



คู่มือปฏิบัติการรับงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
โรงพยาบาลเวียงแหง
อำเภอเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่

แผ่นรองปกหน้า

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนข้างต้นของโรงพยาบาลเวียงแหง
โดยคู่มือฉบับนี้ได้รับการทบทวนทุกปี เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของโรงพยาบาล และเป็นปัจจุบัน ทั้งนี้
เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นไปในแนวทางเดียวกัน จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและ
มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จึงจำเป็นต้อง
ต้องมีกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลเวียงแหง
พฤศจิกายน ๒๕๖๕

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
วัตถุประสงค์	๒
ขอบเขต	๒
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
ขั้นตอนดำเนินการ	๓
กระบวนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๔
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๕
ระยะเวลาดำเนินการ	๕
การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน	๕
วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน	๖
ช่องทางการร้องเรียน	๗
บรรณานุกรม	ค

ภาคผนวก

- แบบฟอร์มไปรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
- คำสั่งโรงพยาบาลเวียงแหง ที่ ๑๙๙/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

**คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
ของโรงพยาบาลเวียงแหง อำเภอเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่**

.....

๑. หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลเวียงแหง เห็นความสำคัญของการปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างชั่วคราว ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ และหน่วยงานในสังกัดตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต แล้วทำให้ความไม่ไว้วางใจ ไม่ร่วมแรงร่วมใจ ในการทำงานเพื่อส่วนรวม และทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ และประชาชน ผู้มารับบริการโดยตรง พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอน การปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวก ทำให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน

โรงพยาบาลเวียงแหง จึงได้จัดให้มีศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับ พฤติการณ์การปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ โดยรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ดังกล่าว ตลอดจนประสานงาน ในการให้ข้อมูลของทางหน่วยงาน และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่มีความล่าช้า ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เมื่อต้นปี ๒๕๕๙ โรงพยาบาลเวียงแหง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้เป็นหน่วยบริการให้แก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด ที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการรับบริการ และมีความประสงค์จะร้องเรียน ร้องทุกข์ รวมทั้งกรณีที่ประชาชนหรือผู้รับบริการที่มาติดต่อ สอบถาม ขอทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภารกิจ ของโรงพยาบาลเวียงแหง รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๓. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้มารับบริการ หรือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ต้องการร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือต้องการแจ้งเบาะแสความไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ของหน่วยงาน หรือหน่วยบริการ รวมทั้งผู้รับบริการที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการรับบริการ และมีความประสงค์จะร้องเรียน ร้องทุกข์ ตั้งอยู่ ณ หน่วยประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงาน ประกันสุขภาพ โรงพยาบาลเวียงแหง เลขที่ ๕๓ หมู่ ๓ ตำบลเมืองแหง อำเภอเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

โรงพยาบาลเวียงแหง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ อยู่ที่ห้องหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่รับเรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือร้องขอความเป็นธรรม รวมทั้งขอความช่วยเหลือ มีข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด ที่มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม หรือไม่ถูกต้อง ได้แก่ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเวียงแหง เพื่อนำข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ไปดำเนินการต่อ เช่น ตรวจสอบ หรือสืบสวน สอบสวนเบื้องต้น แล้วรายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บริหารของหน่วยงาน ทราบ เพื่อทำการการปรับปรุงหน่วยบริการ หรือปรับปรุงการให้บริการ การแก้ไขปัญหาการลดขั้นตอนการให้บริการของแต่ละหน่วยบริการที่ไม่จำเป็น เพื่อให้มีประสิทธิภาพ เกิดความสะดวกและความรวดเร็วแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

๕. วัตถุประสงค์

โรงพยาบาลเวียงแหง ตระหนัก และให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน โดยจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และกำหนดให้มีขั้นตอน กระบวนการดำเนินการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการ มีความมั่นใจ ว่ามีขั้นตอนการดำเนินการ ที่กำหนดไว้ชัดเจน รวมทั้งมีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังกล่าว เพื่อบริการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดเชียงใหม่

๖. ขอบเขต

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ของโรงพยาบาลเวียงแหง ได้กำหนดให้มีรายละเอียดครอบคลุม ตั้งแต่แรกรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งเบาะแส จากประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการให้ข้อมูล และการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีการรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งให้มีการตรวจสอบ หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน สอบสวน และดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง การรายงานผลการตรวจสอบ และการดำเนินการตามขั้นตอนของระเบียบ กฎหมายกับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ การแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ การประสานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด เพื่อดำเนินการตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยให้มีการแก้ไข ปรับปรุง การให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๗. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย/การสอบถามหรือการขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ – ๑๖.๐๐ น .

๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) งานประชาสัมพันธ์,งานประกันสุขภาพ,กลุ่มงานบริหาร,กลุ่มงานการพยาบาล (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์) จากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลเวียงแหง ๕ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑.๑ ยื่นเรื่องร้องเรียนถึงโรงพยาบาลเวียงแหง โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๑.๒ เว็บไซต์/face book โรงพยาบาลเวียงแหง

๑.๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์

๑.๔ ผู้รับเรื่องร้องเรียน

๑.๕ ห้องรับเรื่องราวร้องเรียน

(๒) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน

(๓) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่งเรื่องให้หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อรับทราบ

(๔) หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแหง พิจารณาลงนาม

(๕) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือนำส่งกลุ่มงานบริหารทั่วไปเพื่อเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียน

(๖) การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๖.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอ โดยจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลเวียงแหง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๖.๔ ข้อร้องเรียนที่สละกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

(๗) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงานชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

(๘) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการให้ทราบตามที่กำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

(๙) หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแหง

(๑๐) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

(๑๑) จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่จำนวน ๒ รอบการประเมิน คือ รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน

(๑๒) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดเก็บเรื่อง

๑๐. กระบวนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.	(๑) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒.	(๒) ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	๕ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓.	(๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน นำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแหง	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๔.	(๔) ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ		เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๕.	(๕.๑) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือดำเนินการตามข้อสั่งการ (๕.๒) แจ้งผู้ร้องเรียนกรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๖.	๖.๑ รับรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๖.๒ ติดตามความก้าวหน้าของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗-๑๕ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๗.	(๗) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๘.	(๘) เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแหงพิจารณา	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๙.	(๙) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๑๐.	(๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแหง (รายเดือน/รายปี)	๑-๓ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๑๑.	(๑๑) เก็บเรื่อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๑. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

โรงพยาบาลเวียงแหง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในอาคารผู้ป่วยนอก โดยแยกดังนี้

๑. งานประชาสัมพันธ์
๒. งานประกันสุขภาพ
๓. กลุ่มงานบริหารทั่วไป
๔. ห้องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่รับเรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือร้องขอความเป็นธรรม รวมทั้งขอความช่วยเหลือ มีข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นตลอดจนข้อคิดเห็นตลอดจนการแจ้งเบาะแสการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด ที่มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม หรือไม่ถูกต้องได้แก่ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเวียงแหง เพื่อนำข้อร้องเรียน ทราบ เพื่อทำการปรับปรุงหน่วยบริการ หรือปรับปรุงการให้บริการ การแก้ไขปัญหา การลดขั้นตอนการให้บริการของแต่ละหน่วยบริการที่ไม่จำเป็น เพื่อให้มีประสิทธิภาพ เกิดความสะดวก และความรวดเร็วแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

๑๑. ระยะเวลาดำเนินการ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลเวียงแหง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	๑๕ วัน
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลเวียงแหง	ทุกวัน	๑๕ วัน
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	๑๕ วัน
ร้องเรียนทางหนังสือ	ทุกวัน	๑๕ วัน
ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	๑๕ วัน

๑๒. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

๑ เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับข้อร้องเรียน จกช่องทางกรร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ โทรสาร เป็นหนังสือ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จะดำเนินการรายงานตามกระบวนการ รายงานความเสี่ยง และดำเนินการแก้ไขปัญหาของข้อร้องเรียนและรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๒ กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางระบบเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเวียงแหง และเพจ face book ของโรงพยาบาลเวียงแหง คณะกรรมการที่ความเสี่ยงของโรงพยาบาลจะดำเนินการตรวจสอบทุกวัน เพื่อคัดกรองและแจ้งกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง และรายงานผู้ทรงพิจารณาดำเนินการตามขั้นตอน และดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๓. วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน

๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียน ข้อ ๙

๒. การร้องทุกข์ให้ร้องทุกข์ได้สำหรับตนเองเท่านั้น จะร้องทุกข์แทนผู้อื่นไม่ได้ และต้องทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือยื่นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันทราบหรือถือว่าทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์

๓. คำร้องทุกข์ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ คือ

- ๑) ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด และที่อยู่สำหรับการติดต่อเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์
- ๒) การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์
- ๓) ข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่ผู้ร้องทุกข์เห็นว่าเป็นปัญหาของเรื่องร้องทุกข์
- ๔) คำขอของผู้ร้องทุกข์
- ๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ได้รับมอบหมายให้ร้องทุกข์แทนกรณีที่เป็น

๔. การมอบหมายให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน ผู้มีสิทธิร้องทุกข์จะมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนตนได้แต่เฉพาะกรณีที่มีเหตุจำเป็นเท่านั้น คือ กรณี

๔.๑ เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องทุกข์ได้ด้วยตนเอง

๔.๒ อยู่ในต่างประเทศสะดวกหมายได้ว่าไม่อาจร้องทุกข์ได้ทันภายในเวลาที่กำหนด

๔.๓ มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เห็นสมควร ทั้งนี้ จะต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีสิทธิร้องทุกข์ พร้อมทั้งหลักฐานเหตุจำเป็น ถ้าไม่สามารถลง ลายมือชื่อได้ ให้พิมพ์ลายนิ้วมือโดยมีพยานลงลายมือชื่อรับรองอย่างน้อยสองคน

๕. หลักฐานประกอบหนังสือร้องทุกข์

๑) การยื่นคำร้องทุกข์ ให้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ เพราะพยานหลักฐานอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานทางปกครอง เจ้าหน้าที่ ของรัฐ หรือบุคคลอื่น หรือเพราะเหตุอื่นใด ให้ระบุเหตุที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานไว้ด้วย

๒) ให้ผู้ร้องทุกข์ทำสำเนาคำร้องทุกข์และหลักฐานที่เกี่ยวข้อง โดยให้ผู้ร้องทุกข์รับรองสำเนา ถูกต้อง ๑ ชุด แนบพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนก็ดี กรณี ที่มีการแต่งตั้งทนายความหรือบุคคลอื่นดำเนินการแทนชั้นตอนใดๆ ในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่อง ร้องทุกข์ก็ดี ให้แนบหลักฐานการมอบหมายหรือหลักฐานการแต่งตั้งไปด้วย

๓) ถ้าผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะแถลงการณ์ตัววาจาในชั้นพิจารณาของผู้มีอำนาจวินิจฉัย ร้องทุกข์ให้แสดงความประสงค์ไว้ในคำร้องทุกข์ตัว หรือจะทำเป็นหนังสือตงหากก็ได้แต่ต้องยื่นหนังสือก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เริ่มพิจารณา

๖. การยื่นหนังสือร้องทุกข์ การยื่นหนังสือร้องทุกข์ ทำได้ ๒ วิธี คือ

๑) ยื่นต่อพนักงานผู้รับคำร้องทุกข์ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒) ส่งหนังสือร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน โดยถือวันที่ทำการไปรษณีย์ต้นทางประทับตรารับที่ซองหนังสือร้องทุกข์เป็นวันยื่นคำร้องทุกข์ โดยให้ส่งไปยังผู้บังคับบัญชา

หมายเหตุ : ช่องทางการร้องเรียนมี ดังนี้

๑. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๕๓-๔๗๗๐๑๑ ด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลเวียงแหง
๒. ส่งหนังสือร้องเรียน/บัตรสนเท่ห์ มาที่โรงพยาบาลเวียงแหง เลขที่ ๕๓ หมู่ ๓ ตำบลเมืองแหง อำเภอเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่
๓. ผู้รับฟังความคิดเห็นของโรงพยาบาลเวียงแหง บริเวณหน้าจุดให้บริการต่าง ๆ ในโรงพยาบาล
๔. ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเวียงแหง <http://www.wianghaenghospital.com>
๕. ร้องเรียนผ่านเพจ Face book

โรงพยาบาลเวียงแหง หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๓๔๗ ๗๐๑๑
หมายเลขโทรสาร ๐ ๕๓๔๗ ๗๐๐๑
เว็บไซต์ <http://www.wianghaenghospital.com>
<http://facebook.com/โรงพยาบาลเวียงแหง>

ค

บรรณานุกรม

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ITA ๒๕๖๖ Integrity and Transparency Assessment คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ศูนย์ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการ: ดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ สำนักงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.)

ภาคผนวก

(หน้า 2)
ใบรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

(เฉพาะเจ้าหน้าที่กรอก)

เลขที่...../.....

ผู้ออกใบร้องเรียนตำแหน่ง.....วันที่.....

ผู้รับใบร้องเรียนตำแหน่ง.....วันที่.....

กำหนดส่งกลับผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน

วิเคราะห์หาสาเหตุ

นำเสนอแนวทางแก้ไขเบื้องต้น

ผู้วิเคราะห์.....ตำแหน่ง.....วันที่.....

ผู้ให้ข้อเสนอ.....ตำแหน่ง.....วันที่.....

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจตุรับเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการ

ให้ดำเนินการตามข้อเสนอแนวทางแก้ไข

ให้ดำเนินการดังนี้.....

นำเสนอผู้บริหารระดับสูง เพื่อ

นำเสนอคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล เพื่อพิจารณาระบบการป้องกันปัญหา

ลงชื่อตำแหน่ง.....วันที่.....

ผู้บริหารระดับสูง.....

ลงชื่อตำแหน่ง.....วันที่.....



คำสั่งโรงพยาบาลเวียงแหง

ที่ ๑๓๗ / ๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่และคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ การบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใส ของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เพื่อให้ การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของโรงพยาบาลเวียงแหงเป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบด้วย

- | | | | |
|------------------|-----------------|------------------------------|-----------|
| ๑. นายพิสิษฐวุฒิ | อยุทธ์ | ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแหง | ประธาน |
| ๒. นางวัจนี | สนธิ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ | รองประธาน |
| ๓. นายบุญเลิศ | สนธิ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| ๔. นางสาวรจนา | ศรีสุวรรณ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| ๕. นางอรพินท์ | ปัญญาบุญ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| ๖. นางพิมพ์ภากร | ชเนตต์มหารธรรม์ | นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ | กรรมการ |
| ๗. น.ส.อัมพร | คุณนำ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | เลขานุการ |

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล เพื่อนำมากำหนดเป็นคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลเวียงแหง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายพิสิษฐวุฒิ อยุทธ์)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแหง



คำสั่งโรงพยาบาลเวียงแหง

ที่ ๒๐๐ / ๒๕๖๕

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมอบหมายหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตาม และประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

ตามคำสั่งโรงพยาบาลเวียงแหง ที่ ๑๙๙/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๐ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ของโรงพยาบาลเวียงแหง เพื่อให้บริการด้านสาธารณสุข ครอบคลุมกิจกรรมทั้งในด้านการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค รักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพ ซึ่งได้ดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและมีสุขภาพภาพดี เป็นโรงพยาบาลพึ่งพาได้และให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของโรงพยาบาลเวียงแหง

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว ในด้านการสาธารณสุขและตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ณ จุดประชาสัมพันธ์ ,ห้องศูนย์ประกันสุขภาพ,กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเวียง พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สีฟ้า) ณ หน้าห้องของหน่วยงานต่าง ๆ ในโรงพยาบาลเวียงแหง และขอแต่งตั้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องราวยุทธคดีดังนี้

๑. กลุ่มงานบริหารทั่วไปและงานพัสดุ รับเรื่องราวยุทธคดีจัดซื้อจัดจ้างดำเนินงานบริหารทั่วไป
๒. งานสื่อและประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป รับเรื่องราวยุทธคดีเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๓. ศูนย์ประกันสุขภาพ รับเรื่องราว พ.ร.บ./ประกันสังคม/ด้านประกันสุขภาพ

โดยให้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงพยาบาลเวียงแหง มีอำนาจหน้าที่และวิธีการ ดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราวยุทธคดีร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใด จากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น
๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน
๓. ประสานการปฏิบัติให้หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลเวียงแหง ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับกรนั้นได้

๓.๑ รับเรื่องราวจัดซื้อจัดจ้าง/ร้องทุกข์ด้านงานบริหารทั่วไป

๓.๒ กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้อง บางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๓.๓ กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่า ส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ในการสืบสวนเรื่อง ร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๔. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๕. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแหง เป็นหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๒. ประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลเวียงแหง

๓. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป

๔. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานประกันสุขภาพสุขภาพ

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/ที่เกี่ยวข้อง ลงทะเบียน และส่งเรื่องคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อพิจารณาส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร

๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน ให้ผู้ที่ได้รับ แต่งตั้งถือปฏิบัติ ตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแหงโดยทันที

- คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบด้วย

๑. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแหง ประธานคณะกรรมการ

๒. หัวหน้ากลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ คณะกรรมการ

๓. หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล คณะกรรมการ

๔. หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ คณะกรรมการ

๕. หัวหน้างานยาเสพติด คณะกรรมการ

๖. หัวหน้างานงานสุขภาพจิต คณะกรรมการ

๗. หัวหน้ากลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน คณะกรรมการ

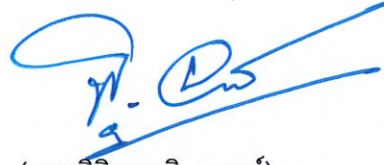
๘. หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป คณะกรรมการและเลขานุการ

๙. เลขาคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง มีหน้าที่ ดำเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าว กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลตลอดจนดำเนินการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง และรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแหงต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายพิสิษฐวุฒิ อยุธยา)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแหง



ประกาศโรงพยาบาลเวียงแหง
เรื่อง ประกาศช่องทางรับเรื่องราว/ร้องทุกข์
(เรื่องร้องเรียนทั่วและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง)

เพื่อให้การบริหารราชการดำเนินไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม และสอดคล้องกับ พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องราว ร้องเรียนทุกข์ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของ บุคลากรโรงพยาบาลเวียงแหง จึงได้จัดตั้ง ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไปและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียน จัดซื้อจัดจ้างขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่ เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิด ชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียน ได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

โรงพยาบาลเวียงแหง จึงได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราว/ร้องทุกข์ โดยมีช่องทางในการรับ เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องร้องเรียนทั่วไป และการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และ เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง ดังต่อไปนี้

๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนโดยตรงยื่น(จดหมาย/บัตรสนทน่ท์/เอกสาร)
๒. ร้องเรียนผ่านตู้กล่องรับทำความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนทน่ท์/เอกสาร)
๓. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนทน่ท์/เอกสาร)
๔. โทรศัพท์ ๐๕๓ - ๔๗๗๐๑๑ โทรสาร ๐๕๓ - ๔๗๗๐๐๑
๕. www.facebook.com/โรงพยาบาลเวียงแหง

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายพิสิษฐวุฒิ อยุทธ์)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแหง



คำสั่งโรงพยาบาลเวียงแหง

ที่ ๒๐๑ / ๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ในการให้บริการประชาชน

ด้วยโรงพยาบาลเวียงแหง ได้เล็งเห็นความสำคัญในการให้บริการประชาชน เพื่อที่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ดังนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ จึงขอแต่งตั้งบุคลากรดังต่อไปนี้ เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ ตลอดเวลาทำการ ดังมีรายชื่อต่อไปนี้

๑. นางสาวปราณี ปัญญาจันทร์	ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานธุรการ
๒. นางสุมาลี เตจ๊ะผั้น	ตำแหน่ง	พนักงานธุรการ
๓. นางสาววิชุดา สุรินปา	ตำแหน่ง	นักวิชาการพัสดุ
๔. นางสาวชลธิชา เชื้อนแก้ว	ตำแหน่ง	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ
๕. นางปาริชาติ สายผึ้ง	ตำแหน่ง	พนักงานบัตรรายงานโรค ส ๒
๖. นายคัมภีร์ ชันอินทร์งาม	ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานเภสัชกรรมชำนาญงาน
๗. นายกฤตกร พรหมนิล	ตำแหน่ง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้ง ปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด หากวันใดไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อจะได้มอบหมายให้บุคคลอื่นปฏิบัติหน้าที่แทน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายพิชิตรุฒธิ อยุทธ์)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแหง

แผ่นรองปกหลัง



โรงพยาบาลเวียงแหง

เลขที่ ๕๓ หมู่ ๓ ตำบลเมืองแหง
อำเภอเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่
๕๐๓๕๐