



คู่มือปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการ

โรงพยาบาลเวียงแก่น
อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย

คำนำ

โรงพยาบาลเวียงแก่น อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย มีการทำงานตามนโยบาย การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐเพื่อดำเนินงานการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วน ราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วย การป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๕) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการ สร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้าน การป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชั่น การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนาที่มุ่งไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วาง ไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่ สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน เป็นไปตามระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็น วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับ กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาล เวียงแก่น หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือ การบริการของเจ้าหน้าที่ และการร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับ หน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็น มาตรฐานการปฏิบัติงาน จัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้ง เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์
โรงพยาบาลเวียงแก่น

สารบัญ

เนื้อหา

หน้า

หลักการและเหตุผล

๑

วัตถุประสงค์

๑

นโยบายปฏิบัติ ๔

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลเวียงแก่น ๕

การรับเรื่องร้องเรียน ๖

แผนผังกระบวนการทำงานของระบบจัดการผู้ร้องเรียนเรื่องร้องเรียนมายัง รพ.เวียงแก่น ๗

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเวียงแก่น

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีประสิทธิผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราว ร้องทุกข์ บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเวียงแก่น จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ที่ ๑๑๕ หมู่ ๖ โรงพยาบาลเวียงแก่น ตำบล ม่วงยาย อำเภอ เวียงแก่น จังหวัด เชียงราย ๕๗๓๑๐

หน้าที่และความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้อง/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ความคิด/เห็นคำร้องเรียนของผู้บริการได้รับการตอบสนองเหมาะสม และนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น
๒. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ถึงปัญหาและแก้ไขอย่างรวดเร็ว
๓. เพื่อเป็นแนวทางในการเจรจาต่อรองไกลเกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
๔. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ให้ใส่ใจ ทบทวนข้อร้องเรียน
๕. เพื่อผู้รับบริการมั่นใจในกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และการดำเนินการตามขั้นตอน
๖. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ในเป็นทิศทางเดียวกัน

ขอบเขต

การรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือแบบรายงานการร้องเรียนของผู้รับบริการ เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูล และส่งต่อผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบ/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

คำจำกัดความ

- เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ
- ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำเพื่อการปรับปรุงระบบบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของโรงพยาบาล
- ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อ
- การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่
 - ๑.การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับหน่วยงาน
 - ๒.การรับข้อร้องเรียน
 - ๓.การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
 - ๔.การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ
 - ๕.การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
 ๖. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
 ๗. การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ
- การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงานเจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน
- คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน

● ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น ๔ ระดับ

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ / ให้ ข้อคิดเห็น / ชมเชย ในการให้บริการ	การเสนอแนะ เกี่ยวกับการ ให้บริการและสถานที่ โรงพยาบาล	ไม่เกิน ๕ วัน ทำการ	-หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่ มีการพูดคุยและ สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว	-การร้องเรียน เกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการของ เจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน -การร้องเรียน เกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	-หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มี การโต้แย้งเกิดขึ้นไม่ สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว ต้อง อาศัยทีมใกล้เคียง และอำนาจ คณะกรรมการ บริหารในการแก้ไข -เรื่องที่สร้างความ เสื่อมเสียต่อชื่อเสียง ของ รพ.	-การร้องเรียน เกี่ยวกับความผิดวินัย ร้ายแรงของ เจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนความ ไม่โปร่งใสของการ จัดซื้อจัดจ้าง -การร้องเรียนผ่านสื่อ สังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟสบุ๊ค อีเมลล์เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น	ไม่เกิน ๓๐ วัน ทำการ	-ทีมใกล้เคียง -คณะกรรมการบริหาร รพ.
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อ สื่อมวลชน หรือ ผู้บังคับบัญชาในระดับ จังหวัด หรือมีการ ฟ้องร้องเกิดขึ้น	-การเรียกร้องให้ หน่วยงานชดเชย ค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด (ม.๔๑)	ไม่เกิน ๖๐ วัน ทำการ	-ทีมใกล้เคียง -คณะกรรมการบริหาร รพ. -หน่วยงานระดับสูงขึ้นไป เช่น สสจ.

นโยบายปฏิบัติ

๑. จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๒. จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ย ด้วยสันติวิธีกำกับ ติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๓. กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

๑. ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน /ข้อคิดเห็น -ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง
๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการ ร้องเรียนพร้อมชื่อ นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถ ติดต่อได้
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งอยู่ เบอร์ โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้
๔. ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น ให้ ผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูล
๕. ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล

๔. ให้ทุกฝ่าย/งาน นำมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ” ใช้เป็น แนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลเวียงแก่น

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน
 ๑. กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
 ๒. กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
 ๓. พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
 ๔. ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงศูนย์ฯ จากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. โทรศัพท์ ๐๕๓-๖๐๓๑๔๐
 ๒. ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
 ๓. หนังสือ/จดหมาย
โรงพยาบาลเวียงแก่น ๑๑๕ หมู่ ๖ ตำบล ม่วงยาย อำเภอ เวียงแก่น เชียงราย ๕๗๓๑๐
 ๔. เว็บไซต์ / E-mail ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน <http://wkhos.go.th>
 ๕. อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น
๓. การบันทึกข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ฯ
๑. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนแบบฟอร์ม Complaint Form
 ๒. การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน
๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน
๑. หน่วยงานจัดตั้งศูนย์จัดการข้อร้องเรียนโดยมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เบอร์โทรศัพท์/E-mail
 ๕. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการภายในกำหนด มีดังนี้
 ๑. ภายในเวลา ๑๐ วัน ทำการได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลโรงพยาบาลได้
 ๒. ภายในเวลา ๓๐ วันทำการได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม
 ๓. ภายในเวลา ๖๐ วันทำการได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง
๖. การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล (field) “วันที่รับ” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน
๗. การกำหนดว่า เรื่องร้องเรียนเรื่องใด จะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ของผู้รับบริการนั้นให้หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงในหน้า “บันทึกข้อมูลการรับ

เรื่องร้องเรียน ” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับชั้น ความสำคัญของเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อ สุขภาพและอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต
๒. เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด และทำให้เกิดการความไม่ปลอดภัย
๓. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขทั้งนี้ขอให้ผู้รับ เรื่อง/ผู้ดำเนินการ เสนอเรื่อง และดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของแต่ละกลุ่มด้วย

การรับเรื่องร้องเรียน

๑. ประเด็นที่สามารถรับเรื่องร้องเรียนเมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ ประเด็นที่สามารถร้องเรียนได้แก่
 ๑. ได้รับอันตรายจากการรับบริการ หรือใช้ยา ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำหรือ ข้อควรระวังตามที่ระบุฉลากแล้ว
 ๒. เครื่องมือ เครื่องใช้ ยาและเวชภัณฑ์ที่จำ เป็นประจำสถานพยาบาลไม่เป็นไปตามที่ กำหนด - ค่าใช้จ่ายทางด้านการรักษาพยาบาลไม่เป็นธรรม
 ๓. การรักษาไม่ได้มาตรฐาน
 ๔. กระทำผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม
 ๕. ไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ
 ๖. ไม่ได้รับบริการบริการที่ดี หรือ ไม่ตรงกับความต้องการ เจ็บป่วย หรือ ความต้องการ
 ๗. พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในหน่วยงาน ราชการ
 ๘. อื่นๆ
๒. ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส
 ๖. โทรศัพท์ ๐๕๓-๖๐๓๑๔๐
 ๗. ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
 ๘. หนังสือ/จดหมาย
โรงพยาบาลเวียงแก่น ๑๑๕ หมู่ ๖ ตำบล ม่วงยาย อำเภอ เวียงแก่น เชียงราย ๕๗๓๑๐
 ๙. เว็บไซต์ / E-mail ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน <http://wkhos.go.th/>
 ๑๐. อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น
๓. หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น
 ๑. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติม ได้ให้ยุติเรื่องเก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ ร้องเรียนได้
 ๒. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน สามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็น ข้อมูล
 ๓. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ขอแนะนำ การเสนอแนะ ” ไม่จัดว่าเป็น เรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มทำทนาย) โดยให้ พิจารณายุติเรื่อง และส่งเรื่องให้โรงพยาบาลเวียงแก่นเพื่อเป็นข้อมูล

แผนผังกระบวนการทำงานของระบบจัดการผู้ร้องเรียนเรื่องร้องเรียนมายัง รพ.เวียงแก่น



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการดังนี้
 ๑. รับเรื่องและจัดทำบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน
 ๒. นำเสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้บริหาร เพื่อพิจารณาให้ดำเนินการต่อไป

ผู้บริหารพิจารณาเรื่องร้องเรียน และมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนพิจารณา/ดำเนินการ

แจ้ง/ตอบผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นทางโทรศัพท์ อีเมล ระบบรับเรื่องร้องเรียน

พิจารณา/ดำเนินการ

ตรวจสอบข้อเท็จจริง

แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

รายงานข้อเท็จจริง และข้อมูลประกอบอื่นครบถ้วน หรือเพียงพอต่อการพิจารณา เพื่อหาข้อยุติและหรือเสนอความเห็นประการอื่นต่อไป

ติดตามผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

แจ้ง/ตอบผู้ร้องเรียน

ยุติเรื่องร้องเรียน

นางสาวรัตยา แก้วจินดา
 นักจัดการงานทั่วไป
 ผู้รับประสานงานเรื่องร้องเรียน
 ๐๘๓-๒๐๘๕๓๖๒

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลเวียงแก่น
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการของโรงพยาบาลเวียงแก่น

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลเวียงแก่น
วัน/เดือน/ปี : ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๖
หัวข้อ : หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)
คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

Link ภายนอก : <http://wkhos.go.th/เผยแพร่ข้อมูล/moph-ita-๒๕๖๖/>

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล
นางสาววรัทยา แก้วจินดา
(นางสาววรัทยา แก้วจินดา)
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง
นางสาววรัทยา แก้วจินดา
(นางสาววรัทยา แก้วจินดา)
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่
นายกิตติภพ ยาวีเลียง
(นายกิตติภพ ยาวีเลียง)
ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์
๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๖