

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

คำนำ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช หล่มเก่าฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์กร ทั้งนี้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียน จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารการดำเนินการร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือที่เกี่ยวข้อง และพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

นางพัชรินทร์ ด้านพงษ์ประเสริฐ

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

มีนาคม ๒๕๖๔

สารบัญ

	หน้า
๑. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๒. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๑
๓. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน	๑
๔. วัตถุประสงค์	๒
๕. ช่องทางการข้อร้องเรียน	๒
๖. การบันทึกเรื่องร้องเรียน	๒
๗. ระบบการจัดการติดตามและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	๓
๘. ผังกระบวนการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
๙. แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ทำหน้าที่ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าอย่างรวดเร็ว และวางมาตรฐานการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าได้มอบหมายให้ นางพัชรินทร์ ด้านพงษ์ประเสริฐพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน แยกเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พิจารณาสั่งการต่อไป

ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตัวเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ละคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๒. จดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ของถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าเลขที่๑๘๑ หมู่๑ ตำบลนาแซง อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๑๒๐
๓. ทางโทรศัพท์ได้แก่ หมายเลข ๐๕๖-๗๐๙๕๕๕๕ ต่อ๑๒๒
๔. ทางตู้รับฟังความคิดเห็นของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า
๕. ทางเฟสบุ๊คโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า<https://www.facebook.com/lomkaohospital>
๖. ช่องทางอื่นๆ เช่นศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์) ศูนย์รับข้อร้องเรียนสามารถบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนพร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอประธานศูนย์หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามที่เห็นสมควร

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ ในแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อให้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบกฎหมายและหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการเรื่องร้องเรียน
๔. เพื่อให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

ช่องทางของการร้องเรียน

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานตามช่องทางต่างๆดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
Webside	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
กล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

การบันทึกการร้องเรียน

๑. กรอกแบบบันทึกเรื่องร้องเรียนโดยมีรายละเอียดเรื่องร้องเรียน ชื่อ - สกุล หมายเลขโทรศัพท์เพื่อการติดต่อกลับ เรื่องที่จะร้องเรียน
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงแบบบันทึกทุกครั้ง

การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียน

ทราบ

กรณีการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

เรื่องร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจจะโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กรณีร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารเพื่อสั่งการไปยังคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนทราบ

เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบ ภายใน ๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

รวบรวมข้อมูลและรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์การร้องเรียน ภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กร

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

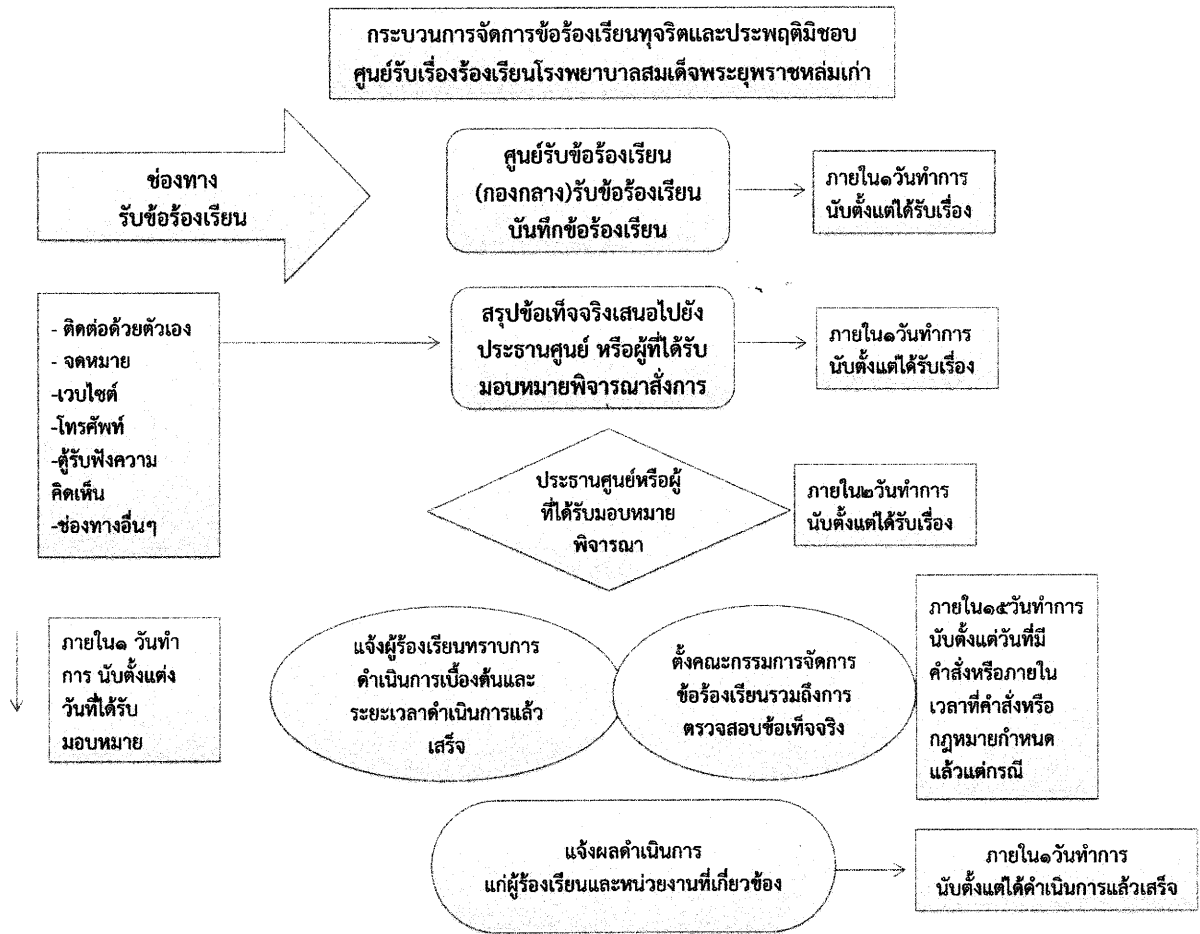
การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า หากเป็นข้อมูลข่าวสาร ที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะมีการกำหนดให้เป็นชั้นความลับ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัด

ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล

ในกรณีโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าได้รับข้อร้องเรียนที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการ การของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ ต้องรีบส่งเรื่องดังกล่าวไปยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทันที เพื่อดำเนินการตามขั้นตอน สำหรับการติดตามและประเมินผล ได้กำหนดให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รวบรวมและรายงานข้อร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบทุกระยะ ๓ เดือน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า



แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

.....

เลขที่รับ.....

วันที่.....

ชื่อ-สกุล ผู้รับบริการ.....

เลขบัตรประจำตัวประชาชน

ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....

ถนน.....แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

โทรศัพท์เคลื่อนที่.....โทรสาร.....e-mail address.....

สถานที่ติดต่อ/ให้แจ้งผล ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน หรือ

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....

แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....

โทรสาร.....e-mail address.....

รายละเอียดเป็น ข้อร้องเรียน / ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ โดยสรุปดังนี้

คำขอที่ต้องการให้ดำเนินการ.....

.....

.....

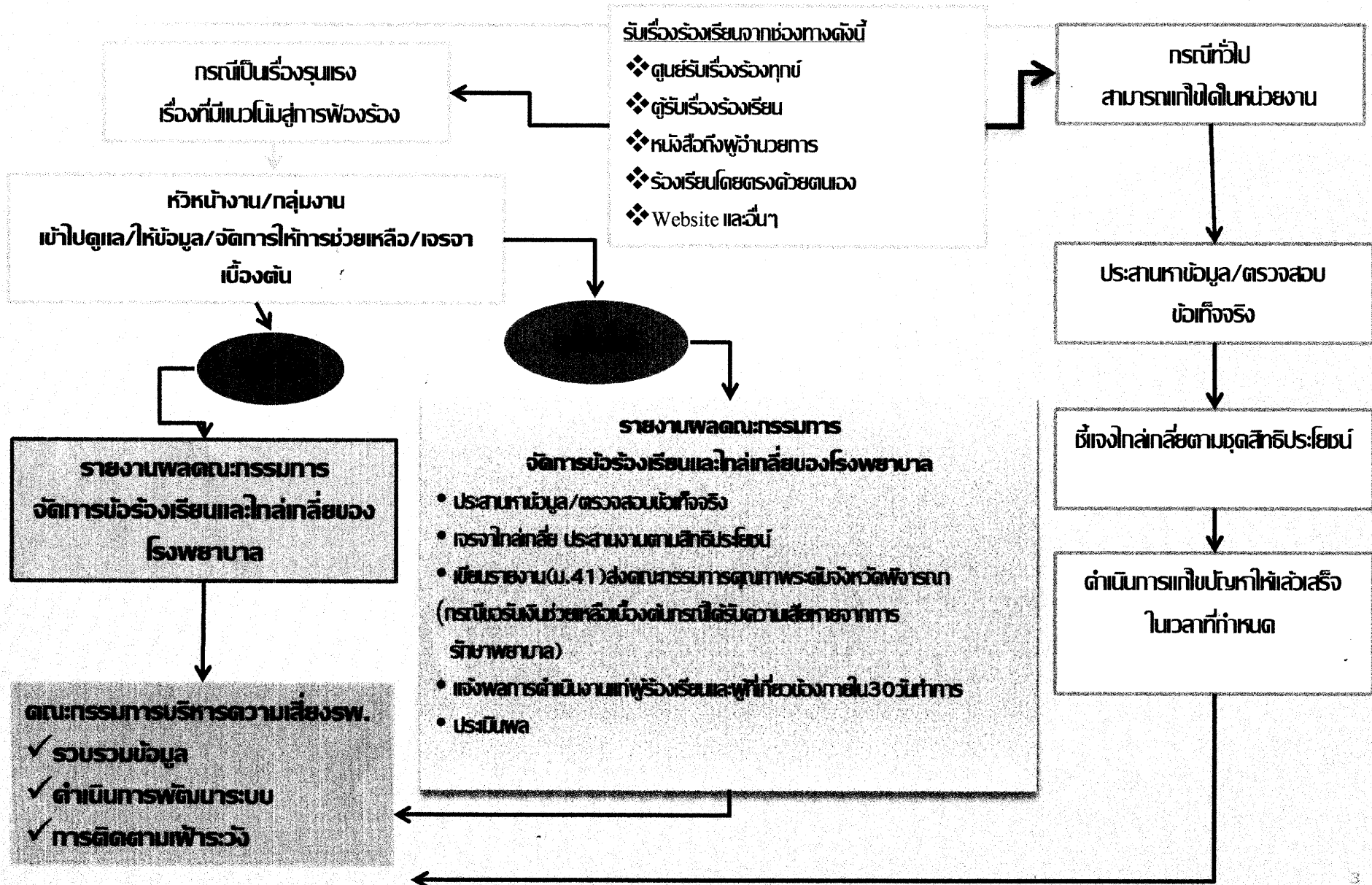
.....

ลงชื่อ.....ผู้รับบริการ

(.....)

ผู้รับเรื่อง.....

ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน



Flow การรับเรื่องร้องเรียน ม.41

รับเรื่องร้องเรียน

ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการรับบริการ
รักษาพยาบาล โดยมีต้องรอพิสูจน์ถูกผิด

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน/
ผู้เกี่ยวข้อง/หัวหน้างาน/ประธานองค์กรแพทย์/ร่วมประชุมทบทวน
เหตุการณ์

พิจารณาให้เขียน ม.41 ตามWI

เสนอผู้อำนวยการเห็นชอบ

หัวหน้าศูนย์หลักประกันเขียนรายงานม.41
เสนอคณะกรรมการคุณภาพ
ระดับจังหวัดพิจารณา(ภายใน30วัน)

ติดตามเยี่ยมบ้าน
(ภายใน3วัน)

ประสานงานสสจ.
(ภายใน7วัน)

แจ้งผลการดำเนินงาน
แก่ผู้ร้องเรียน
(ภายใน30 วัน)

ติดตาม
ประเมินผล





คำสั่งโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

ที่ ๒๒/๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

.....

ตามที่ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและเพื่อให้การแก้ปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างแล้วนั้น โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าจึงขอแต่งตั้ง นางพัชรินทร์ คำพงษ์ประเสริฐ ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ โดยมีหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่อง ตอบปัญหาข้อซักถาม (กรณีตอบได้) แยกเรื่องและส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๑


(นายพนา พงศ์ขำนะภัย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า



คำสั่ง โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

ที่ ๖๑๕/๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและการไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข

ด้วย ในปัจจุบันผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้รับผลกระทบจากการพัฒนาระบบสื่อสารต่างๆ ที่มีความรวดเร็วและเข้าถึงได้ง่ายจากทั้งผู้รับบริการ และผู้ให้บริการประกอบกับความต้องการของผู้รับบริการที่เพิ่มมากขึ้น อันเป็นผลมาจากการรับรู้ข่าวสาร ทำให้มีโอกาสเกิดปัญหาข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป เพื่อให้หน่วยงานสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับมีความสุขและได้รับสิทธิประโยชน์ตามมาตราฐาน จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและการไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข ดังนี้

คณะกรรมการที่ปรึกษา ประกอบด้วย

๑. นายพนา	พงศ์ขำชะภัย	ผู้อำนวยการ	ประธานกรรมการที่ปรึกษา
๒. นางลัดดาวัลย์	จันทร์มินทร์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๓. นายภาคภูมิ	บุญเพ็ง	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการ

คณะกรรมการที่ปรึกษา มีดังนี้

คอยดูแลให้คำปรึกษากับคณะทำงาน ติดตามผลการดำเนินงานเพื่อให้การดำเนินงานของคณะกรรมการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

คณะกรรมการ ประกอบด้วย

๑. นางธัญภรณ์	คำค้อ	ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ	ประธานกรรมการ
๒. นางอำมะลา	แพงแก้ว	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๓. นางธชวรรณ	สีวัน	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางสาวกฤติยา	โหมอุปฮาด	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางสาวอรชุลี	แสนประสิทธิ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางวิไลรัตน์	อุ้นใจ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางสุรีย์	ม่วงอยู่	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘. น.ส.รุ่งทิพย์	บุญจอม	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๙. นางอรวรรณ	กมลเสถียร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๐. นางพัชรินทร์	दानพงษ์ประเสริฐ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ
๑๑. นายวีระวัฒน์	อัครสัมฤทธิ์	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการ มีหน้าที่ดังนี้

๑. กำหนดแนวทาง จัดระบบและดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
๒. ตรวจสอบข้อมูลข่าวสาร เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของผู้บริการ ผู้ให้บริการและประชาชนทั่วไป จากกล่องรับฟังความคิดเห็น สิ่งพิมพ์ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทางโทรศัพท์ หรือช่องทางอื่น
๓. นำเสนอปัญหา และแนวทางแก้ไขต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า
๔. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบคำถามแก้ไขปัญหาเจรจาไกล่เกลี่ย หรือวิธีสื่อสารอื่นที่จะทำให้ ยุติเรื่องโดยเร็ว
๕. การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๖. รวบรวมสถิติและข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการประเมินผล และส่งให้ผู้เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหา
๗. รายงานความก้าวหน้า ในการดำเนินการแก้ไขปัญหxr้องเรียนต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาล

ให้คณะกรรมการที่รับการแต่งตั้ง ปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิด ประโยชน์สูงสุด ต่อผู้รับบริการและโรงพยาบาล

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายพนา พงศ์ชานะภักย์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

คณะกรรมการจัดการชั่วคราวโรงเรียนและการไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า



นายพนา พงศ์ชำนะภิชัย
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า



นางสุนิตย์ จิตรจรรย์
(พืพิพาทสารสนเทศ)



นางสิตตกมลย์ จิตรนรินทร์
หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล



พญ.สุภาวดี ปวงแก้ว
รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์



กพญ.ธัญภรณ์ ดำดั่ง
ประธานทีมความเสี่ยง
-ประธานทีมความเสี่ยง
-ประธานกรรมการจัดการชั่วคราวโรงเรียน



นายภาตภูมิ บุญเฟิง
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ



นางเมตตา มาป่อง
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
เลขาความเสี่ยง



นางสาวกฤติยา โฉมอุปชาต
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ



- นางชามะลา ปวงแก้ว
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ



น.ส.วรชุลี แสนประสิทธิ์
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ



นางพิรินทร์ ด้านพงษ์ประเสริฐ
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
-หัวหน้าศูนย์หลักประกันสุขภาพ
-เลขานุการการบริหารจัดการชั่วคราวโรงเรียน

Call Center

1330

ศูนย์บริการ

หลักประกันสุขภาพ



ให้คำปรึกษาแนะนำ



รับเรื่องร้องเรียน



ช่วยเหลือภายในบริษัทฯ



รับดำรง บ.41

อาคาร สถานที่ และอุปกรณ์การให้บริการ

บทบาทหน้าที่ศูนย์

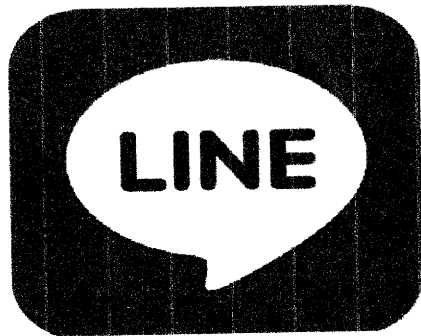
1. ประชาชนรับรู้สิทธิ เข้าถึงคุ้มครองสิทธิด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
2. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ
3. แก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
4. วิเคราะห์ปัญหา และนำมาพัฒนาระบบงาน
5. สร้างความเชื่อมั่น และศรัทธาแก่ผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

สถานที่ตั้ง ของศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ห้องเบอร์ 16 ชั้น1 ตึกผู้ป่วยนอก

มีป้ายชัดเจนง่าย ใครก็เห็น



การจัดบริการรับรู้สิทธิที่ทันสมัย เชื่อมโยงภายในและภายนอกเครือข่าย



- เครือข่ายสำนักงานเขต 2
- งานประกันสังคม
- เครือข่ายภายในหน่วยงานรพ.
- เครือข่ายบริษัทประกันภัย
พรบ.
- เครือข่ายงานประกัน
- เครือข่าย รพ.สต
- สำนักงานประกันสังคม



นายทะเบียน สปสช.เขต 2 (220)
ขอนแก่น



งานประกัน (53)
เขต สอสงคิงเจอร์



001-ห้องข่าว รพ.ล. (297)
JEEDD ลพบุรี



E-cleaim เพชรบูรณ์ (41)
Sunneverdies สอสงคิงเจอร์



สำนักงานประกันสังคม

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

1. ผู้รับเรื่องร้องเรียน

2. facebook.com

3. เว็บไซต์

<http://www.tomivachospital.com>

4. ไปรษณีย์หรือจดหมาย

5. โทรศัพท์

6. สายด่วนผู้ว่า

7. Line

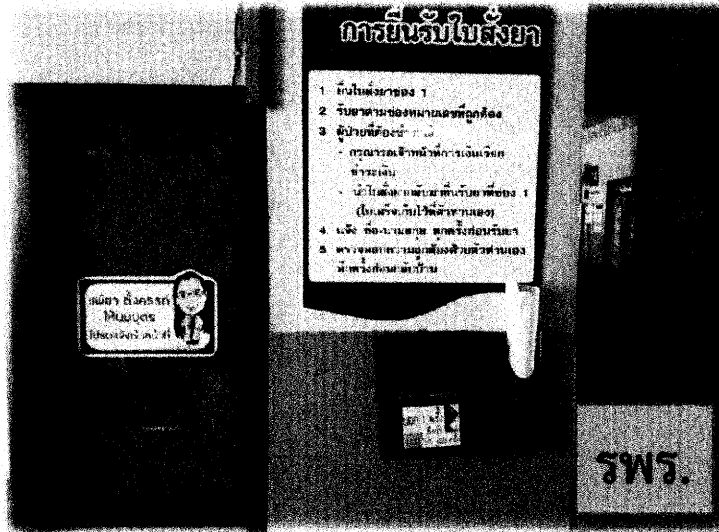
8. สื่อสาธารณะ

9. QR code

บอก 1 ครั้ง
ดีกว่าบ่น 100 ครั้ง



ตู้รับฟังความคิดเห็น



แบบฟอร์มรับฟังความคิดเห็น (แบบฟอร์มที่ ๑)

ชื่อผู้รับฟังความคิดเห็น:

ชื่อหน่วยงาน:

วันที่รับฟังความคิดเห็น:

ชื่อเรื่อง:

รายละเอียด:

ข้อเสนอแนะ:

ชื่อผู้รับฟังความคิดเห็น:

ตำแหน่ง:

ชื่อหน่วยงาน:

วันที่รับฟังความคิดเห็น:

ชื่อเรื่อง:

รายละเอียด:

ข้อเสนอแนะ:

ชื่อผู้รับฟังความคิดเห็น:

ตำแหน่ง:

ชื่อหน่วยงาน:

วันที่รับฟังความคิดเห็น:

ชื่อเรื่อง:

รายละเอียด:

ข้อเสนอแนะ:

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเรื่อง

ชื่อหน่วยงาน:

ชื่อเรื่อง:

วันที่รับฟังความคิดเห็น:

ชื่อผู้รับฟังความคิดเห็น:

ตำแหน่ง:

ชื่อหน่วยงาน:

วันที่รับฟังความคิดเห็น:

ชื่อเรื่อง:

รายละเอียด:

ข้อเสนอแนะ:

ชื่อผู้รับฟังความคิดเห็น:

ตำแหน่ง:

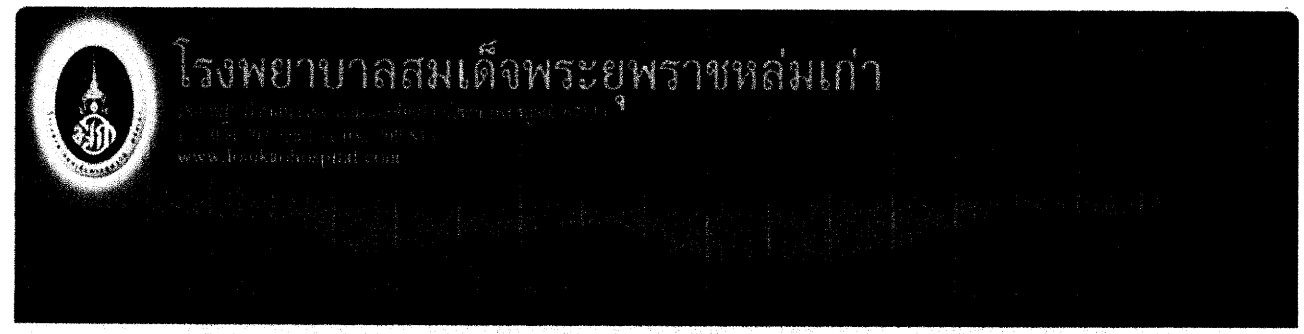
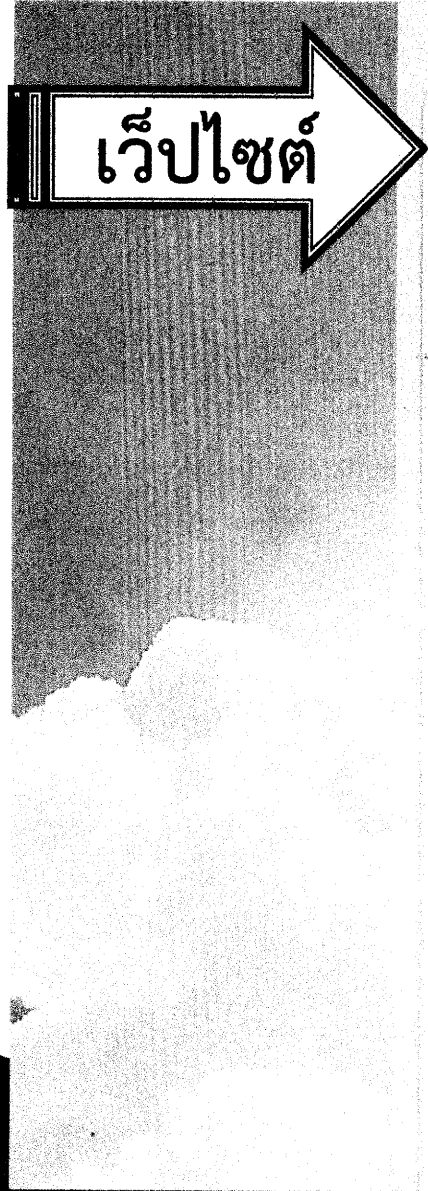
ชื่อหน่วยงาน:

วันที่รับฟังความคิดเห็น:

ชื่อเรื่อง:

รายละเอียด:

ข้อเสนอแนะ:



- Home หน้าหลัก
- About เกี่ยวกับเรา
- Information ข้อมูลข่าวสาร
- Announcement ประกาศแจ้งให้ทราบ

You are here: Home > ประกาศเรื่องซื้อจัดจ้าง > สรุปเรื่องเรียนทั่วไปและเรื่องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

สรุปเรื่องเรียนทั่วไปและเรื่องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

สรุปเรื่องเรียนทั่วไปและเรื่องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

ขออณมัตินำสรุปเรื่องเรียนทั่วไปและเรื่องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งประกาศบนเว็บไซต์ รพพร หล่มเก่า ตามเรื่องมีมติของสภาผู้บริหารโรงพยาบาล

Details
📅 Published: 20 December 2016
👁 Hits: 5

- Procurement**
ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง
- Pricing**
ประกาศราคาากลาง
- Job**
ประกาศรับสมัครงาน

สำหรับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล
หากต้องการรับข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติม กรุณาติดต่อคนด้านล่างนี้

[View profile](#)

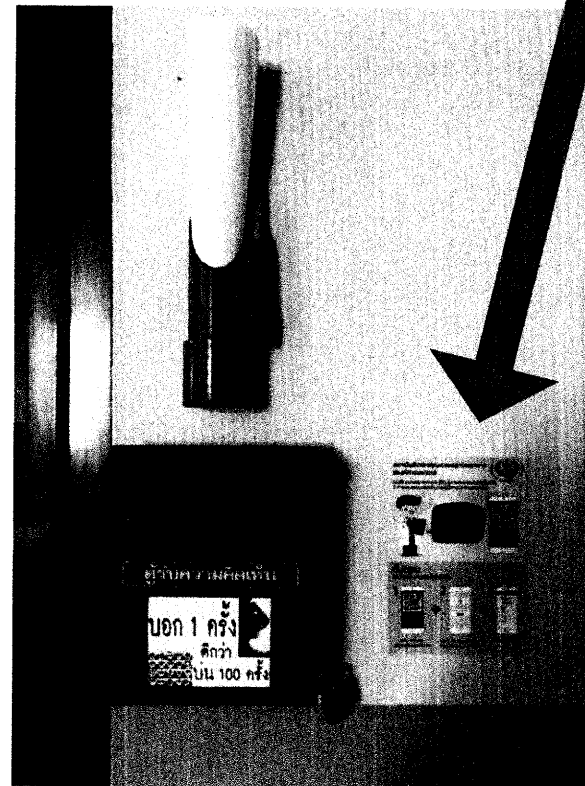
เพียงปลายนิ้ว Click

QR Code



ขอเชิญร่วมเป็นส่วนหนึ่ง

ในการแสดงความคิดเห็น
เพื่อปรับระบบบริการของโรงพยาบาล
ผ่านระบบ QR CODE
ในมือถือ สแกนตรงนี้ได้เลยนะครับ



โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธโฆษาत्मเกศ
Lomkao Crown Prince Hospital

www.lomkaohospital.com

แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์

เลขที่ปัญหา.....

วันที่รับแจ้ง.....เวลา.....น

ข้อมูลการรับเรื่อง

ชื่อผู้แจ้ง.....ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ.....เบอร์โทรศัพท์.....

ที่อยู่.....ช่องทางรับเรื่อง.....ผู้รับเรื่อง.....

ข้อมูลผู้รับบริการ

ชื่อผู้รับบริการ.....

เลขที่ประจำตัวประชาชน.....อายุ.....ปี เพศ.....สิทธิ.....

ประเภทการร้องเรียน

พฤติกรรมบริการ ระบบการให้บริการ มาตรฐานการให้บริการ โครงสร้างด้านกายภาพ อื่นๆ.....

หน่วยบริการที่ถูกร้องเรียน.....จังหวัด.....

สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

สรุปยุติเรื่องร้องเรียน/การดำเนินการแก้ไข

.....
.....
.....
.....

วันที่ยุติ.....จำนวนวันที่แก้ไขปัญหา.....วันทำการ

.....ผู้รายงาน/บันทึก/ ควบคุม.....