



คำสั่งโรงพยาบาลสันทราย

ที่ ๔๔๕ / ๒๕๖๑

เรื่อง มอบหมายหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนทั่วไป  
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ด้วยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว ในด้านการสาธารณสุข และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสบความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ จุดประชาสัมพันธ์ , กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ , กลุ่มงานบริหารทั่วไป, กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลสันทรายพร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้ชมพู) ณ หน้าห้องของหน่วยงานต่าง ๆ ในโรงพยาบาลสันทรายและแต่งตั้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลสันทราย ดังนี้

๑. กลุ่มงานบริหารทั่วไป รับเรื่องราวร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๒. งานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารทั่วไปรับเรื่องราวร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ รับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านประกันสุขภาพ/ประกันสังคม/พรบ./ม.๔๑

โดยให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/และร้องทุกข์โรงพยาบาลสันทราย มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังนี้

๑. รับเรื่องราวร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใด จากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น
๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นข้อครหาให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติงานให้หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลสันทราย ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใด ๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการณ์นั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายการกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่า ส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๗. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

● เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. รองผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันทราย เป็นหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

๓. หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล

๔. หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค

๕. หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศ

๖. ประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลสันทราย

๗. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป

๘. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

๙. ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล

๑๐. เลขาธิการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้อง ลงทะเบียนและส่งเรื่องคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อพิจารณาส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอก เอกสาร

๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถือปฏิบัติ ตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันทรายโดยทันที

๕. กำกับติดตามและรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั้ง ๒ ประเภท จำนวน ๒ รอบการประเมิน คือ รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน ให้ผู้บริหารรับทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๑

อบ

(นายวรวุฒิ โฆวัชรกุล)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันทราย