บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลชุมแพ โทร.๐-๔๓๓๑๑-๐๔๔ ต่อ ๒๐๕
ที่ ขก ๐๐๓๓.๓๐๑/ ๒๑๕ **วันที่** ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๖
เรื่อง ขออนุญาตนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมแพ

ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ รวมถึงเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเป็นการกำหนดมาตรการ กลไก การวางระบบในการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ

ในการนี้ เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ และข้อกำหนดตามเกณฑ์การประเมินความโปร่งใส ITA งานนิติการจึงขออนุญาตนำเอกสารดังต่อไปนี้ เผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลชุมแพ

๑.ข้อมูลผู้บริหาร
๒. โครงสร้างหน่วยงาน
๓. หน้าที่และอำนาจของหน่วยงานตามกฎหมายจัดตั้ง หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
๔. ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นที่บุคคลภายนอกสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน
๕. พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒
๖. ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๖๔
๗. ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๔
๘. อินโฟกราฟฟิกคณะกรรมการ จริยธรรม ประจำสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ชุดปัจจุบันที่มี นายวินัย วิริยกิจจา เป็นประธานกรรมการ
๙. ยุทธศาสตร์ฯ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติฯ แผนการปฏิรูปประเทศฯ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฯ ของประทศ
๑๐. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่
๑๑. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายชูชาติ กางกันยา)
เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป (รก.)

(นางสาวรัชนี สุวลักษณ์)
นิติกร

(นายสรวิศ ม่วงมิตร)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

(นางจารุพรรณ มโนสิทธิศักดิ์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมแพ

ท.00๑๖.๑๐๑/๒๑๕

รว 18/อก.๖๔

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลชุมแพ
ตามประกาศโรงพยาบาลชุมแพ
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๔

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่

ชื่อหน่วยงาน : งานนิติการ

วัน/เดือน/ปี : ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๖

หัวข้อ : ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบันของโรงพยาบาลชุมแพ

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑.ข้อมูลผู้บริหาร

๒. โครงสร้างหน่วยงาน

๓. หน้าที่และอำนาจของหน่วยงานตามกฎหมายจัดตั้ง หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

๔. ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นที่บุคคลภายนอกสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน

๕. พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒

๖. ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๖๔

๗. ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๔

๘. อินโฟกราฟฟิกคณะกรรมการ จริยธรรม ประจำสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ชุดปัจจุบันที่มี นายวินัย วิริยกิจจา เป็นประธานกรรมการ

๙. ยุทธศาสตร์ฯ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติฯ แผนการปฏิรูปประเทศฯ แผนพัฒนา
เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฯ ของประทศ

๑๐. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑๑. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน

Link ภายนอก :.....

หมายเหตุ : .....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางสาวรัชนี สุวลักษณ์)
ตำแหน่งนิติกร

วันที่ ๑๙ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายสรวิศ ม่วงมิตร)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร
วันที่ ๑๙ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางสาววรรณภา นาขันดี)
ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
วันที่ ๑๙ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

คำอธิบายแบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลชุมแพ

หัวข้อ	คำอธิบาย
หน่วยงาน	หน่วยงานภายในโรงพยาบาลชุมแพ เป็นผู้จัดทำและเผยแพร่ข้อมูล
วัน/เดือน/ปี	วันเดือนปีที่ขอนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่
หัวข้อ	กำหนดหัวข้อที่จะนำขึ้นเผยแพร่โดยมีใจความสำคัญที่มาจากเนื้อหามีความยาวไม่เกิน ๒ บรรทัด
รายละเอียดข้อมูล	เลือกใช้คำอธิบาย/คำบรรยายที่มีความกระชับใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและสะกดคำให้ถูกต้องตามอักขระที่เหมาะสมกับลักษณะรูปแบบข้อมูลแต่ละชนิด
Link ภายนอก	ให้ระบุ Link ที่อ้างอิงหรือนำมาใช้ในการเผยแพร่
หมายเหตุ	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล (ผู้รายงาน)	ระบุรายมือชื่อหรือชื่อของผู้รับผิดชอบที่ได้มาจากหัวหน้างาน/หัวหน้ากลุ่มงาน
ผู้อนุมัติรับรอง	ระบุรายมือชื่อของหัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้างาน ที่ได้รับมอบหมายตามคำสั่ง
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่	ระบุรายมือชื่อผู้ทำการ Upload ข้อมูลที่ผ่านการอนุมัติรับรอง จากหัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้างาน ของหน่วยงานภายในโรงพยาบาลชุมแพ

NO3T 2
ข้อ 11,13

ศูนย์ร้องเรียน โรงพยาบาลชุมแพ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๕๗ ได้กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาตหรือการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และมาตรา ๕๙ กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว อันเป็นสิทธิที่รัฐธรรมนูญได้รับรองไว้เกี่ยวกับการร้องทุกข์ร้องเรียนและการได้รับข้อมูลหรือคำชี้แจงจากการร้องทุกข์ร้องเรียนดังกล่าว

หน้าที่ของ “ศูนย์รับข้อร้องเรียน”

“ศูนย์รับข้อร้องเรียน” ทำหน้าที่รับและจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ คำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกระดับในโรงพยาบาลชุมแพ ซึ่งมีที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ โดยให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนดำเนินการ

บุคลากรที่รับผิดชอบศูนย์ร้องเรียน

๑.	น.ส.วงค์เดือน	จันทร์งาม	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	หัวหน้าศูนย์ร้องเรียน
๒.	นางนัชชา	หงษ์เหิน	ผู้ช่วยเหลือคนไข้	ผู้ช่วยหัวหน้าศูนย์ร้องเรียน
๓.	น.ส.ศศิญา	จันทราษี	เจ้าพนักงานธุรการ	พนักงานประจำศูนย์ร้องเรียน
๔.	น.ส.มณีรัตน์	สิงห์นวน	เจ้าพนักงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	พนักงานประจำศูนย์ร้องเรียน
๕.	น.ส.ณัตตยา	พัดไธสง	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	พนักงานประจำศูนย์ร้องเรียน

ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน/ตู้รับความคิดเห็นที่ประจำอยู่ตามจุดบริการ

(๒) จดหมาย โดยจ่าหน้าซองถึง “ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลชุมแพ เลขที่ ๘๒ ถนนมลิวรรณ หมู่ที่ ๘ ตำบลชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๓๐”

(๓) ทางโทรศัพท์ ได้แก่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หมายเลข ๐๔๓ – ๓๑๒๙๑๐ - ๑ ต่อ ๓๗๐ นอกเวลาราชการติดต่อOperator

(๔) ตู้รับฟังความคิดเห็น ที่ติดอยู่หน้าห้องทำงาน/หน่วยงานที่ให้บริการของโรงพยาบาลชุมแพทุกจุด

(๕) ทางFacebook :โรงพยาบาลชุมแพ และที่นี่ชุมแพ

(๖) ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์ หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์) ศูนย์รับข้อร้องเรียนสามารถบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนพร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามที่เห็นสมควร

<u>กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน</u>

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๒) ศูนย์รับข้อร้องเรียน พิจารณาความรุนแรง ถ้าความรุนแรง

๒.๑ ระดับ GHหรือระดับ๔ ต้องรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมแพภายใน ๒๔ ชั่วโมง แล้วดำเนินการตามข้อ ๒.๒

๒.๒ สรุปข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน และเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังหัวหน้าหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

-กรณีที่หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลชุมแพได้รับข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานนั้น ส่งข้อร้องเรียนดังกล่าว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทันที โดยไม่จำเป็นต้องสรุปข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน เพื่อศูนย์รับข้อร้องเรียนจะได้ดำเนินการตามข้อหนึ่งต่อไป

(๓) ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียน

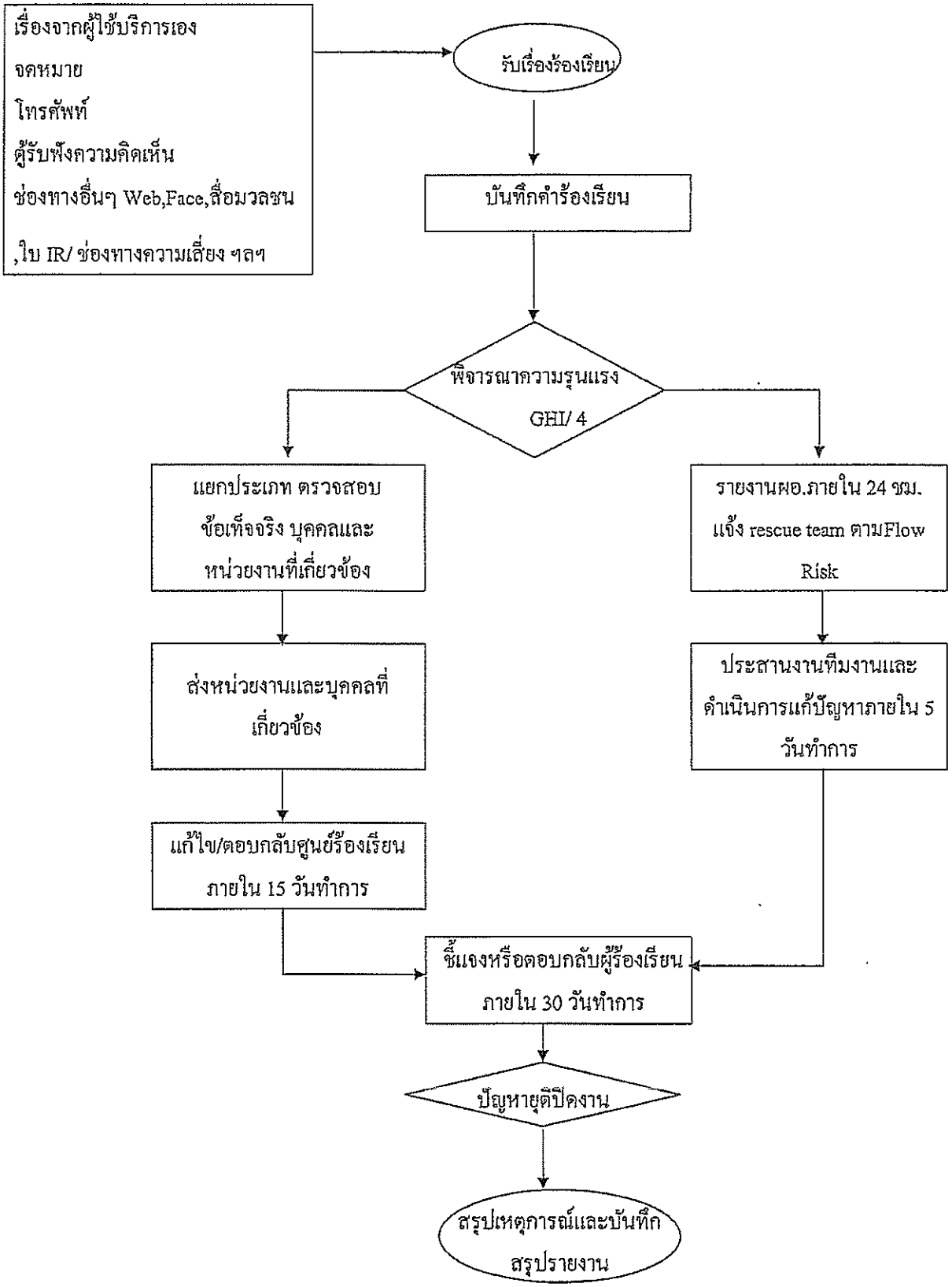
ในกรณีที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้คณะกรรมการหรือคณะทำงานดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำสั่ง

(๔) เมื่อได้ดำเนินการตาม (๓) วรรคหนึ่ง แล้วเสร็จ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ ให้ดำเนินการภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(๕) เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด (ตาม Flow)

แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



การจัดระบบความรุนแรงของข้อร้องเรียน

ระดับความเสี่ยง	
A	มีโอกาสที่ก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อน
B	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วยแต่ยังไม่ถึงผู้ป่วย
C	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วยแต่ไม่ทำให้เกิดอันตราย
D	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วยส่งผลให้มีการเฝ้าระวัง
E	มีผลทำให้ผู้ป่วยต้องได้รับการรักษาเพิ่มขึ้นจากเหตุการณ์นั้น
F	มีผลทำให้ผู้ป่วยต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลมากขึ้น
G	มีผลทำให้ผู้ป่วยเกิดความพิการ
H	มีผลทำให้ผู้ป่วยต้องปฏิบัติการกู้ชีวิต
I	มีผลทำให้ผู้ป่วยเสียชีวิต

การจัดระบบความรุนแรงของข้อร้องเรียน

การแยกประเภทการร้องทุกข์	
1	การใช้สิทธิ/ขอเกินสิทธิ
2	ระบบการรักษา
3	พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่
4	ถูกเรียกเก็บค่าบริการ
5	ได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ ม.41
6	ได้รับความเสียหายจากการใช้บริการ ม.18(4)
7	เรื่องร้องเรียนอื่น ๆ
8	เรื่องดี ๆ

แบบแจ้งร้องเรียน / ร้องทุกข์
โรงพยาบาลชุมแพ

☐ เร่งด่วน
☐ ไม่เร่งด่วน

วันที่ .....

1. ข้าพเจ้า นาย / นาง /น.ส. .....อายุ ..... ปี เบอร์โทรศัพท์ .....
2. สิทธิการรักษา ☐ บัตรทอง ☐ ข้าราชการ ☐ ประกันสังคม ☐ สิทธิอื่น ๆ.....
3. ที่อยู่ ที่ต้องการให้โรงพยาบาลตอบกลับ .....
4. วัน /เดือน / ปี และเวลาที่พบปัญหา .....
5. จุดบริการ / หน่วยงาน / ชื่อผู้ให้บริการที่เป็นปัญหา .....
6. ปัญหาที่ท่านพบและต้องการแสดงความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ / ร้องเรียน .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ .....(ผู้แจ้ง)

วันที่รับเรื่อง.....เวลา.....น. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ☐ ตู้รับความคิดเห็น ☐ มาด้วยตนเอง
☐ โทรศัพท์ ☐ อื่น ๆ .....

ผู้รับเรื่อง ..... ผู้รับเอกสาร .....

เรียน หน.ฝ่าย/หน.งาน.....ผู้ตอบ.....ตอบกลับศูนย์ร้องเรียนภายใน 7-14 วัน

ขอชี้แจ้ง.....

.....

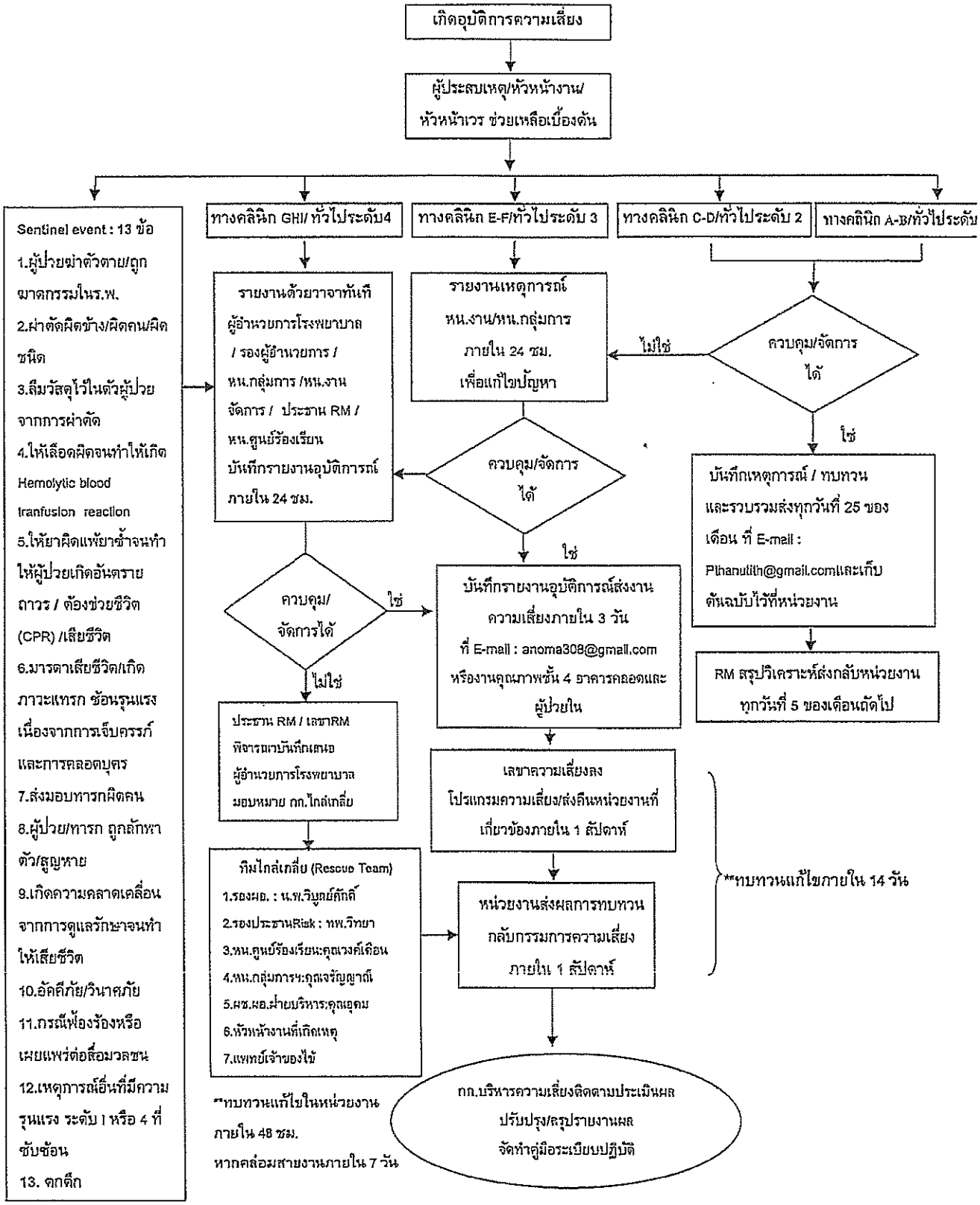
.....

.....

.....

.....

.....

.....

แผนภูมิการรายงานและจัดการความเสี่ยงโรงพยาบาลชุมแพ ปี2559 (ปรับปรุง)