

คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
และไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

โรงพยาบาลแกด้า จังหวัดมหาสารคาม

โทร. ๐๔๓ ๗๘๗๐๒๖

โทรสาร. ๐๔๓ ๗๘๗๔๑๑

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ โรงพยาบาลแกดดำ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของคุณรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และใกล้เคียงข้อพิพาท ของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

และใกล้เคียงข้อพิพาท โรงพยาบาลแกดดำ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลแกดดำ	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
หนังสือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๗
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๗
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๗
ภาคผนวก	
๑.คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโรงพยาบาลแกดดำ	๘
๒.คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนค้ำจุนการจัดซื้อจัดจ้าง	๑๐

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลแกด้า

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลแกด้า จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลแกด้า ๑๕๕ หมู่ที่ ๑๖ ตำบลแกด้า อำเภอแกด้า จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๑๕๐
โทร.๐๔๓ ๗๘๗๐๒๖ โทรสาร ๐๔๓ ๗๘๗๔๑๑

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลแกด้า มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลแกด้าและประชาชนทั่วไป รวมถึงผู้มาติดต่อราชการทุกด้าน

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการทำเนิกรของโรงพยาบาลแกด้า

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

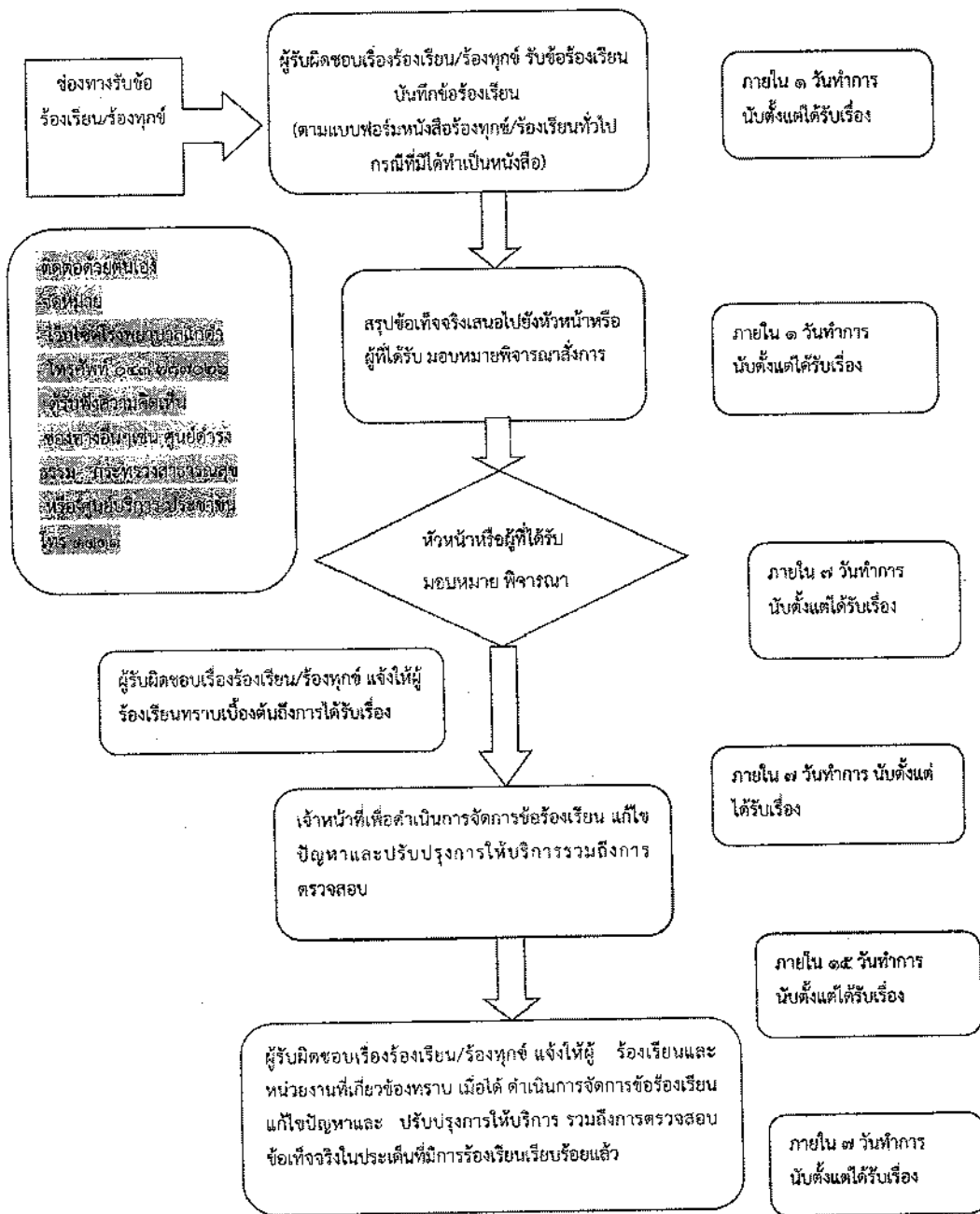
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/กล่องรับเรื่องร้องเรียน

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

แผนผังการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ
โรงพยาบาลแกดำ จังหวัดมหาสารคาม



๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

โรงพยาบาลแกด้า จังหวัดมหาสารคาม

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อ ร้องเรียนเพื่อแก้ไข
ติดต่อด้วยตนเองที่โรงพยาบาลแกด้า	ทุกครั้งที่มีการติดต่อ	ภายใน ๑ วันทำการ
จดหมาย/หนังสือ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
เว็บไซต์โรงพยาบาลแกด้า	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
โทรศัพท์ ๐๔๓ ๗๘๗๐๒๖	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ตู้รับฟังความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ

๑๐.หนังสือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

ที่ มค.๐๐๒๗.๓๐๑/.....



โรงพยาบาลแกด้า อำเภอแกด้า
จังหวัดมหาสารคาม ๔๕๑๙๐

เรื่อง แจ้งผลสรุปเรื่องร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง (ถ้ามี)

สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี)

ตามที่โรงพยาบาลแกด้า ได้รับเรื่องร้องเรียนจากท่าน เรื่อง.....ตาม
เอกสารที่อ้างถึง นั้น

โรงพยาบาลแกด้า ขอเรียนให้ทราบว่า โรงพยาบาลแกด้าได้นำข้อร้องเรียนของท่านเข้าสู่
กระบวนการทบทวน และแจ้งผล ดังนี้.....
ตามเอกสารสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมพงษ์ จันทร์โหวาท)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแกด้า

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแกด้า
โทร. ๐๔๓ ๗๘๗๐๒๖

แบบสรุปผลการจัดการ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน
 โรงพยาบาลแกด้า อ.แกด้า จ.มหาสารคาม

เลขที่
 วันที่รับแจ้ง..... เวลา น.

ข้อมูลการรับเรื่อง

ชื่อผู้แจ้ง ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์

ช่องทางรับเรื่อง ผู้รับเรื่อง

ข้อมูลผู้รับบริการ

ชื่อผู้รับบริการ

เลขที่ประจำตัวประชาชน อายุ ปี เพศ

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน

หน่วยบริการที่ถูกร้องเรียน จังหวัด

รายละเอียดการเกิดเหตุการณ์

.....

.....

.....

สรุปการดำเนินการแก้ไข / โคลงเกลี้ย / ให้ความช่วยเหลือ

.....

.....

.....

ลงชื่อ

(ประธานทีมบริหารความเสี่ยง)

ลงชื่อ

(หัวหน้าศูนย์ประกันสุขภาพ)

ลงชื่อ

(หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล)

ลงชื่อ

(ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแกด้า)

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ให้บริการช้า การให้บริการทำให้เกิดความเสียหาย เจ้าหน้าที่พุดจาไม่สุภาพ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลเกล้า ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

ภาคผนวก

๑. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโรงพยาบาลแกลง



คำสั่งโรงพยาบาลแกลง

ที่ ๘ /๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านโรงพยาบาลแกลง

ด้วยปัจจุบันประชากรและผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานบริการด้านสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขต่างคาดหวังถึงผลการให้บริการและการรักษาผู้ป่วยของแพทย์ แต่บางครั้งผลการให้บริการทางการแพทย์ การพยาบาล การสาธารณสุข อาจไม่เป็นไปตามที่ประชาชนและผู้ป่วยคาดหวัง เป็นผลให้เกิดข้อขัดแย้ง ข้อพิพาทในทางการแพทย์ ด้านหลักประกันสุขภาพ ด้านยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านสิ่งแวดล้อมตามมา กระทรวงสาธารณสุขจึงได้นำหลักแนวคิดในการจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธี โดยการเจรจาไกล่เกลี่ยเข้าสู่ระบบบริการด้านการแพทย์ การพยาบาล การสาธารณสุข โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการความขัดแย้ง โดยมุ่งเน้นสร้างความเข้าใจในปัญหาด้านการแพทย์และการสาธารณสุขที่เกิดขึ้น หาทางออกที่พึงพอใจกับทุกฝ่ายและดำรงความเชื่อมั่นซึ่งกันและกัน ในการฟื้นฟูความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ดังนั้น โรงพยาบาลแกลง จึงแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านโรงพยาบาลแกลง ประกอบด้วยผู้มีรายชื่อดังต่อไปนี้

๑. นายสมพงษ์ จันทโรวาท	ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแกลง	ประธานกรรมการ
๒. นางสุภาพร สุโพธิ์	ตำแหน่ง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๓. นายเอกรัตน์ กลิ่นกุหลาบ	ตำแหน่ง	ทันตแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางอัญชลี ทองภูบาล	ตำแหน่ง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางสุดารัตน์ ปัญญาวรณ	ตำแหน่ง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางสาวอัญพร ไชยวงศา	ตำแหน่ง	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางประครองศรี ชินภักดี	ตำแหน่ง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘. นายสุมิตร ชินภักดี	ตำแหน่ง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๙. นายชัยยุทธ์ ลามะโห	ตำแหน่ง	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	กรรมการและเลขานุการ
๑๐. นางปิยะดา ทับสมบัติ	ตำแหน่ง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่

๑. บริหารงานควบคุม กำกับคุณภาพมาตรฐานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและเสริมสร้างให้หน่วยงานในสังกัดวางระบบไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทด้านการแพทย์และการสาธารณสุข ด้วยสันติวิธี
๒. รับข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ
๓. ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ข้อขัดแย้ง ด้านการแพทย์และการสาธารณสุข ตามแนวทางหลักเกณฑ์การแก้ไขข้อขัดแย้งด้านสันติวิธี

/๒. ประชาสัมพันธ์...

-๒-

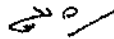
๔. ประชาสัมพันธ์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและสร้างความเข้าใจในปัญหาด้านการแพทย์ที่เกิดขึ้น ทาทางออกที่พึงพอใจกับทุกฝ่าย และดำรงความเชื่อมั่นซึ่งกันและกัน และฟื้นฟูความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

๕. จัดทำคู่มือ การบันทึกข้อมูล ระบบรายงาน/ประสานงาน

๖. ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรทางการแพทย์ การสาธารณสุข ได้รับวิชาการด้านการไกล่เกลี่ยและทักษะเกี่ยวกับการจัดการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้านการแพทย์ และการสาธารณสุขด้วยสันติวิธี

๗. รวบรวมข้อมูลและสรุปรายงานการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการแพทย์ และการสาธารณสุข เสนอในคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลและคณะกรรมการ คปสอ. เพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินการพัฒนาและแก้ไขต่อไป
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๑



(นายสมพงษ์ จินทวีวัฒน์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแกด้า

๒ คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง



คำสั่งโรงพยาบาลแกด้า

ที่ ๗ /๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลแกด้า มีระบบในการรับซื้อร้องเรียนที่เกิดจากการจัดซื้อจัดจ้าง ที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และสามารถจัดการซื้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ สร้างความเป็นธรรมและความโปร่งใสให้แก่องค์กร จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ดังนี้

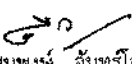
๑. นายสมพงษ์ จันทรโรวาท	ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแกด้า	ประธานกรรมการ
๒. นางสุภาพร สุโพธิ์	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๓. นายเอกรัตน์ กลิ่นกุหลาบ	ตำแหน่ง หัวหน้าแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๔. นายชัยยุทธ์ ลามะโห	ตำแหน่ง เกษีขกรชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๕. นางสุดารัตน์ ปัญญาวรรณ	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางสาวรัตติยาภรณ์ ทองดวง	ตำแหน่ง นักเทคนิคการแพทย์ปฏิบัติการ	กรรมการ
๗. นางสาวธัญพร ไชยวงศา	ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ
๘. นางเพ็ญศรี นิลชา	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่

๑. กำหนดขั้นตอน กระบวนการ และแนวปฏิบัติในการจัดการซื้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลแกด้า
๒. จัดการซื้อร้องเรียนด้วยความยุติธรรม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้
๓. จัดช่องทางรับซื้อร้องเรียนอย่างน้อย ๔ ช่องทาง ได้แก่ กล่องรับซื้อร้องเรียน ไปรษณีย์ โทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ต
๔. รับซื้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ
๕. ประชาสัมพันธ์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สร้างความเข้าใจกับทุกฝ่าย ฟื้นฟูความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับผู้มีส่วนได้เสีย
๖. ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้ได้รับวิชาการด้านการไกล่เกลี่ยและทักษะเกี่ยวกับการจัดการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้านการจัดซื้อจัดจ้าง
๗. รวบรวมข้อมูลและสรุปรายงานการจัดการซื้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เสนอคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๑


(นายสมพงษ์ จันทรโรวาท)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแกด้า

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์
ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลแกด้า สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม
ตามประกาศโรงพยาบาลแกด้า
เรื่อง แนวทางเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลแกด้า สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลแกด้า	
ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลแกด้า วัน/เดือน/ปี ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๓ หัวข้อ หน่วยงานมีมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางกรร้องเรียน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ Link ภายนอก..... หมายเหตุ.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล ชัยยุทธ์ ลามะไท (นายชัยยุทธ์ ลามะไท) ตำแหน่ง เกสซ์กรชำนาญการพิเศษ วันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๓	ผู้อนุมัติรับรอง สมพงษ์ จันทรโอวาท (นายสมพงษ์ จันทรโอวาท) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแกด้า วันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๓
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ สุดารัตน์ ปัญญาวรรณ (นางสุดารัตน์ ปัญญาวรรณ) ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ วันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๓	