



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอัมพวา โทร. ๐ ๓๔๗๐ ๒๑๑๒ ๔ ต่อ ๑๓๔

ที่ สส ๐๐๓๒.๐๐๑/พ๑๕๕

วันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ประสานการรับเรื่องร้องเรียนและแต่งตั้งผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลอัมพวา
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอัมพวา

๑. เรื่องเดิม

ด้วย กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในฐานะผู้รับผิดชอบดำเนินการกระบวนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลอัมพวา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม และเป็นผู้ประสานการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

๒. ข้อเท็จจริง

กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้พิจารณาทบทวน และพิจารณาการมอบหมายผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนของ โรงพยาบาลอัมพวา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม

๓. ข้อพิจารณา

กลุ่มงานบริหารทั่วไป ขอเสนอคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาเห็นชอบและให้เผยแพร่มีการบังคับใช้ ต่อไป

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

๔.๑ ลงนามในคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

๔.๒ อนุมัติให้เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลอัมพวา

(นายธีระพงษ์ ฐิติธนากุล)
นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

อนุมัติ ลงนามแล้ว

(นายสิทธิโชค จิตติวงษ์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอัมพวา



คำสั่งโรงพยาบาลอัมพวา
ที่ ๒๗๗/๒๕๖๑

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ประสานการรับเรื่องร้องเรียนและแต่งตั้งผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลอัมพวา

เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีโรงพยาบาลอัมพวารับเรื่องมาดำเนินการ มีระบบการจัดการที่เป็นระบบ มีประสิทธิภาพ รองรับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและเจ้าหน้าที่ในสังกัด ได้รับการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในของโรงพยาบาลอัมพวา สอดคล้องกับข้อกำหนดตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) และการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๕ และมาตรา ๖๐(๒) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม จึงจัดตั้งศูนย์ประสานการรับเรื่องร้องเรียนและแต่งตั้งผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนในโรงพยาบาลอัมพวา ประกอบด้วย

ข้อ ๑ ศูนย์ประสานการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โรงพยาบาลอัมพวา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม ที่ตั้งห้องประชาสัมพันธ์ ชั้น ๑ อาคารผู้ป่วยนอก ให้หัวหน้างานประกันสุขภาพประจำโรงพยาบาลอัมพวา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม เป็นผู้รับผิดชอบ

ข้อ ๒ ให้มีผู้รับผิดชอบเป็นผู้ประสานงานและดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนตามลำดับขั้นตอน (Flow Chart) กำหนด ดังนี้

๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบด้านวินัย ละเมิด การทุจริตและประพฤติมิชอบ และเรื่องอื่น ๆ ทั่วไป ให้นายธีระพงษ์ ฐิติธนากุล หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป เป็นผู้รับผิดชอบ

๒.๒ ประเภทเรื่องร้องเรียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๕๘ พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒ พระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ พ.ศ.๒๕๕๑ พระราชบัญญัติยา พ.ศ.๒๕๑๐ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติประกอบโรคศิลปะ พ.ศ.๒๕๔๒ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติสถานบริการสุขภาพ พ.ศ.๒๕๕๙ ให้เภสัชกรหญิงสุภาณี กลั่นประเสริฐ ตำแหน่งเภสัชกรปฏิบัติการ เป็นผู้รับผิดชอบ

๒.๓ ประเภทเรื่องร้องเรียนด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ให้นายธนา พวงเปีย ตำแหน่งเจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน ชำนาญงาน เป็นผู้รับผิดชอบ

๒.๔ ประเภทเรื่องร้องเรียนด้านการส่งเสริมสุขภาพ ให้มีผู้รับผิดชอบ ดังนี้

๒.๔.๑ เรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. ๒๕๓๕ และตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. ๒๕๕๑ ให้นางวิลาสินี ดุษฎีเสณีย์ ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ เป็นผู้รับผิดชอบ

๒.๔.๒ เรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติสุขภาพจิต พ.ศ.๒๕๕๑ ให้นางวิลาสินี
คุชฎีเสนีย์ ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ เป็นผู้รับผิดชอบ

๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียนด้านการควบคุมป้องกันโรค ตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ
พ.ศ. ๒๕๕๘ ให้นายธนา พวงเปีย ตำแหน่งเจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน ชำนาญงาน เป็นผู้รับผิดชอบ

๒.๖ ประเภทเรื่องร้องเรียนด้านการรับบริการหรือให้บริการ ตามพระราชบัญญัติ
หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พ.ศ.๒๕๔๕ ให้นางกรรณิศา ธรรมโชติ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ ชำนาญงาน
เป็นผู้รับผิดชอบ

ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่ ดังนี้

๑. บันทึกข้อมูลในระบบงานรับเรื่องร้องเรียนและรายงานเสนอให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับ
เพื่อพิจารณาและมอบหมายให้ดำเนินการหรือส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ

๒. ดำเนินการตรวจสอบหรือสืบสวนและจัดทำรายงานผล รวมถึงการดำเนินการแก้ไขปัญหา
เรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับมอบหมาย

๓. แจ้งผู้ร้องตามหลักฐานชื่อ ที่อยู่ เป็นหนังสือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับหรือทางสื่อ
อิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นหลักฐานในกรณีปรากฏชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน

๔. ประสานงานการดำเนินการ เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนบรรลุผล

๕. สนับสนุนร่วมมือในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนอื่นให้บรรลุผลและมีประสิทธิภาพ

๖. ให้ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ

พ.ศ.๒๕๕๒

๗. ปฏิบัติเรื่องอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๑



(นายสิทธิโชค จิตวงศ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอัมพวา