



คำสั่งโรงพยาบาลนภลัย

ที่ ๑๒๒ / ๒๕๖๒

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ประสานการรับเรื่องร้องเรียนและแต่งตั้งผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลนภลัย

เพื่อให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีโรงพยาบาลนภลัย อ.บางคนที และหน่วยงานในสังกัดรับเรื่องมาดำเนินการ มีระบบการจัดการที่เป็นระบบ มีประสิทธิภาพ รองรับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและเจ้าหน้าที่ในสังกัด ได้รับการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงครามและหน่วยงานในสังกัด สอดคล้องกับข้อกำหนดตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๔๙ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ หนังสือสำนักงาน ก.พ.ที่ นร ๑๐๐๑/ว๒๓ ลงวันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๕๒ และคำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๑๐๗/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๕๘ เรื่องมอบหมายให้ข้าราชการเป็นผู้บังคับบัญชา จึงจัดตั้งศูนย์ประสานการรับเรื่องร้องเรียนและแต่งตั้งผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ในสังกัดโรงพยาบาลนภลัย อ.บางคนที ประกอบด้วย

ข้อ ๑ ศูนย์ประสานการรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลนภลัย อ.บางคนที ตั้งอยู่ที่กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ ชั้น ๑ ตึกกสิน-เกษร สุคนธมาน โรงพยาบาลนภลัย อ.บางคนที ให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ รับผิดชอบประสานงานและจัดการเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๒ ให้มีผู้รับผิดชอบเป็นผู้ประสานงานและดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนตามลำดับขั้นตอน (Flow Chart) กำหนด ดังนี้

๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบด้านวินัย ละเมิด การทุจริตและประพฤติมิชอบ และเรื่องอื่นๆ ทั่วไป ให้หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลนภลัย อ.บางคนที 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 ให้หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข หรือเภสัชกร ผู้ที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้รับผิดชอบ

๒.๓ ประเภทเรื่องร้องเรียนด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ให้หัวหน้ากลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม หรือนักวิชาการสาธารณสุข ที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้รับผิดชอบ

๒.๔ ประเภทเรื่องร้องเรียนด้านการส่งเสริมสุขภาพ ให้มีผู้รับผิดชอบ ดังนี้

๒.๔.๑ เรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. ๒๕๓๕ และตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. ๒๕๕๑ ให้นางสาวนภสร แก้วนิลกุล ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ เป็นผู้รับผิดชอบ

๒.๔.๒ เรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติสุขภาพจิต พ.ศ. ๒๕๕๑ ให้นางสาวสุณี นิมิพิบูลย์ ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ เป็นผู้รับผิดชอบ

๒.๔.๓ เรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมการส่งเสริมการตลาดอาหารสำหรับทารกและเด็กเล็ก พ.ศ. ๒๕๖๐ ให้นางอัจฉรา วงศาโรจน์ ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ เป็นผู้รับผิดชอบ

๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียนด้านการควบคุมป้องกันโรค ตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๕๘ ให้ให้หัวหน้ากลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม หรือนักวิชาการสาธารณสุข ที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้รับผิดชอบ

๒.๖ ประเภทเรื่องร้องเรียนด้านการรับบริการหรือให้บริการ ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พ.ศ. ๒๕๔๕ ให้หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ เป็นผู้รับผิดชอบ

ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่ ดังนี้

๑. บันทึกข้อมูลในระบบงานรับเรื่องร้องเรียนและรายงานเสนอให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อพิจารณาและมอบหมายให้ดำเนินการหรือส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ

๒. ดำเนินการตรวจสอบหรือสืบสวนและจัดทำรายงานผล รวมถึงการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับมอบหมาย

๓. แจ้งผู้ร้องตามหลักฐานชื่อ ที่อยู่ เป็นหนังสือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับหรือทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นหลักฐานในกรณีที่ปรากฏชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน

๔. ประสานงานการดำเนินการ เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนบรรลุผล

๕. สนับสนุนร่วมมือในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนอื่นให้บรรลุผลและมีประสิทธิภาพ

๖. ให้ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ

พ.ศ. ๒๕๕๒

๗. ปฏิบัติเรื่องอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๔ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายเดชา มีสุข)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนภลัย