



คู่มือ

การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตการทุจริตประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลปราสาท อำเภอบางแก้ว จังหวัดศรีสะเกษ

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องเรียน (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตปฏิบัติมิชอบ) ของโรงพยาบาลปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลปรางค์กู่ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองตามความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ทั้งนี้มีการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลปรางค์กู่ ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐที่จะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน อำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ตลอดจนประมวลผลประเด็นปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหารสั่งการ และจัดทำกระบวนการในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ลดผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อย่างมีคุณภาพ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่น และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี จึงได้จัดทำคู่มือเล่มนี้ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

โรงพยาบาลปรางค์กู่

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

1.หลักการและเหตุผล	1
2.การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	1
3.สถานที่ตั้ง	1
4.หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
5.วัตถุประสงค์	1
6.คำจำกัดความ	2
7.ระยะเวลาเปิดให้บริการ	2
8.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป)	3
9.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ)	4
10.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
11.การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ	5
12.การบันทึกข้อร้องเรียน	5
13.การประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	5
14.การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	6
15.การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	6
16.มาตรฐานงาน	6
17.แบบฟอร์ม	6

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลปรางค์กู่

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ มีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลปรางค์กู่ ประจำปี 2565 เพื่อนำมาเป็นคู่มือ การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลปรางค์กู่ ประจำปี 2566

2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลปรางค์กู่

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการ ทุจริต หรือไม่ ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปรางค์กู่ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับ เรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

3. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ 84/2 หมู่ 1 ตำบลพิมาย อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ 33170

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหา ความต้องการ ข้อเสนอแนะของประชาชนและร้องทุกข์เรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ของหน่วยงาน รวมถึงร้องทุกข์เรื่องระบบการบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานในสังกัดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่และเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

5. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลปรางค์กู่ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

6. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินงานของโรงพยาบาลปรางค์กู่ เช่น ประชาชนในอำเภอปรางค์กู่ เป็นต้น

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมาย ครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

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

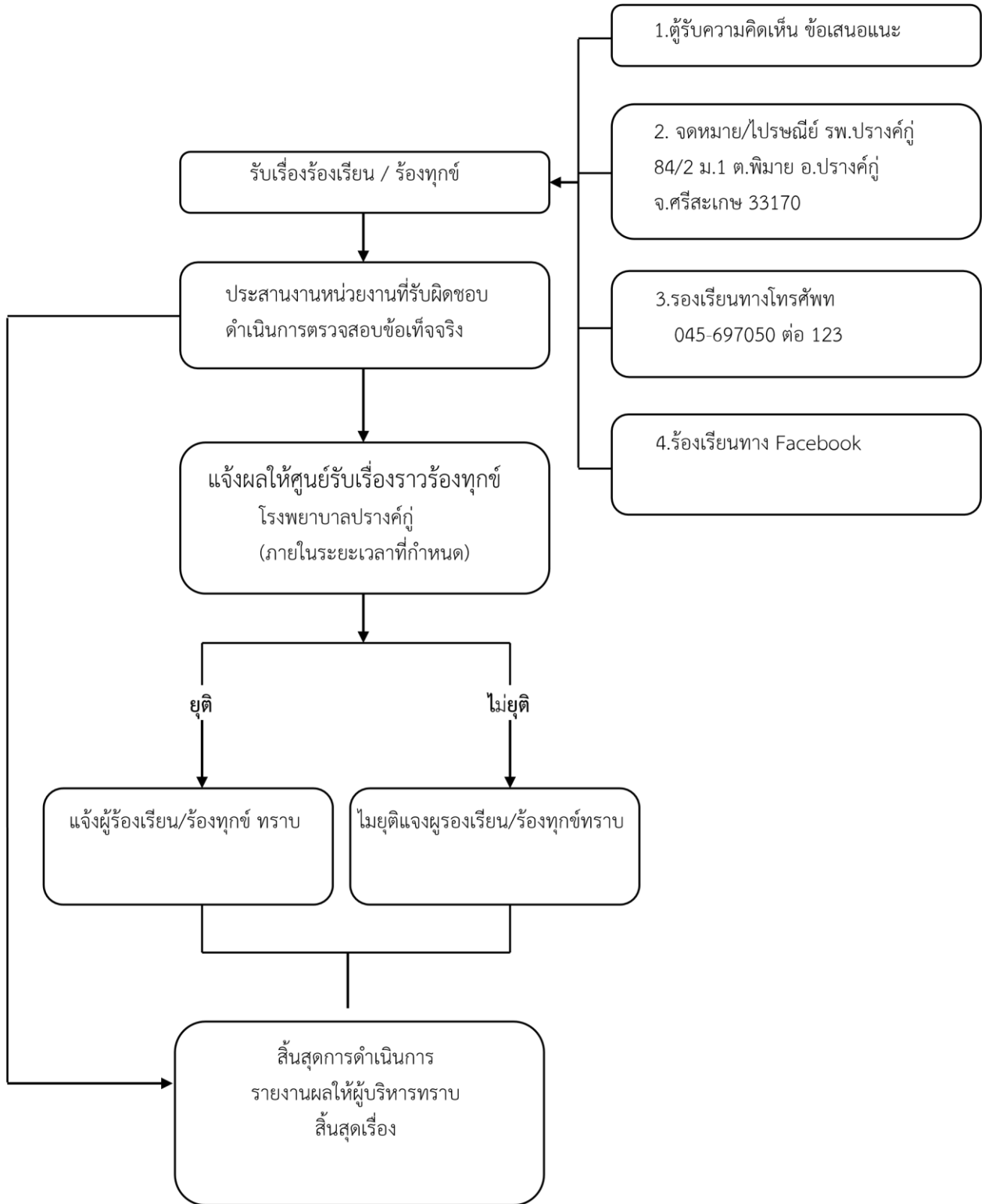
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์ / จดหมายไปรษณีย์ /facebook.com

7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

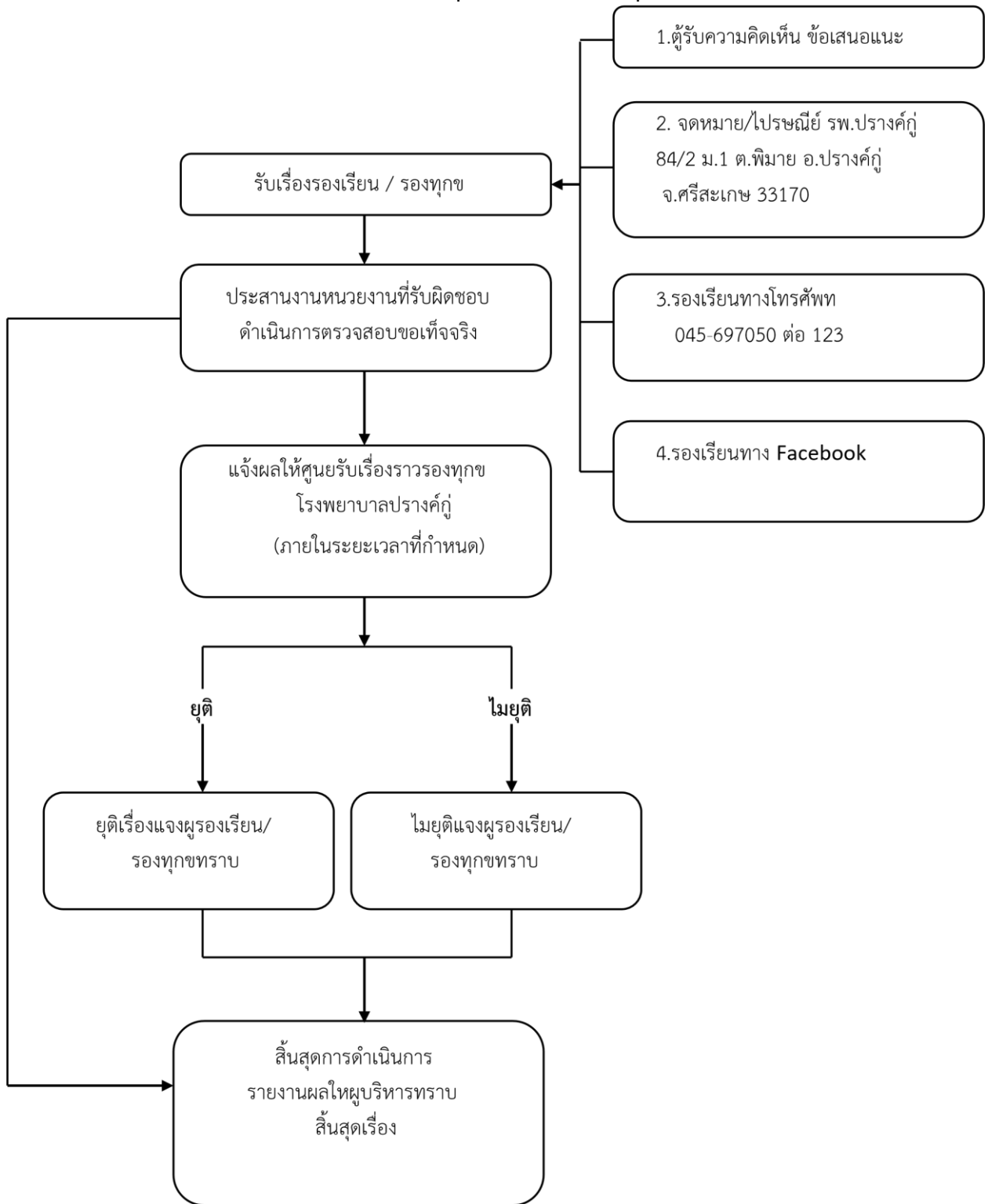
08.30 – 16.30 น.

8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนการให้บริการทั่วไป)



ผู้รับผิดชอบ คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร่วมกับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล

9. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ)



ผู้รับผิดชอบ คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร่วมกับคณะกรรมการจริยธรรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนของข้าราชการในโรงพยาบาลปรางค์กู่

10. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

- 10.1 จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน
- 10.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
- 10.3 แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลปรางค์กู่ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

11. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เขามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
จดหมาย/ไปรษณีย์ รพ.ปรางค์กู่ 84/2 ม.1 ต.พิมาย อ.ปรางค์กู่ จ.ศรีสะเกษ 33170	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 15 วันทำการ	
ตู้รับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลปรางค์กู่	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 045-697050 ต่อ 123	ทุกวัน	ภายใน 15 วัน ทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	

12. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

12.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

13. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ทราบ

13.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

13.2 ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน และระบบบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน แจ้งผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

13.3 ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

13.4 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยัง หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

14. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

15. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

15.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ ทุกเดือน หรือ 2 รอบ คือ รอบ 6 เดือน และ รอบ 12 เดือน

15.2 ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน ทั้งข้อร้องเรียนของการปฏิบัติงานของการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และระบบบริหารการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานและเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติ มิชอบของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

16. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลปรางค์กู่ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

17. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

18. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ หมายเลขโทรศัพท์ 045-697050 ต่อ 123 โทรสาร 045697050 ต่อ 113

โรงพยาบาลปรางค์กู่
แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ

วันที่.....

ปัญหาที่พบ / ข้อเสนอแนะ / หรือการแก้ไข

.....
.....
.....
.....

สิ่งที่ท่านชื่นชม และเห็นว่าพัฒนาดีแล้ว

.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....ผู้เสนอแนะ
(.....)

หากท่านต้องการทราบผลการพิจารณา กรุณาแจ้งที่อยู่ที่สามารถติดต่อกลับได้ เพื่อทางโรงพยาบาล จะติดต่อให้ท่านทราบผล
จากข้อเสนอแนะของท่าน ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือ

ที่อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการภูมิภาค
 โรงพยาบาลปรางค์กู่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ
 ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
 เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. 2561
 สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข


ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลปรางค์กู่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ
 วัน/เดือน/ปี : 17 พฤศจิกายน 2565

หัวข้อ : MOIT 2 หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)
 คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

Link ภายนอก : ไม่มี
 หมายเหตุ

<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาวจิราวรรณ พรหมมานนท์) หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป วันที่ 17 พย. 65</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง  (นายเสกสรรค์ จวงจันทร์) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปรางค์กู่ วันที่ 17 พย. 65</p>
--	--

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

 (นางสาวสมใจ ศรีบริบูรณ์)
 นักวิชาการพัสดุ
 วันที่ 17 พย. 65