



คู่มือ

การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตการทุจริตประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลปราสาท อำเภอบางแก้ว จังหวัดศรีสะเกษ

คำนำ

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

โรงพยาบาลปรางค์กู่ ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐที่จะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ 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 เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็อยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ มีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลปรางค์กู่ ประจำปี 2566 เพื่อนำมาเป็คู่มือ การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลปรางค์กู่ ประจำปี 2567

2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลปรางค์กู่

เพื่อกำหนดการบริหารระบบราชการเป็ไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็รูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็ศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็ธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปรางค์กู่ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับ เรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็ความลับ และ ปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

3. สถานที่ตั้ง

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

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็ศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหา ความต้องการ ข้อเสนอแนะของประชาชนและร้องทุกข์เรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ของหน่วยงาน รวมถึงร้องทุกข์เรื่องระบบการบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานในสังกัดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่และเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

5. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลปรางค์กู่ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็มาตรฐานเดียวกัน

2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการ ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

6. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากสวนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีสวนไตเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินงานของโรงพยาบาลปรางค์กู่ เช่น ประชาชนในอำเภอปรางค์กู่ เป็นต้น

“การจัดการขอร้องเรียน” มีความหมาย ครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ขอคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีสวนไตเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ขอคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

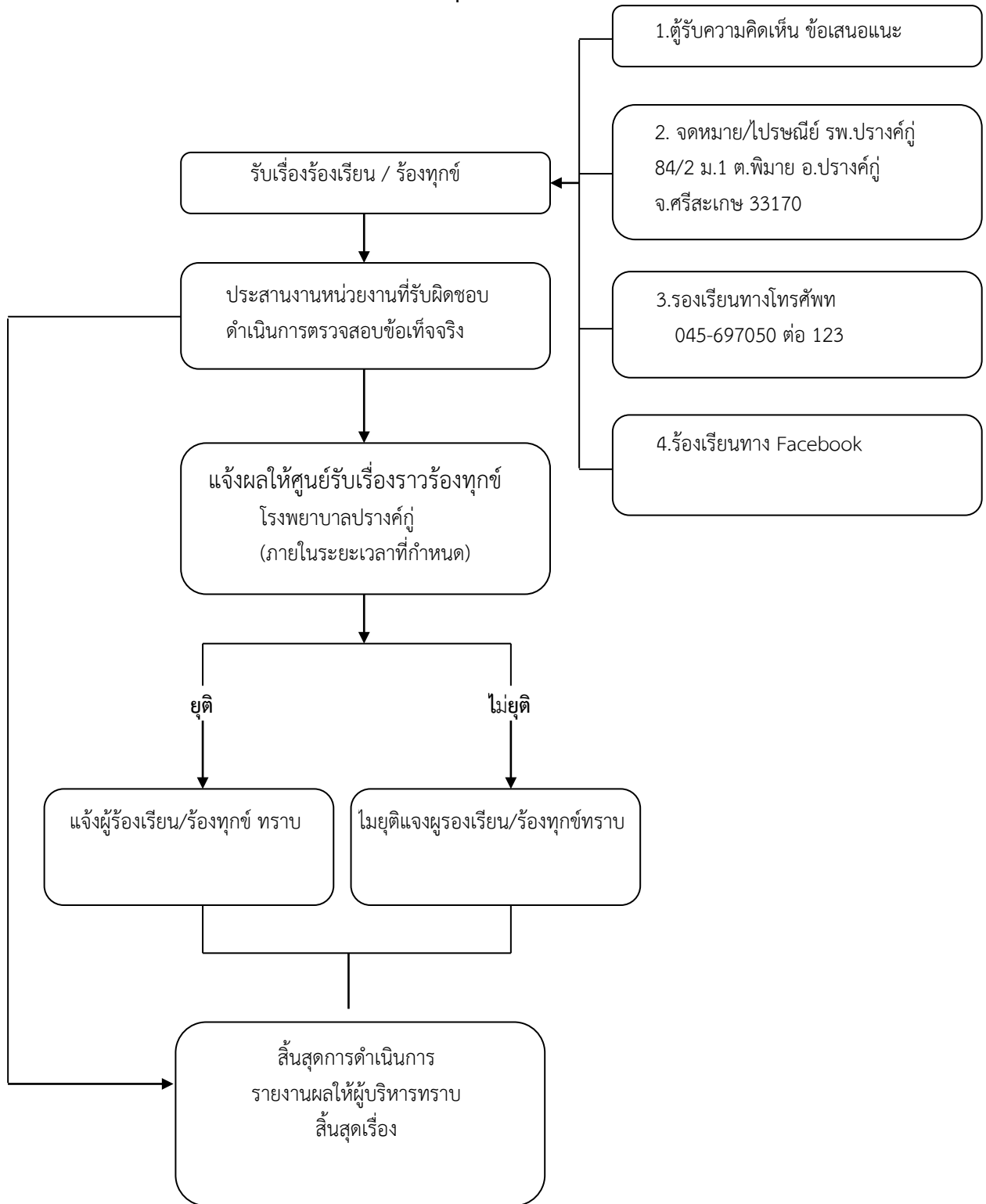
“ช่องทางกรรับขอร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์ / จดหมายไปรษณีย์ /facebook.com

7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

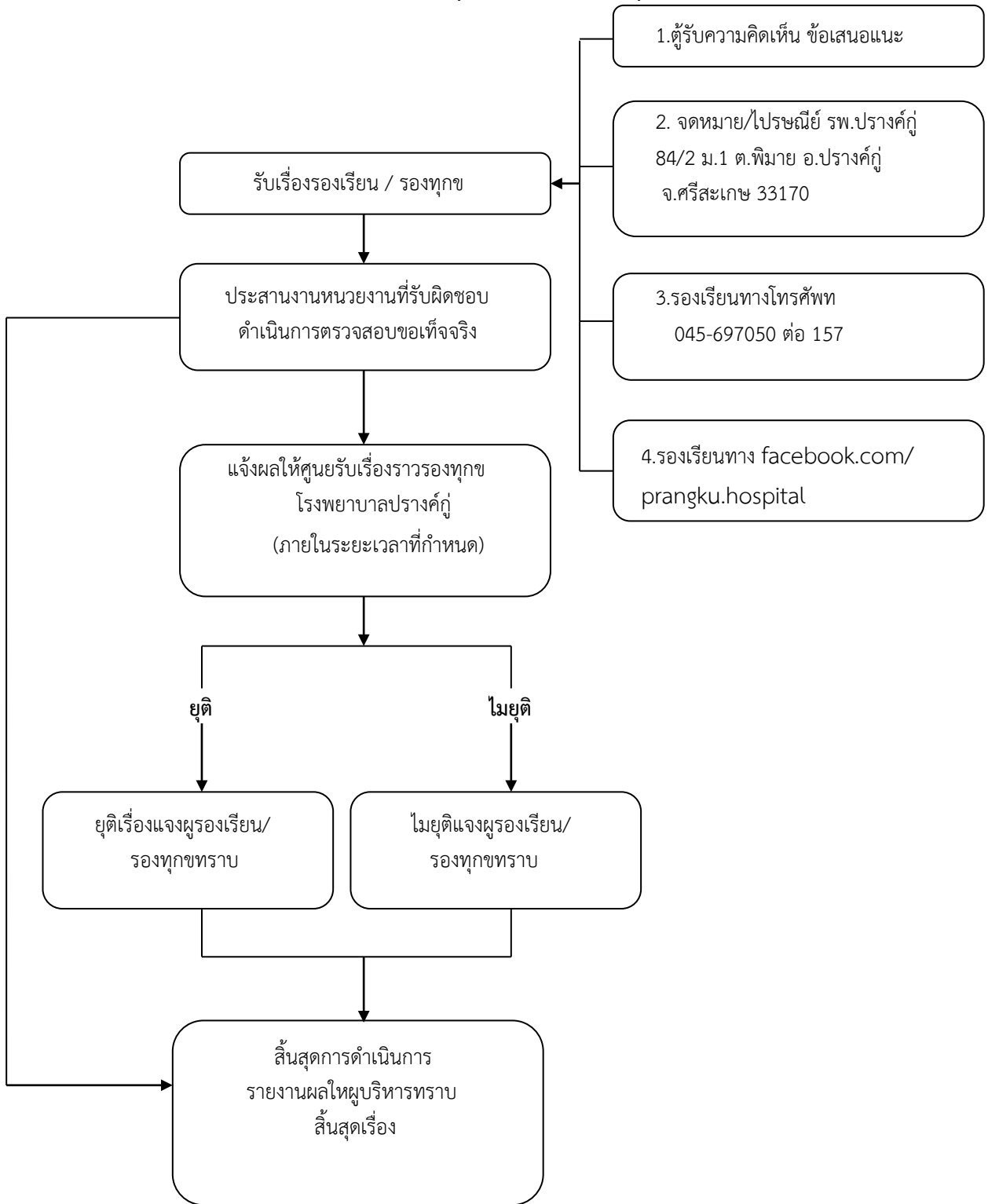
08.30 – 16.30 น.

8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนการให้บริการทั่วไป)



ผู้รับผิดชอบ คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร่วมกับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล

9. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ)



ผู้รับผิดชอบ คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร่วมกับคณะกรรมการจริยธรรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนของข้าราชการในโรงพยาบาลปรางค์กู่

10. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการขอร่องเรียน / ร่องทุกข ของหน่วยงาน

10.1 จัดตั้งศูนย์ / จุดรับขอร่องเรียน / ร่องทุกข ของประชาชน

10.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

10.3 แจงผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลปรางค์กู่ เพื่อความสะดวกในการ ประสานงาน

11. การรับและตรวจสอบขอร่องเรียน / ร่องทุกข จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบขอร่องเรียน/ร่องทุกข ที่เขามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีขอปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับขอร่องเรียน / ร่องทุกข เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
จดหมาย/ไปรษณีย์ รพ.ปรางค์กู่ 84/2 ม.1 ต.พิมาย อ.ปรางค์กู่ จ.ศรีสะเกษ 33170	ทุกครั้งที่มีการร่องเรียน	ภายใน 15 วันทำการ	
ตู้รับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลปรางค์กู่	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร่องเรียนทางโทรศัพท์ 045-697050 ต่อ 123	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร่องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	

12. การบันทึกขอร่องเรียน

12.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกขอร่องเรียน / ร่องทุกข โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร่องเรียน/ร่องทุกข และสถานที่เกิดเหตุ

12.2 ทุกช่องทางที่มีการร่องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกขอร่องเรียน / ร่องทุกข ลงสมุดบันทึกขอร่องเรียน / ร่องทุกข

13. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาขอร่องเรียน / ร่องทุกข และการแจงผู้ร่องเรียน / ร่องทุกข ทราบ

13.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อใ้ขอข้อมูลแก่ผู้ร่องขอได้ทันที

13.2 ขอร่องเรียน / ร่องทุกข ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน และระบบบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน แจงผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

13.3 ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

13.4 ขอร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกขอความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยัง หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

14. การติดตามแก้ไขปัญหาขอร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้นำแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

15. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

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

15.2 ให้รวบรวมรายงานสรุปขอร้องเรียนหลังจากสิ้นงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน ทั้งขอร้องเรียนของการปฏิบัติงานของการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และระบบบริหารการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานและเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติ มิชอบของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

16.มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลปรางค์กู่ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

17.แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

18. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ หมายเลขโทรศัพท์ 045-697050 ต่อ 101 โทรสาร 045697050 ต่อ 113

โรงพยาบาลปรางค์กู่
แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ

วันที่.....

ปัญหาที่พบ / ข้อเสนอแนะ / หรือการแก้ไข

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

สิ่งที่ท่านชื่นชม และเห็นว่าพัฒนาดีแล้ว

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

ลงชื่อ.....ผู้เสนอแนะ
(.....)

หากท่านต้องการทราบผลการพิจารณา กรุณาแจ้งที่อยู่ที่สามารถติดต่อกลับได้ เพื่อทางโรงพยาบาล จะติดต่อให้ท่านทราบผล
จากข้อเสนอแนะของท่าน ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือ

ที่อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

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

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลปรังค์กู สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ
วัน/เดือน/ปี : 18 ธันวาคม ๒๕๖๘

หัวข้อ : MOIT 2 หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

12.คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ

.....

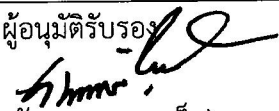
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล


(นางมาสิวรรณ รูปสว่าง)

นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ

วันที่..... 18 ธ.ค. ๖๘

ผู้อนุมัติรับรอง


(นายอัครเดช บุญเย็น)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน) รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปรังค์กู

วันที่..... 18 ธ.ค. ๖๘

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่


(นางสาวสมใจ ศรีบริบูรณ์)

นักวิชาการพัสดุ

วันที่..... 18 ธ.ค. ๖๘