

**คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป**

ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

**โรงพยาบาลดอนสัก
จังหวัดสุราษฎร์ธานี
โทรศัพท์ ๐ ๗๗๓๗ ๑๑๗๙**

คำนำ

โรงพยาบาลดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีกำหนดตามแผนนโยบายการประเดิมคุณธรรม ความ
โปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสนับสนุนการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติ
มิชอบ การส่งเสริมและสนับสนุนการระงับข้อพิพาทของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและ
ปราบปรามการทุจริต เพื่อให้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการ
ป้องกันและปราบปรามการทุจริตต่อไป เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของสำนักงานอัยการสูงสุด ว่าด้วยการจัดการ
เรื่องการร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๓ ซึ่งอยู่ภายใต้กฎหมายว่าด้วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้ทบทวน
คู่มือการปฏิบัติงานการรับและการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็น
คู่มือปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้เป็นวิธีปฏิบัติงาน สอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่อง
การร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการร้องทุกข์

โรงพยาบาลดอนสัก

สารบัญ

หน้า

เนื้อหา	๑
หลักการและเหตุผล	๒
คำจำกัดความ	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
ภาคผนวก	๗
แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุการณ์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)	๘
แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุการณ์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)	๙
แบบฟอร์มแจ้งการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๐
แบบฟอร์มแจ้งผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป โรงพยาบาลดอนสัก

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการ ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราว ร้องทุกข์ บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลดอนสัก

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนาบำบัด ทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความ รวดเร็วประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความ เป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลดอนสักจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งใน กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนเพื่อมิให้ผู้ ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ที่ ๑๑ หมู่ ๕ ตำบลดอนสัก อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี

หน้าที่และความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงาน ให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่ เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงาน ใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการ ให้

สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตอำเภอตอนสัก

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง ความครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ข้อชมเชย/การสอบถามหรือการร้อง ขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียนผู้ร้องทุกข์ หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด หรือ Facebook

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรมและหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและหรือเป็นที่ยุติตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะและหรือข้อคิดเห็นต่างๆ

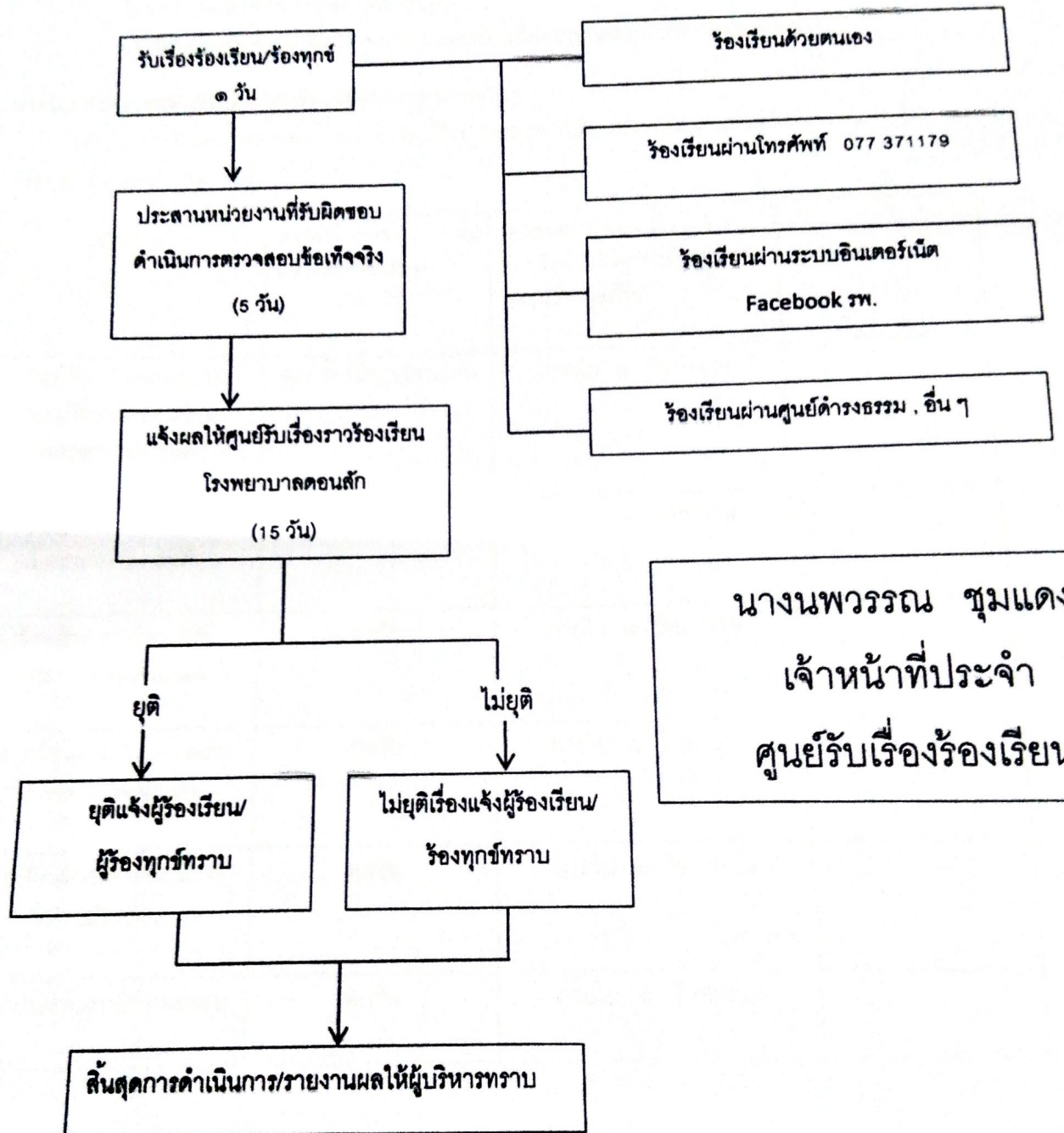
การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจน ถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้รับข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

ระยะเวลาในการเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่ ๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลตองสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี



นางนพวรรณ ชุมแดง

เจ้าหน้าที่ประจำ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงาน

- การจัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
- แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง โรงพยาบาลคอนสัก เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลคอนสัก	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำงาน	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ โรงพยาบาลคอนสัก	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำงาน	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ โทร. ๐๙๓๖๓๓๐๔๒๐	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำงาน	
ร้องเรียนผ่าน Facebook โรงพยาบาลคอนสัก	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำงาน	
ร้องเรียนผ่านทางจดหมายไปรษณียบัตร	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำงาน	
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำงาน	

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียนร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

วันที่.....เดือน.....

เรียน โรงพยาบาลตอนสัก

ข้าพเจ้า.....

หมู่.....

ตำบล.....

อำเภอ.....

จังหวัด.....

อายุ.....

ปี

อยู่บ้านเลขที่.....

โทรศัพท์.....

อาชีพ.....

วันออกบัตร.....

บัตรหมดอายุ.....

คำเนิการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาเรื่อง

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริงและยินดีรับผิดชอบ ทั้ทาง

ทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑.....

จำนวน

ชุด

๒.....

จำนวน

ชุด

๓.....

จำนวน

ชุด

๔.....

จำนวน

ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ทว. ๐๗๗ ๓๓๑๑๓๕

แบบคำร้องเรียนร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน โรงพยาบาลดอนสัก

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน

โรงพยาบาลดอนสัก พิจารณา ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหารื่อง

โดยขออ้าง.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ.

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้ง ให้ข้า
ทราบแล้ว หากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐๗๗ ๓๗๑๑๗๙

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่.....

โรงพยาบาลดอนสัก ตำบลดอนสัก
อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลดอนสัก โดยทาง
 () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น ๆ.....
 ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง

.....นั้น

โรงพยาบาลดอนสัก ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับ
 เรื่อง.....เลขที่รับ.....ลงวันที่.....และโรงพยาบาลดอนสัก ได้
 พิจารณาเรื่องของท่านแล้ว เห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลดอนสัก และได้มอบหมายให้.....
 เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลดอนสักและได้จัดส่งเรื่องให้.....
 ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบ
 ผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.....

