



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โทร ๐.๓๙๓๐ ๘๐๒๘ ต่อ ๑๐๓, ๑๐๔

ที่ จบ ๐๐๓๒.๓๐๑/๖๒๑๙

วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ประจำปี ๒๕๖๔
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่งหางแมว

ตามที่งานพัสดุและซ่อมบำรุง โรงพยาบาลแก่งหางแมว ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ประจำปี ๒๕๖๔ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ่มเพาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิยมชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้มารับบริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานนั้น

ในการนี้ งานพัสดุและซ่อมบำรุง จึงขออนุญาตนำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ประจำปี ๒๕๖๔ เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแก่งหางแมว เพื่อให้สาธารณชนได้รับทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุญาตให้นำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ประจำปี ๒๕๖๔ เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแก่งหางแมว

(นางสาวสุรัสวดี คุ่มตระกูล)
นักวิชาการพัสดุ

(นางสาวรัญวรัตน์ ทองศรี)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

อนุมัติ ไม่อนุมัติ

(นายอภิสิทธิ์ ทุจวรรณ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่งหางแมว



คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์(ทั่วไป)
โรงพยาบาลแก่งหางแมว
จังหวัดจันทบุรี

โรงพยาบาลแก่งหางแมว
3 หมู่ที่ 22 ตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี 22160
โทร. ๐ ๓๙30 8028 ต่อ 10๓, ๑๐๔

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลแก่งหางแมวฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของโรงพยาบาลแก่งหางแมว ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริหาร ข้อมูลข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ และร้องเรียนทั่วไป รวมถึงด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ เพื่อให้ได้ ช้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องทั่วไป) โรงพยาบาลแก่งหางแมว

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ภายใต้การ อภิบาลระบบการรับเรื่องราว ร้องทุกข์บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรมตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบผลสำเร็จ อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแก่งหางแมวจึงจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียนขึ้น

สถานที่ตั้ง

๓ หมู่ที่ ๒๒ ตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ๒๒๑๖๐ โทร. ๐ ๓๙๓๐ ๘๐๒๘ ต่อ ๑๐๓, ๑๐๔

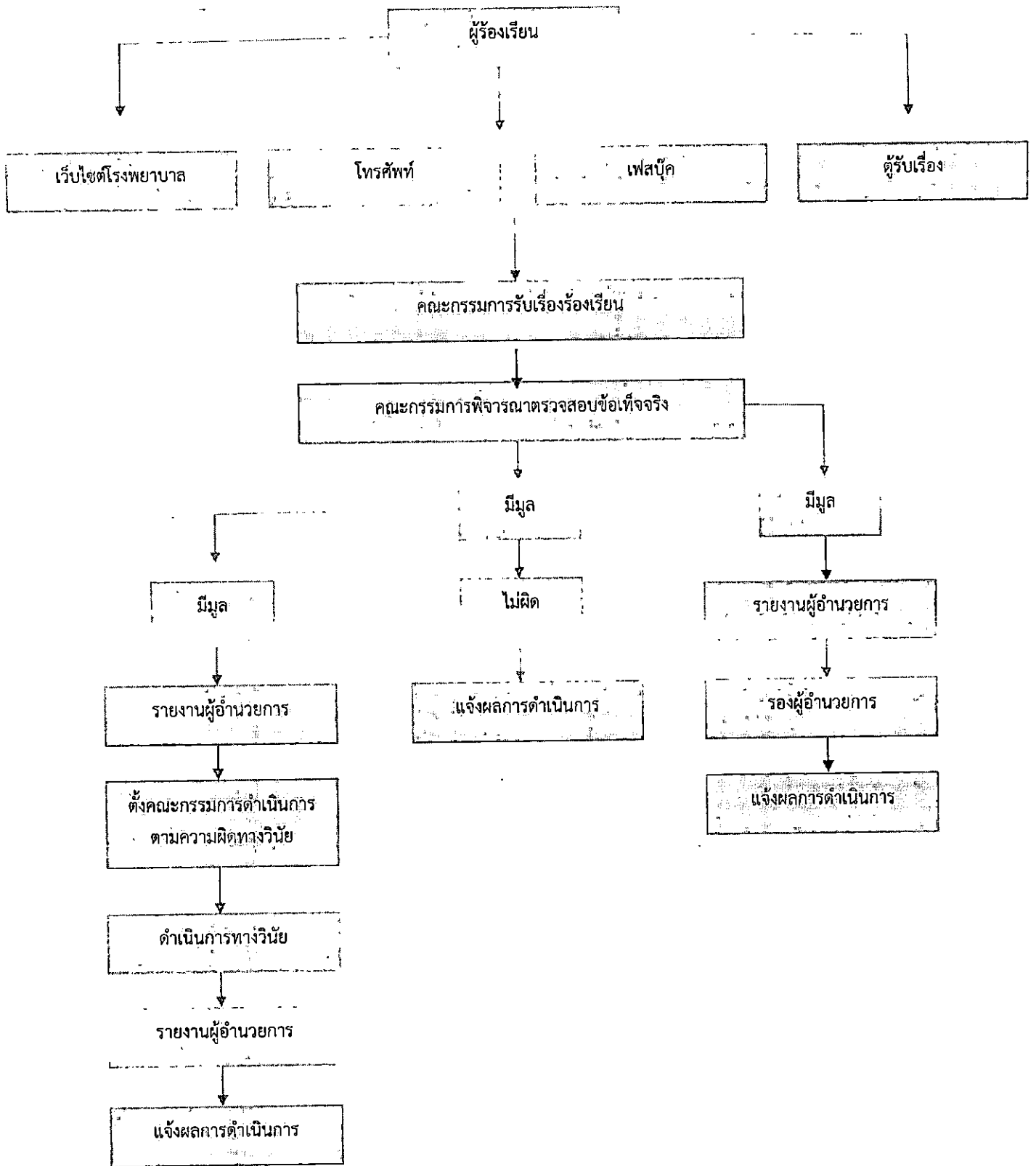
หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอของประชาชน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ของโรงพยาบาลแก่งหางแมวได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ ในแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ กฎหมาย และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐
๓. เพื่อให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแก่งหางแมวใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(ทั่วไป)



ช่องทางการร้องเรียน

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานตามช่องทางต่างๆดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
เว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
เฟสบุ๊ค	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ตู้รับเรื่อง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

การบันทึกการร้องเรียน

๑.กรอกแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์เพื่อการติดต่อกลับ เรื่องที่จะร้องเรียน

๒.ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงแบบทุกครั้ง

การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑.กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลผู้ร้องขอได้ทันที

๒.เรื่องร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการ จัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังคณะกรรมการเรื่อง ร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนทราบ

๔.เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลแก่งหางแมวให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

-รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบ

-สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์การร้องเรียน ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่อง
ร้องเรียนให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากร
ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ภาคผนวก



แบบบันทึกหนังสือร้องเรียน(ทั่วไป)

เขียนที่.....

วันที่.....

เรื่อง การร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่งหางแมว

ข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว).....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....

ขอร้องเรียนเรื่อง.....

มีรายละเอียดดังนี้.....

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

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแก่งหางแมวจังหวัดจันทบุรี
ตามประกาศโรงพยาบาลแก่งหางแมวจังหวัดจันทบุรี
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๔

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแก่งหางแมวจังหวัดจันทบุรี

ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลแก่งหางแมวจังหวัดจันทบุรี

วัน/เดือน/ปี วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

หัวข้อ คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปประจำปี ๒๕๖๔

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปประจำปี ๒๕๖๔

Linkภายนอก ๑. <http://keanghangmeow.thaiddns.com>

๒.

หมายเหตุ:.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

สุรัสวดี คุ่มตระกูล

(นางสาวสุรัสวดี คุ่มตระกูล)

ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ

วันที่ ๑๐ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง

ธัญวรัตน์ ทองศรี

(นางสาวธัญวรัตน์ ทองศรี)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ (หัวหน้า)

วันที่ ๑๐ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

สุรัสวดี คุ่มตระกูล

(นางสาวสุรัสวดี คุ่มตระกูล)

ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ

วันที่ ๑๐ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔