



คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์
(ทั่วไป)
โรงพยาบาลแก่งหางแมว
จังหวัดจันทบุรี

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

คำนำ

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

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องทั่วไป)

โรงพยาบาลแก่งหางแมว

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ 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 ๒๒๑๖๐โทร. ๐ ๓๙๓๐ ๘๐๒๘ ต่อ ๑๐๓, ๑๐๔

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอของประชาชน

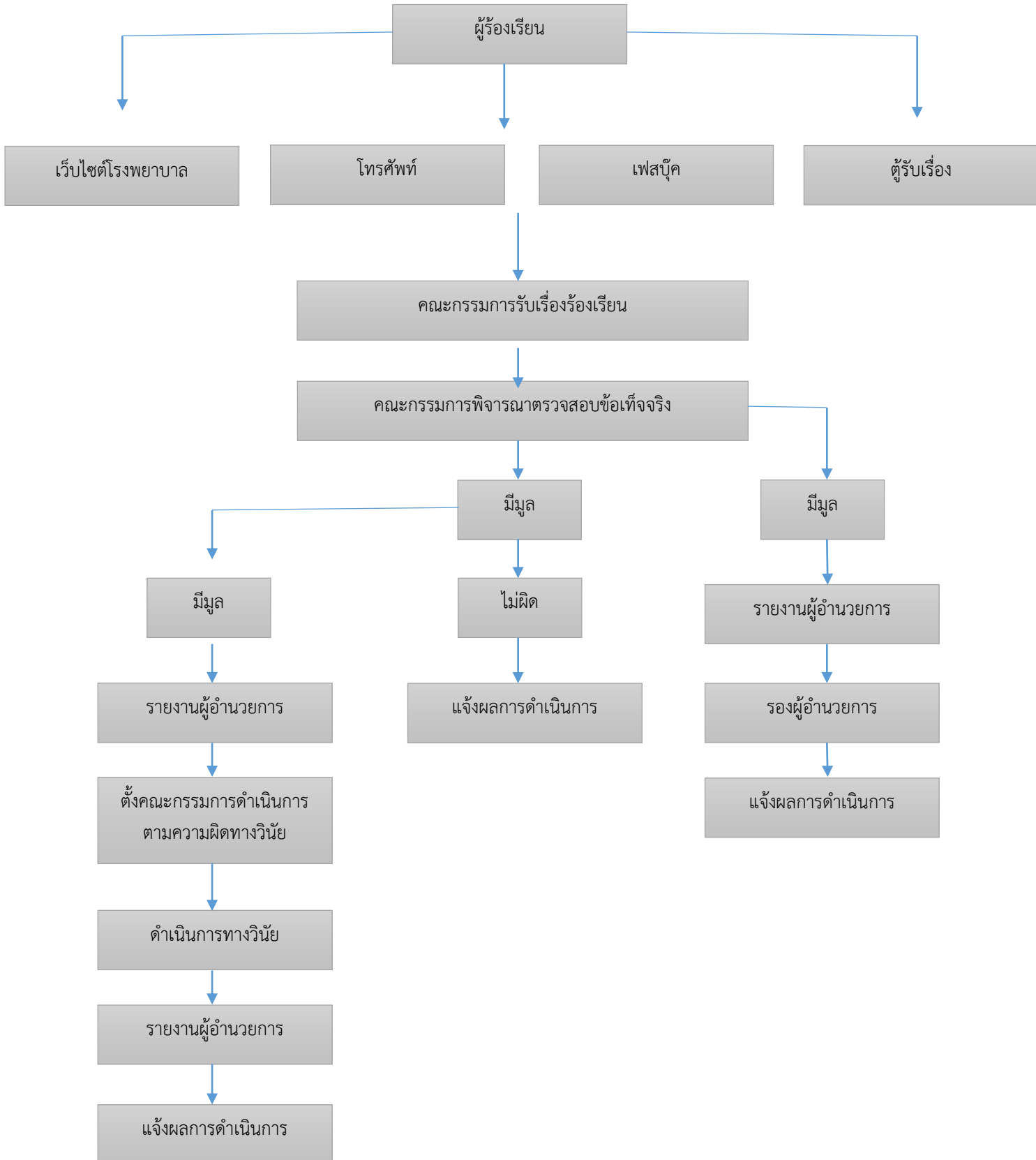
วัตถุประสงค์

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 | |
| เฟสบุ๊ก | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ตู้รับเรื่อง | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |

การบันทึกการร้องเรียน

๑.กรอกแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์เพื่อการติดต่อกลับ เรื่องที่จะร้องเรียน

๒.ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงแบบทุกครั้ง

การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑.กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลผู้ร้องขอได้ทันที

๒.เรื่องร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการ จัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่ บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังคณะกรรมการเรื่อง ร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนทราบ

๔.เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลแก่งหางแมวให้ดำเนินการ ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการ ร้องเรียนทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

-รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบ

-สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์การ ร้องเรียน ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา 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.....

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแก่งหางแมว

ตามประกาศโรงพยาบาลแก่งหางแมว

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๕

| แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแก่งหางแมว | |
|---|--|
| <p>ชื่อหน่วยงาน:งานบริหารทั่วไป วัน/เดือน/ปี: ๘ มีนาคม ๒๕๖๕ หัวข้อ: ข้อมูลเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูล รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ ๑.คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงาน Link ภายนอก:ไม่มี หมายเหตุ:ไม่มี</p> | |
| <p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล สุรัสวดี คุ่มตระกูล (นางสาวสุรัสวดี คุ่มตระกูล) ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ วันที่ ๘ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕</p> | <p>ผู้อนุมัติรับรอง ธัญวรัตน์ ทองศรี (นางสาวธัญวรัตน์ ทองศรี) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ วันที่ ๘ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕</p> |
| <p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ สุรัสวดี คุ่มตระกูล (นางสาวสุรัสวดี คุ่มตระกูล) ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ วันที่ ๘ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕</p> | |