



คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลโนนคูณ อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ

คำนำ

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ได้ขับเคลื่อนการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐเพื่อป้องกันการทุจริตและให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน โดยถูกกำหนดเป็นกลไกการขับเคลื่อนและกำหนดเป็นตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐- ๒๕๖๔) ซึ่งเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม และเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุกที่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศต้องดำเนินการ

กระทรวงสาธารณสุข ได้มีการกำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. (ปลูก/ปลูก จิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และเครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตให้เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐโรงพยาบาลโนนคูณ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเพื่อเป็นการขับเคลื่อนมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. ของกระทรวงสาธารณสุข จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลโนนคูณ เพื่อให้กระบวนการดำเนินงานดังกล่าว มีความชัดเจน สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลโนนคูณ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลโนนคูณ

ตุลาคม ๒๕๖๓

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน	๖
มาตรฐานการรับและตอบข้อร้องเรียน	๖
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. สถานที่ตั้ง

เลขที่ ๕๗ หมู่ ๑๒ ตำบลโนนค้อ อำเภอนโนนคุณ จังหวัดศรีสะเกษ รหัสไปรษณีย์ ๓๓๒๕๐

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

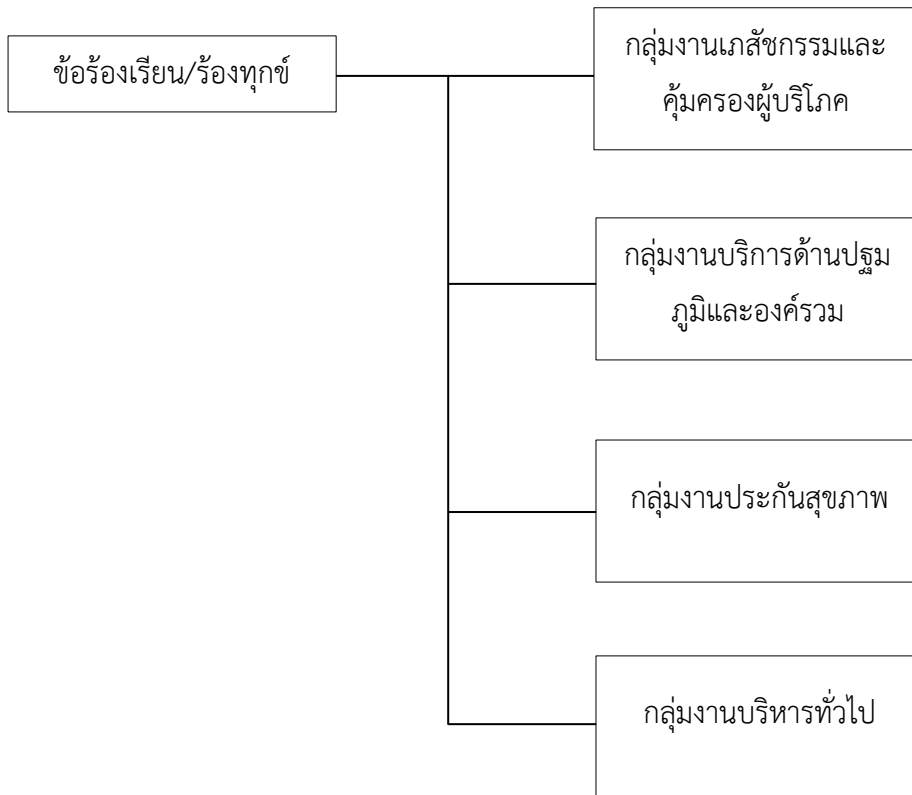
๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อดำเนินการจัดทำขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลโนนคุณ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์ของหน่วยงาน โทรศัพท์ ๐ ๔๕๖๕ ๙๐๔๔ ต่อ ๑๐๑, ๑๐๗
โทรสาร ๐ ๔๕๖๕ ๙๐๔๔ ต่อ ๑๐๐
๒. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลโนนคุณ <http://www.nonkoonhos.go.th/>
๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลุ่มรายบุคคล ผ่าน Line เพจ Facebook ประชาสัมพันธ์
โรงพยาบาลโนนคุณ
๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์หรือร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลโนนคุณ
เลขที่ ๕๗ หมู่ ๑๒ ตำบลโนนค้อ อำเภอนโนนคุณ จังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๒๕๐

๖. หน่วยงานภายในที่รับผิดชอบ



บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑. กลุ่มงานบริหารทั่วไป เป็นหน่วยงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับ

- การบริหารงานบุคคล ในสังกัดโรงพยาบาลโนนคูณ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ และระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๕๖ สอบสวน/พิจารณาเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ตาม พ.ร.บ. ความรับผิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ และการดำเนินคดีแพ่งหรือปกครองที่เกี่ยวข้องกัน

- เป็นศูนย์กลางรับเรื่องราวร้องเรียนเกี่ยวกับกรณีพิพาทในการรักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นหรือเชื่อว่าจะเกิดขึ้น ในสถานบริการในสังกัด เจรจาใกล้เคียงข้อพิพาทที่เกิดจากการรักษาพยาบาลของสถานบริการ ในสังกัด ประสานคดี เพื่อแก้ต่างในคดีแพ่งและคดีอาญาที่มีมูลเหตุจากการรักษาพยาบาลของสถานบริการในสังกัด

- เป็นศูนย์กลางรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายหรือการปฏิบัติงานอื่นๆ นอกเหนือจากงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค กลุ่มงานประกันสุขภาพ และกลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม กลุ่มงานการพยาบาล และกลุ่มงานทันตกรรม เช่น พ.ร.บ.ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. ๒๕๓๕ พ.ร.บ. คุ้มครองสุขภาพของ ผู้ไม่สูบบุหรี่ พ.ศ. ๒๕๓๕ พ.ร.บ. ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. ๒๕๕๑ เพื่อเสนอหัวหน้าส่วนราชการพิจารณาสั่งการมอบหมายให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

- รับเรื่องดำเนินคดีอาญาที่เกี่ยวกับ กฎหมายที่อยู่ในการบังคับใช้ของกระทรวงสาธารณสุข

๒. กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค เป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย พ.ร.บ. ยา พ.ศ. ๒๕๑๐ พ.ร.บ. วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ. ๒๕๑๘ พ.ร.บ. อาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒ พ.ร.บ. ยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. ๒๕๒๒ พ.ร.บ. เครื่องมือแพทย์ พ.ศ. ๒๕๓๑ พ.ร.บ. เครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๓๕ พ.ร.บ. สถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑

๓. กลุ่มงานประกันสุขภาพ เป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และคุ้มครองสิทธิให้แก่ประชาชนเป็นไปตามที่พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติได้กำหนด รวมทั้งสามารถ สร้างความเข้าใจและสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ จึงดำเนินการ ด้วยแนวคิด การคุ้มครองสิทธิประชาชน เป็นกลไกที่ช่วยเหลือให้ประชาชนได้รับบริการตามสิทธิที่กฎหมายกำหนด ในขณะเดียวกันก็จะช่วย ลดความขัดแย้งระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ การรับเรื่องร้องเรียน ทำให้หน่วยงานได้รับทราบปัญหาเรื่อง คุณภาพมาตรฐานของหน่วยบริการสามารถนำไปพัฒนาระบบ บริการให้ มีคุณภาพยิ่งขึ้น การมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นกลไกสำคัญในการป้องกันปัญหา เรื่องร้องเรียน และนำไปสู่การมีความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้ให้และ ผู้รับบริการ การป้องกันปัญหาการละเมิดสิทธิ เป็นขั้นตอนสำคัญในกระบวนการคุ้มครองสิทธิของประชาชน ทั้งยังเป็นการดำเนินการที่หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าระหว่าง ผู้ให้บริการและผู้รับบริการอีกด้วย

๔. กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม เป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบังคับใช้ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม งานด้านชีวะอนามัย อนามัยสิ่งแวดล้อม มลภาวะด้านสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม การสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมในครัวเรือน หน่วยงานและสถานประกอบการอื่นๆ งานพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานพัฒนาระบบประปา งานอนามัยเรือนจำ รวมทั้งเสนอแนะมาตรฐานการดำเนินงานวิชาการเพื่อประกอบการดำเนินการจัดการปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือแสดงความเห็นเพื่อการตัดสินใจเสนอต่อหัวหน้าส่วนราชการ

๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๑ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) โดยจะผ่านระบบสารบรรณของหน่วยงาน และมอบหมายให้กลุ่มงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการ

๗.๒ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา (มาด้วยตนเองหรือมอบฉันทะ)

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์และให้ลงชื่อไว้เป็นหลักฐานหากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้องและเสนอหัวหน้าหน่วยงานพิจารณา ซึ่งหัวหน้าหน่วยงาน อาจพิจารณาให้รับในภายหลัง และจะแจ้งผู้ร้องต่อไป ถ้าสามารถแจ้งได้

๗.๓ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์หรือสื่อออนไลน์อื่นๆ

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลเพิ่มเติม มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง และเสนอหัวหน้าหน่วยงานพิจารณา ซึ่งหัวหน้าหน่วยงานอาจพิจารณาให้รับในภายหลัง และจะแจ้งผู้ร้องต่อไป ถ้าสามารถแจ้งได้

ซึ่งคำร้องเรียน/ร้องทุกข์จะต้องมีลักษณะ ดังนี้

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
 - ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ชัดเจน
 - ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน
 - ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
 - ๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๗.๔ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗.๕ เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือหรือช่วยขจัดความเดือดร้อน

๗.๖ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในโรงพยาบาลโนนคูณ

๗.๗ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๗.๘ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

- ๑) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
- ๒) เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา
- ๓) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๗.๙ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่รับเรื่องจากระบบสารบรรณแล้ว เจ้าหน้าที่จะต้องพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ ที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด เจ้าหน้าที่จะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานจะบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและที่เกี่ยวข้องภายใน ๓ วัน หลังจากได้รับแจ้ง เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๗.๑๐ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

เจ้าหน้าที่ที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ปัญหา รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

๗.๑๑ การตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานการจัดการเรื่องร้องเรียนจะต้องบันทึกลงในฐานข้อมูล และรายงานเสนอผู้บริหารเพื่อรับทราบผล และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๗.๑๒ การรวบรวมข้อมูล

เจ้าหน้าที่รวบรวมเอกสารแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน และรายงานสรุปเสนอผู้บริหาร ทุกวันที่ ๑ ของเดือน

๗.๑๓ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘
๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)
๔. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
๖. พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐
๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๘. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ (กรณีลูกจ้างประจำ)
๙. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔
๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ (กรณีพนักงานราชการ)
๑๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๑๒. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖ (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)
๑๓. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

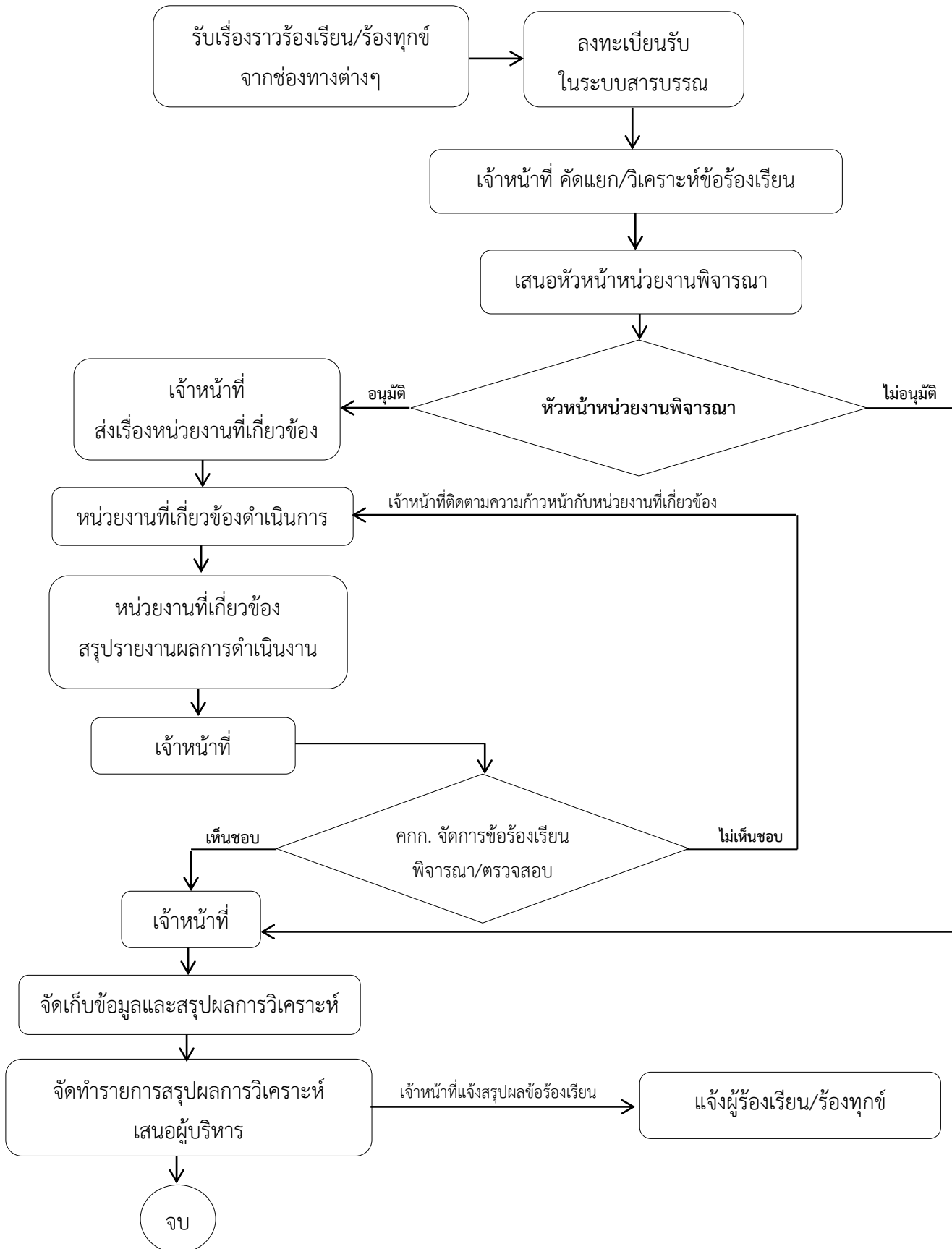
๘. ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน

๑. นางเบญจมาศ บุคตาวงศ์ เกษัชกรชำนาญการพิเศษ เจ้าหน้าที่
๒. คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลโนนคูณ

๙. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่จะต้องสามารถรับเรื่องร้องเรียนได้ทันที เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการติดต่อกลับภายใน ๑๕ วันทำการ ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ปัญหา รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๑๐. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลโนนคูณ
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงพยาบาลโนนคุณ จังหวัดหัตศรีสะเกษ

เขียนที่.....

วัน.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโนนคุณ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่หมู่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อโรงพยาบาลโนนคุณ จังหวัดหัตศรีสะเกษ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ/แก้ไข
ปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามรายละเอียดข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ
และข้าพเจ้ายินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสาร/หลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ดังนี้

๑. จำนวน ชุด

๒. จำนวน ชุด

๓. จำนวน ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์