



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... กลุ่มบริหารงานทั่วไป... โรงพยาบาลศีลาลาด... จังหวัดศรีสะเกษ... โทร. ๐๔๕-๖๖๘-๑๑๗... ต่อ ๑๐๓๑

ที่... ศก.๐๐๓๓.๓๐๑/๐๐๒๓... วันที่... ๙ มกราคม ๒๕๖๗

เรื่อง... ขออนุมัตินำแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน และขออนุมัตินำข้อมูลรายงานขึ้น
เผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลศีลาลาด

เรียน... ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศีลาลาด

ต้นเรื่อง

ด้วย กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดให้หน่วยงานในสังกัด ดำเนินการจัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และเรื่องการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ตามตัวชี้วัดการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใส ของการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ปี ๒๕๖๗
ข้อ MOIT ๙

ข้อพิจารณา

งานตรวจสอบและควบคุมภายใน กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลศีลาลาดได้ดำเนินการจัด
๑. คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๒. คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน การทุจริต และประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลศีลาลาด อำเภอศีลาลาด จังหวัดศรี
สะเกษ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และขออนุญาตนำขึ้นประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์ของ
โรงพยาบาลศีลาลาด เพื่อเผยแพร่ให้แก่สาธารณชนทราบต่อไป

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา อนุญาตให้เผยแพร่รายงานผลการดำเนินงานดังกล่าวบน
เว็บไซต์ของโรงพยาบาลศีลาลาด เพื่อเผยแพร่ให้แก่สาธารณชนทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ลงนามเห็นชอบและอนุมัติ

(นางสาวนิตชา พวงแก้ว)

นักจัดการงานทั่วไป

เรียน... ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศีลาลาด

- เพื่อโปรดทราบ
- โปรดพิจารณาให้ความเห็นชอบและอนุมัติเผยแพร่ตามระเบียบ ต่อไป

(นางสาววิจิตรา ทองบ่อ)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

เห็นชอบและอนุมัติ

(นายธนา คลองงาม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศีลาลาด



คู่มือการปฏิบัติงาน
ข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงาน
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

โรงพยาบาลศิริราช

๑๐๘ หมู่ ๕ ต.กุง อ.ศิริราช จ.ศรีสะเกษ ๓๓๑๖๐ โทร. ๐๔๕-๖๖๘๑๑๗

โทรสาร ๐๔๕-๖๖๘๑๑๗ ต่อ ๑๐๒

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศึลาลาด จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลศึลาลาด ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิด ประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิด ความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าใน การให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับ การอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความ คาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็น มาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลศึลาลาด

๙ มกราคม ๒๕๖๗

สารบัญ

เรื่อง

- วัตถุประสงค์ ขอบเขต คำจำกัดความ
- ระดับข้อร้องเรียน
- รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

ภาคผนวก

- แบบรับเรื่องร้องเรียน

หน้า

๑-๒

๓

๔-๕

๖

๘

๑. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานในโรงพยาบาลศัลลาต มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติการณ์ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลศัลลาต ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจาก ช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง

๓. คำจำกัดความ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล/การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้ให้บริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลศัลลาตผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

การรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน / ขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น/ ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

หน่วยงาน หมายถึง ทุกหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลศัลลาต

หน่วยงานติดตาม หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบในการติดตามการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. งานบริหาร : ร้องเรียนบุคลากรและหน่วยงานในสังกัด

๒. กลุ่มงานปฐมภูมิและองค์กรรวม : ร้องเรียนเรื่องปัญหาผลกระทบต่อสุขภาพจาก สิ่งแวดล้อม เหตุรำคาญ

๓ .กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค : ร้องเรียนปัญหาที่เกิดจากโฆษณา/ผลิตภัณฑ์สุขภาพ และบริการ (อาหาร, ยา เครื่องสำอาง ,เครื่องมือแพทย์, วัตถุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือนหรือทางสาธารณสุข, วัตถุออกฤทธิ์ต่อ จิตประสาท ,ยาเสพติดให้โทษและสารระเหย,สถานพยาบาลภาคเอกชนและสถานบริการสุขภาพ,การประกอบ โรค ศิลปะ) การควบคุมเครื่องสำอางค์และแอลกอฮอล์ และบุหรี

๔. กลุ่มงานประกันสุขภาพ และกลุ่มการพยาบาล : การขอรับการช่วยเหลือจากการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล ของหน่วยบริการ และความช่วยเหลือด้านอื่น ๆทางสุขภาพ /การขอรับและการใช้สิทธิประโยชน์ ด้านการรักษาพยาบาล

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

หน่วยงานภายนอก หมายถึง หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดโรงพยาบาลสิลาลาด เวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน หมายถึง เวลาในการดำเนินงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการในความรับผิดชอบ

ระดับข้อร้องเรียน หมายถึงการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับดังนี้

| ระดับ | ประเภท | นิยาม | ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม | เวลาในการตอบสนอง | ผู้รับผิดชอบ |
|-------|--|---|--|---|--|
| ๑ | ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำ ชมเชย,สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูล | ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถาม หรือ ร้องขอข้อมูลของ รพ.สิลาลาด/ขอสิทธิ | - การเสนอแนะเกี่ยวกับให้บริการของโรงพยาบาลสิลาลาด - การสอบถามข้อมูลด้านคุ้มครองผู้บริโภค - ข้อมูลสถิติโรค - ข้อมูลจำนวนผู้มารับบริการ | ไม่เกิน ๓ วันทำการ | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อเรียนของหน่วยงาน |
| ๒ | ข้อร้องเรียนทั่วไป | ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานในสังกัด รพ.สิลาลาด | - การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน | ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ | หน่วยงานเจ้าของเรื่อง |
| ๓ | ข้อร้องเรียนพิเศษ | - ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเพียงหน่วยงานเดียว | - การเรียกร้องให้ รพ.สิลาลาด ชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยข้าราชการ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อ จัดจ้าง - การร้องเรียนเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม | ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ หรือ ตามเกณฑ์กำหนดในเรื่องนั้นๆ | รพ.สิลาลาด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สสจ.ศรีสะเกษ / โรงพยาบาลสังกัด สสจ.ศรีสะเกษ |

๔. รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งจุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากร ภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

๒.๑ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ต้องถามชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน หมายเลขติดต่อกลับ ของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นการให้ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูล/ขอสิทธิ

- ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของเพียงหน่วยงานเดียว

- ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนพิเศษ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของเพียงหน่วยงานเดียว ต้องอาศัย หรือต้องมีหน่วยงาน อื่น ๆ เข้าร่วมด้วย

๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๕.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นการให้ข้อคิดเห็น, ให้ข้อเสนอแนะ, ให้คำชมเชย, สอบถาม ,ร้องขอข้อมูล ,การขอสิทธิ สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถาม การขึ้นทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าล่าช้า เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบาย รายละเอียด ขั้นตอนต่างๆ เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ อาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑)

แต่สามารถดำเนินการตอบกลับ(ส่งหนังสือ) ได้เสร็จสิ้นภายใน ๓ วันทำการ เป็นต้น ส่วนข้อร้องเรียนระดับ ๒ และระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนที่ต้องมีการดำเนินการ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามระบบ แล้วแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ นับจากวันรับเรื่องร้องเรียน แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ ที่อยู่จริง

๖. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒

๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความ/หนังสือ ส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความ/หนังสือ ส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่งว่าพูดจาไม่สุภาพ และขอข้อมูลอะไร เจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความ/หนังสือ ส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ เป็นต้น

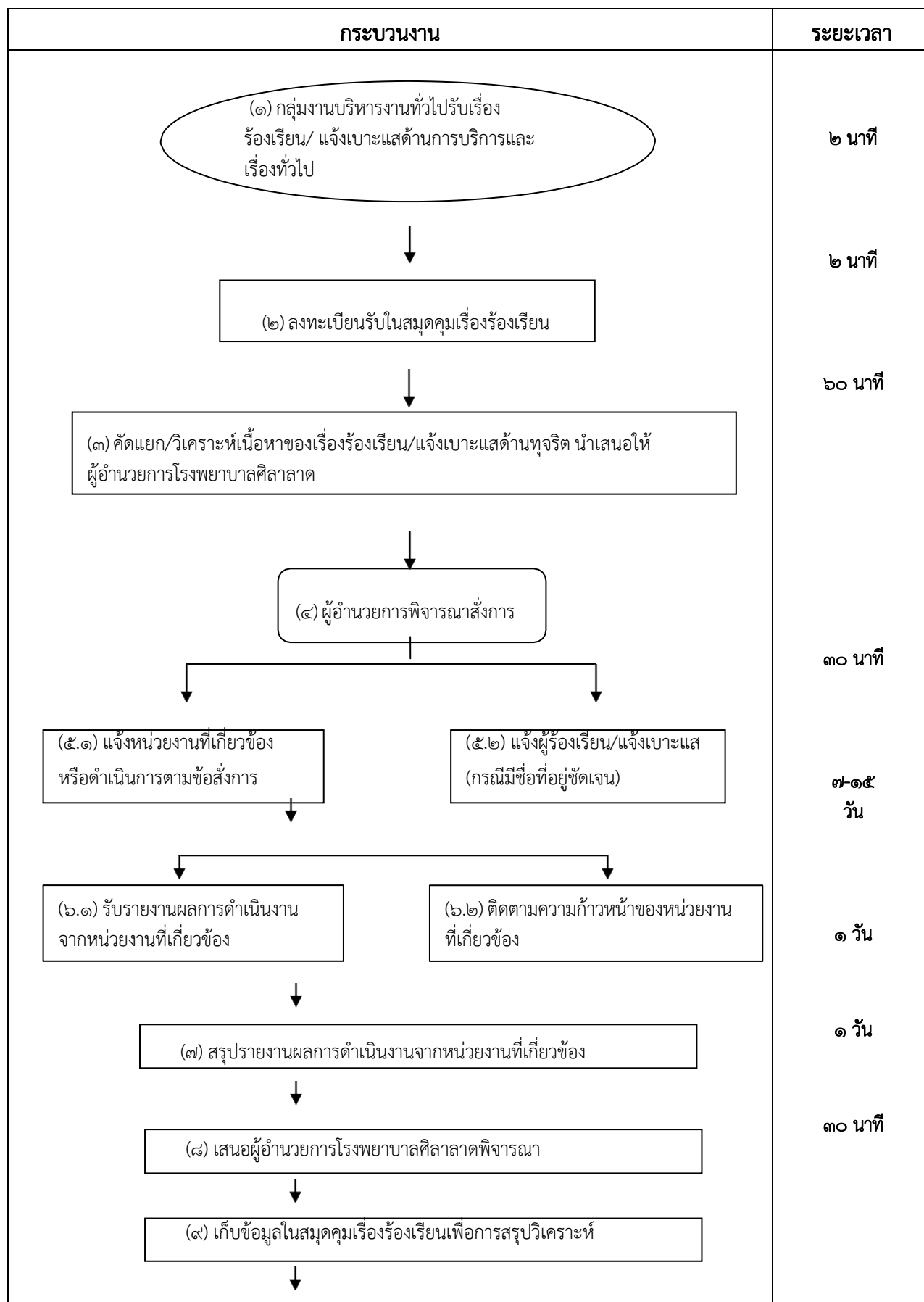
๖.๒ เมื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนทราบ หลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียน หรือได้รับบันทึกข้อความ/หนังสือจาก เจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาหาสาเหตุปัญหาและแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง หรือการรายงาน เบื้องต้นในกรณีที่ต้องใช้เวลาในการแก้ไข (ไม่เกิน ๒๐ วัน) ให้ผู้อำนวยการทราบภายใน ๕ วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือ บันทึก ข้อความ/หนังสือ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน/หัวหน้าหน่วยงาน อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้น แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความให้ผู้อำนวยการและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทราบ ภายใน ๕ วันทำการหลังจากได้ดำเนินการแก้ไข และหน่วยงานติดตามของโรงพยาบาลอย่างขม่น้อย จะต้องแจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๕ วันทำการ นับจากวันที่ได้บันทึกเสนอผู้อำนวยการและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ และที่อยู่จริง

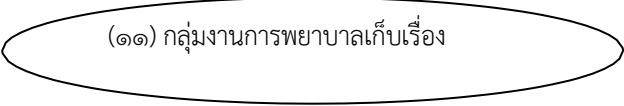
๗. การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

๗.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนที่ต้องประสานงานหน่วยงานภายนอก เพื่อดำเนินการแก้ไข เช่นการชดเชยค่าเสียหายตามมาตรา ๔๑ ดังนั้นเมื่อเจ้าหน้าที่หรือหน่วยรับเรื่องร้องเรียนได้ทำบันทึกเสนอไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และคณะกรรมการความเสี่ยง เพื่อให้มีการทบทวนหาสาเหตุ ข้อเท็จจริงต่อไป

๗.๒ หน่วยรับเรื่องร้องเรียน และได้มีการวิเคราะห์พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนระดับ ๓ แล้ว ต้องดำเนินการไปตามระบบตามลักษณะของเรื่องนั้น ๆ เช่น เรื่องที่ต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงทางวินัย หรือเรื่องที่ต้องมีการดำเนินการทางวินัย ก็ต้องมีการดำเนินการตาม กฎ ก.พ.ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย เรื่องร้องเรียนทางสิ่งแวดล้อม หรือการชดเชยค่าเสียหายตามมาตรา ๔๑ ซึ่งต้องมีการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นหน่วยงานภายนอก ก็ให้ดำเนินการ ไปตามขั้นตอน แต่ทั้งนี้จะมีการแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินงานขั้นต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียนและแจ้งความก้าวหน้าเป็นระยะตามความเหมาะสม แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ ที่อยู่จริง

ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป



| | |
|---|---------|
| (๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลศีลาลาด (รอบ๑๒ เดือน) | ๑-๓ วัน |
| ↓  | ๑ วัน |

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่ โรงพยาบาลศีลาลาด

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศีลาลาด

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ..... ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก
.....
.....
.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังโรงพยาบาลศีลาลาด เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา
ดังนี้

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

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน..... ฉบับ
2. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน..... ฉบับ
3. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน..... ราย
4. เอกสารอื่น ๆ

(ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลง

ชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค
ตามประกาศโรงพยาบาลศีลาลาด

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๗

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลศีลาลาด อำเภอศีลาลาด จังหวัดศรีสะเกษ

วัน/เดือน/ปี : ๙ มกราคม ๒๕๖๗

หัวข้อ:๑. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

๒. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

๓. หลักฐานแสดงถึงช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน อาทิ ผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผ่านระบบไปรษณีย์ ผ่าน Application หรือช่องทางอื่นๆ

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานที่มีแบบฟอร์มการ

เผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

๒. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

๓. หลักฐานแสดงถึงช่องทางการร้องเรียน อาทิ ผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผ่านระบบไปรษณีย์ ผ่าน Application หรือช่องทางอื่นๆ

Link ภายนอก : ไม่มี.....

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางสาววิจิตรา ทองบ่อ)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๗

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายธนา คลองงาม)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศีลาลาด
วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางสาวศุภกรณ์ สุขพันธ์)
นักวิชาการพัสดุ
วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๗