

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสุโขทัย

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙

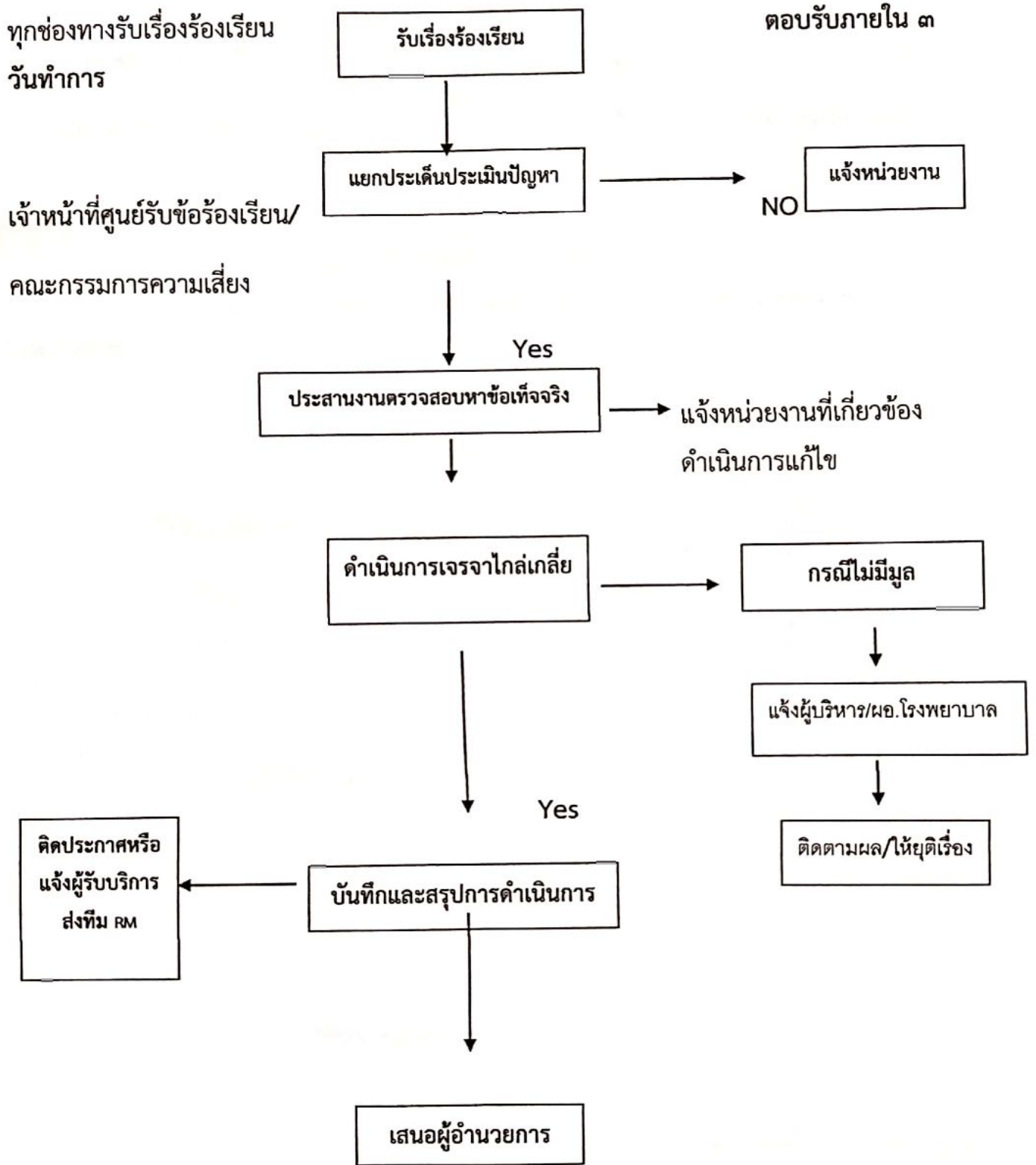
๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ในห้องบัตรโซนประชาสัมพันธ์ ชั้น ๑ โรงพยาบาลสุโขทัย เลขที่ ๓๐๖ หมู่ที่ ๑ ตำบลปะลูลู อำเภอสุนทรราช จังหวัดนราธิวาส

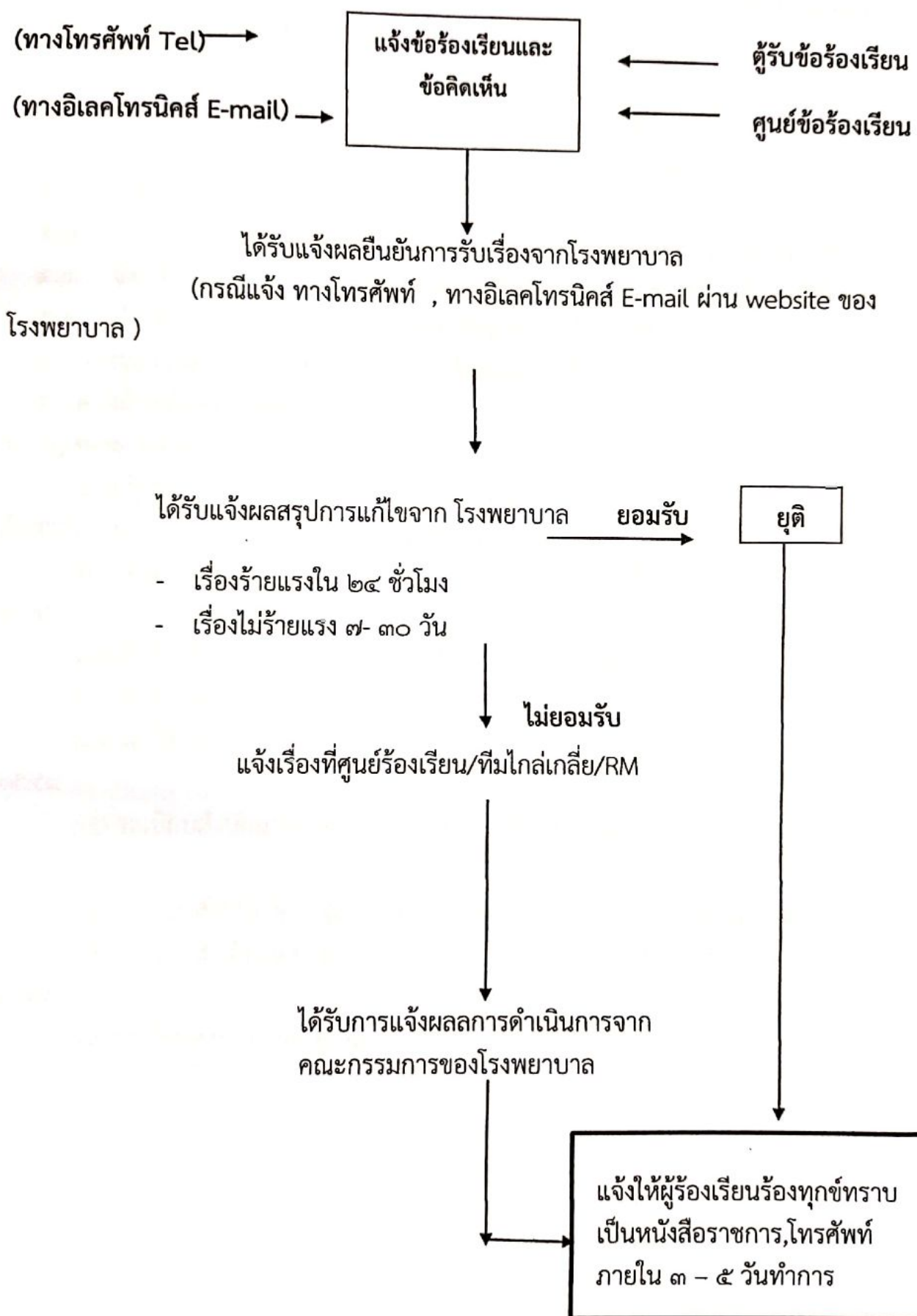
โทรศัพท์ ๐๗๓-๖๕๑๑๖๙ ต่อ ๑๕๒

โทรสาร ๐๗๓-๖๕๑๔๖๓

๔. แผนผังกระบวนการงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงาน



ขั้นตอนการร้องเรียน (สำหรับผู้รับบริการ)



๕. หน้าที่ของคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

- ๕.๑ รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์จากประชาชนเจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๕.๒ จัดทำบัญชีทะเบียนคุมการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
- ๕.๓ วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ
- ๕.๔ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาการตามอำนาจหน้าที่
- ๕.๕ ทำหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ
- ๕.๖ รายงานผลการปฏิบัติให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ
- ๕.๗ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ
- ๕.๘ จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้
- ๕.๙ ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
- ๕.๑๐ สรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
- ๕.๑๑ หน้าที่อื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

๖. กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๖.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

๖.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๖.๓ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๖.๔ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖

๖.๕ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

๖.๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๖.๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๖.๘ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.

๒๕๔๔

๖.๙ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒