



M.9

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลสุไหงปาดี โทร. ๐๗๓๖๔๕ ๑๑๙๘ ต่อ ๑๑๙
ที่ นร.๐๐๓๓.๓๐๑/ ๔๖๗ วันที่ - ๕ มี.ค. ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือปฏิบัติการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุไหงปาดี

ตามที่ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป ร่วมกับคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสุไหงปาดี ได้จัดทำคู่มือเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและคู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่) เพื่อทำหน้าที่ให้บริการประชาชนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสุไหงปาดี ไปแล้วนั้น

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป และคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน เห็นควรประชาสัมพันธ์คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงานและคู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์ การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลสุไหงปาดี ให้สามารถนั่งรับทราบผ่านทางเว็บไซต์ โรงพยาบาลสุไหงปาดี ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางดวงรัตน์ บุญเกิด)

นักวิชาการพัสดุ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุไหงปาดี

- จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ณ วันที่ -

(นายอานัส สมะแอล)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ/อนุญาต

(นายสถาพร สินเจริญกิจ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุไหงปาดี



โรงพยาบาลสุหงปาดี
SUNGAIPADI HOSPITAL

๓๙

คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลสุหงปาดี

ผู้รับผิดชอบ.....
กมล

(นางสาวอุ่นเมี้ยยะท์ เจียมะ)
ตำแหน่ง พนักงานบริการเอกสารทั่วไป

ผู้เห็นชอบ.....
อนุฯ ลนmo

(นายอานัส สะมะแວ)
ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

อนุมัติโดย.....
สพ

(นายสถาพร สินเจริญกิจ)
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุหงปาดี

โรงพยาบาลสุหงปาดี
๓๐๖ ม.๑ ถ.จากรุสตีเยร ต.ปะคลู๊ อ.สุหงปาดี จ.นราธิวาส ๘๘๑๔๐
โทรศัพท์ ๐๗๓-๖๕๑๖๖๗ โทร ๑๕๒ โทรสาร ๐๗๓-๖๕๑๖๖๓
Email : <http://๑๑๐.๑๖๔.๗๙.๑๐:๕๐๔>, <https://sph.go.th/>

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลสุไหงปาดี โดยมีวัตถุประสงค์ให้มีการดำเนินการที่แตกต่างจากคู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องท้วไป เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐมีช่องทางในการดำเนินการร้องเรียนและได้รับการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาลสุไหงปาดี ให้ดียิ่งขึ้น

คณะกรรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการทำงานของหน่วยงานโรงพยาบาลสุไหงปาดี ขอขอบคุณคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือ มา ณ โอกาสนี้ด้วย

โรงพยาบาลสุไหงปาดี

สารบัญ

วัตถุประสงค์ ขอบเขต คำจำกัดความ	๑
ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
- ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
- หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
ขั้นตอนการดำเนินการ	๕
- ขั้นตอนการดำเนินการ	๕
- ผังขั้นตอนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสุไหงปาดี	๗
การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน และการประสานหน่วยงานภายนอก	๘
การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง	๙
การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓	๙
ติดตามประเมินผลและรายงาน	๑๐
ภาคผนวก	
-ช่องทางการร้องเรียน	

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลสุไหงปาดี

๑. วัตถุประสงค์ ขอบเขต และคำจำกัดความ

๑.๑ วัตถุประสงค์ เพื่อให้เกิดกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบแยกจากการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายได้รายหนึ่ง และส่งเสริมความโปร่งใสของกรรมการดำเนินงานของโรงพยาบาลสุไหงปาดี

๑.๒ ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน รับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์รับ ข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสุไหงปาดี การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

๑.๓ คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุไหงปาดี รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังโรงพยาบาลสุไหงปาดี โดยเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการภายในหัวปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังมีการดำเนินการต่อในหัวปีงบประมาณ ๒๕๖๖

การรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๓ ทาง อันได้แก่

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมาอย่างที่ตั้งโรงพยาบาลสุไหงปาดี โดย
 - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
 - บัตรสนเท็จ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
 - หน่วยงานราชการอื่น เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส
๒. สื่อโซเชียลมีเดีย เว็บไซต์ โรงพยาบาลสุไหงปาดี <https://www.sphgo.th>

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อโรงพยาบาลสุไหงปาดีได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสุไหงปาดี

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง งานบริหารงานทั่วไป หรือคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสในสังกัด โรงพยาบาลสุไหงปาดี

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งซื้อที่อยู่ชัดเจน

๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้ปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริต ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใส
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางแผนตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสม ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรม ข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนดฯ
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนา谋ล เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/ หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาลสุขาภรณ์	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

(๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน

(๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล
ข้อเท็จจริง หรือซึ่งทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ซึ่งแจ้งเพียงพอที่สามารถ
ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

(๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสรหรือสร้างช่ำว
ที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลสุ่งปาดี หรือบุคคลภายนอก

๒.๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติ
หน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสุ่งปาดี

๒.๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูล
เพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล
และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๒.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท็จ เว้นแต่บัตรสนเท็ห์ระบุหลักฐานพยาน
แวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะกรรมการรัฐมนตรี เมื่อวันที่
๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

(๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี
คำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

(๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง
หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ
หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุ่งปาดี

(๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้ແย়েສิธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน
นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุ่งปาดีว่า จะ
รับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๓. ขั้นตอนการดำเนินการ

เริ่มจากการประกันสุขภาพ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุ่งปาดีลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุ่งปาดี พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้งานบริหารงานทั่วไป แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน และจัดการข้อร้องเรียนโดยคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน แล้วรายงานผลให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุ่งปาดี พิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุ่งปาดี เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุ่งปาดี (รายเดือน/รายปี) แล้ว คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน เก็บเรื่อง

๓.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) เจ้าหน้าที่งานประกันสุขภาพรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลสุ่งปาดี ๒ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนถึงโรงพยาบาลสุ่งปาดี โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท็จ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- หน่วยงานราชการอื่น เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส

๒. สื่อโซเชียลมีเดีย เว็บไซต์ โรงพยาบาลสุ่งปาดี <http://www.spd.go.th>

(๒) เจ้าหน้าที่งานประกันสุขภาพลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน

(๓) เจ้าหน้าที่งานประกันสุขภาพ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ

(๔) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปสรุปความเห็นเสนอหรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ข้อร้องเรียนและคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน จัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุ่งปาดี พิจารณาลงนาม

(๕) คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

(๖) คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

(๗) คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

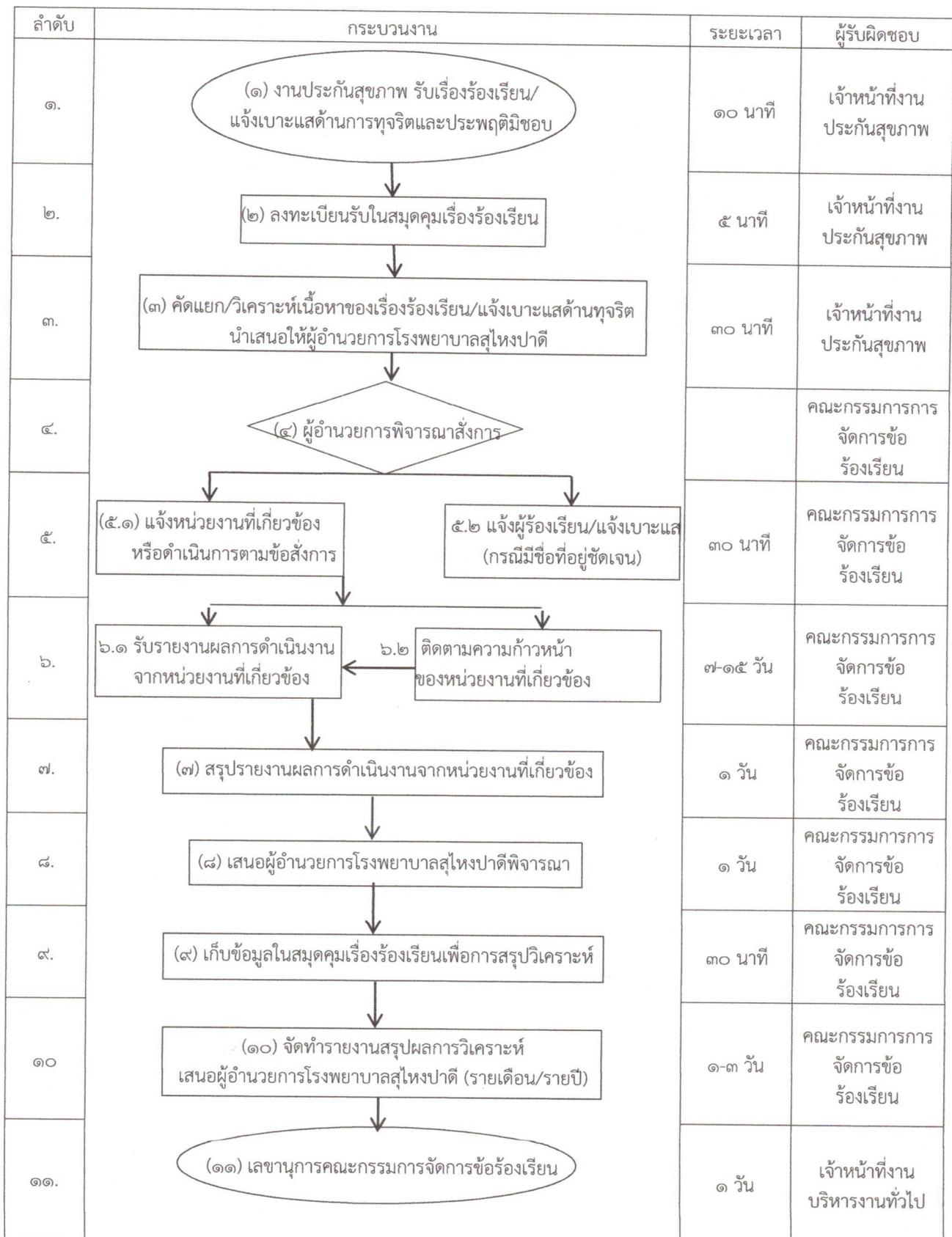
(๘) คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุ่งปาดี

(๙) คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์

(๑๐) คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนจัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)

(๑๑) คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนจัดเก็บเรื่อง

๓.๒ ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเข้มข้นของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน

๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสุไหงปาดี

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชี้แจง, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชี้แจง / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของโรงพยาบาลสุไหงปาดี

ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนเล็ก กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว

ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดราชบุรี/สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)

ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของโรงพยาบาลสุไหงปาดี กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอ ในสิ่งที่อยู่นอกเหนือขอบเขตอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลสุไหงปาดี

๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๔

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

๕.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑

เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชี้แจง, สอบถามหรือร้องขอข้อมูลสามารถรับเรื่องและซึ่งจะดำเนินการโดยทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลหรือสิทธิที่ใช้ในการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอน ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และโรงพยาบาลสุไหงปาดี มีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดังแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ อาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

๕.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๔

เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของโรงพยาบาลสุไหงปาดี ให้พิจารณาความเหมาะสมสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ซึ่งทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของโรงพยาบาลสุไหงปาดี และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรศัพท์ อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบ ข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม หรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือร้องเรียนในกรณีเดียวกันมาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ สามารถทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน และจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

๖. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒

เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบ ข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของ กลุ่มงานหนึ่ง พุดจำไม่สุภาพ อีกทั้งเมื่อขอข้อมูลในการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคลอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๖.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบภายใน ๑๐ วันทำการ ยกตัวอย่างจากรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือบันทึกข้อความสามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวันเวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างาน/ฝ่าย อาจใช้คุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยัง ผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

๗. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

๗.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดราธิวาส, สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณี เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลสุไหงปาดี ภายใน ๖๐ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเปิดซองประมวลราคาการซื้อขายสำนักงานของหน่วยงาน และเครื่องร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้วแต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการซึ่งแจ้งเหตุจริงแต่ประการใด ทั้งยังทำสัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๗.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลสุไหงปาดี หรือได้รับบันทึกข้อความจากศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลสุไหงปาดี หรือได้รับการส่งการจากติ่อมูลของโรงพยาบาลสุไหงปาดี ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลสุไหงปาดีทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการ

๘. ติดตามประเมินผลและรายงาน

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

๘.๑ ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ ๒ และ ระดับ ๓ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๗ วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดต่อกับหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๒ เมื่อได้รับโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากเจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือ เรื่องร้องเรียนระดับ ๓ จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาดำเนิน การแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน ๑๐ วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๒) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียน, สำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๓) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบด้วย

๘.๓ รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการ ข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน.

ภาคผนวก

ติดต่อ - สอนภาษา

sph.go.th

system.mdw windo... ตรวจสอบภาษาที่ใช้ในเว็บไซต์... Google การคัดลอกข้อความภาษาอังกฤษ... คุณมีปัญหากับการตั้งค่าภาษา... ระบบตรวจสอบตัวอักษร... คุณมีปัญหากับการตั้งค่าภาษา...

อ.สุภาพบดี จ.บรรจงสวัสดิ์

สายด่วน

นักเรียนดูแลน้ำเสีย 669
นักเรียนดูแลน้ำเสีย 24 ชั่วโมง

เรื่องร้องเรียน

QR code

SCAN ME

“โรงพยาบาลสุภาพบดี อ่างทองสุภาพบดี จังหวัดนราธิวาส พนักงานโดยรวม 1 ราย ผู้ดูแลสิ่งแวดล้อม 6 ราย พนักงานการ 4 ราย และได้รับการตรวจตราเพื่อยืนยัน ขณะนี้ อยู่ระหว่างขอรับเข้มข้น และได้รับการรักษาเบื้องต้น”

“โรงพยาบาลสุภาพบดี อ่างทองสุภาพบดี ใจดีปกติ โฉมสมุดฯ ติดต่อ กบก 5-10 ครั้ง หรือมากกว่านั้น บานหนาหลายเส้นๆ จนกว่าให้หายไปกับบ้านไม่มีเสียงดังๆ ไป ภาระของบ้านต้องดูแลให้มีสุขภาพ บ้านสะอาดดีและเป็นธรรม ให้รักษาให้ดีและเพียงพอ พร้อมและมีผู้มาดูแลพยาบาลทุกคนดูแลด้วยความอบอุ่น”

ควรปฏิบัติอย่างไรเมื่อพบเห็น

- สอนให้ก้าวบนบันได ให้มีคนในบ้านเมืองเรา
- ถ้าเป็นป่วยๆ ตัวอยู่บ้าน ต้องดูแลและดูแลด้วย
- หากมีอุบัติเหตุให้เข้ารับการรักษาใน พ.ส.ต.ใกล้บ้าน หรือ พ.ไก่เกียง

การป้องกัน

- เพิ่งเริ่งตัวบดินทร์ ใจดี กับเด็กๆ อย่างดี กว่า 6 ปี ที่ซึ่งไปเครื่องดื่ม หรืออุดในบ้านเกล็นท์

ติดต่อ เมื่อวันที่ : 090 519 0488 Facebook : ขอบรูปของโรงพยาบาลสุภาพบดี

ขอบรูปของบ้านและบ้าน
(จาก: น้ำดื่มน้ำ)

โรงพยาบาลสุภาพบดี อ่างทองสุภาพบดี จังหวัดนราธิวาส

ช่วยจัดซื้อจัดจ้าง/งานฟื้นฟู

29°C วันพุธที่ 28 ก.พ. 2567 ENG 10:03 17/2/2567

ติดต่อ - สอนภาษา

sph.go.th/index.php/contact

system.mdw windo... ตรวจสอบภาษาที่ใช้ในเว็บไซต์... Google การคัดลอกข้อความภาษาอังกฤษ... คุณมีปัญหากับการตั้งค่าภาษา... ระบบตรวจสอบตัวอักษร... คุณมีปัญหากับการตั้งค่าภาษา...

ติดต่อ - สอนภาษา

เรื่องร้องเรียน

QR code

SCAN ME

พี่ยอนโดย Super User หมวด: 81 เมมเบอร์เมื่อ: 18 มกราคม 2562 ชื่อ: 15081

306 โรงพยาบาลสุภาพบดี

ถนนกาฬสินธุ์

บ้านท่า

อ.สุภาพบดี

จ.นราธิวาส

96140

โทร : 073 651169

Windows 10 Home 64-bit

Type here to search

29°C วันพุธที่ 28 ก.พ. 2567 ENG 10:04 17/2/2567





๑๙

โรงพยาบาลสุไหงปาดี
SUNGAI PADI HOSPITAL

คู่มือเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
โรงพยาบาลสุไหงปาดี

ผู้รับผิดชอบ.....

(นางสาวอุ่มม้ายยะห์ เจียมะ)
ตำแหน่ง พนักงานบริการเอกสารทั่วไป

ผู้เห็นชอบ.....

(นายอันส สະມະแອ)
ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

อนุมัติโดย.....

(นายสถาพร สินเจริญกิจ)
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุไหงปาดี

โรงพยาบาลสุไหงปาดี
๓๐๑ ม.๑ ถ.จากรุสเกี้ยร ต.ปะลูร อ.สุไหงปาดี จ.นราธิวาส ๘๖๑๔๐
โทรศัพท์ ๐๗๓-๖๕๑๖๖๙ ต่อ ๑๕๒ โทรสาร ๐๗๓-๖๕๑๔๖๓
Email : <http://๑๖๐.๑๖๔.๗๔.๑๐:๘๐๘>, <https://sph.go.th/>

ฉบับที่ ๑

วันที่บังคับใช้ ๖ มีนาคม ๒๕๖๑

หมายเหตุ : กำหนดใช้คู่มือในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริหารจัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เป็นไปอย่างมีระบบ สามารถตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครบถ้วน และทันเวลา จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงพยาบาลสุไหงปาดี

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
หลักการและเหตุผล	(๑)
วัตถุประสงค์	(๒)
สถานที่ตั้ง	(๓)
แผนผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงาน	(๔)
หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์	(๕)
กฏหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	(๖)
ภาคผนวก	(๗)
- แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่) โรงพยาบาลสุไหงปาดี

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัตรราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคลาภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙

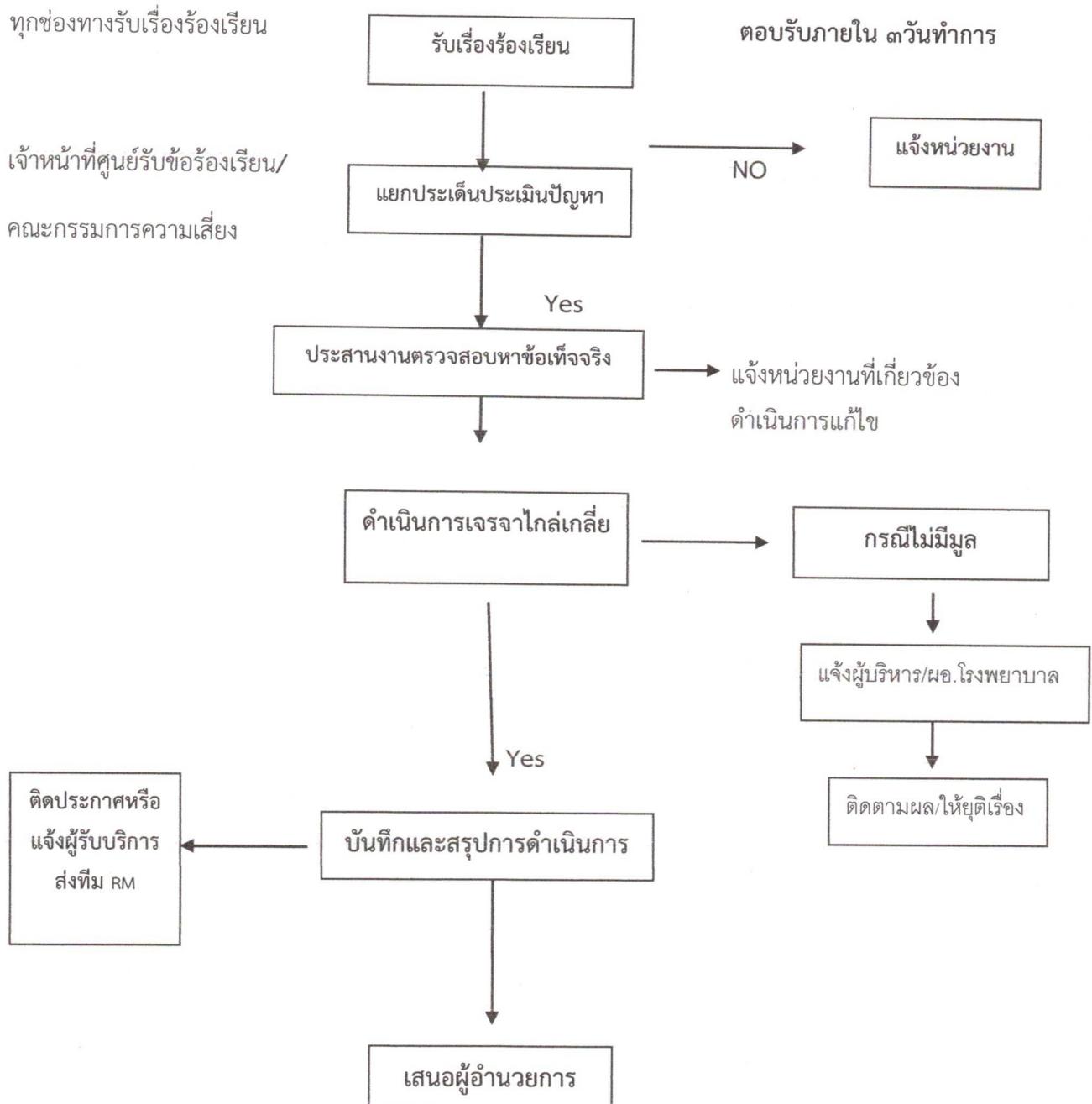
๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ในห้องบัตรโชนประชาสัมพันธ์ ชั้น ๑ โรงพยาบาลสุไหงปาดี เลขที่ ๓๐๖ หมู่ที่ ๑ ตำบลปะลุญ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส

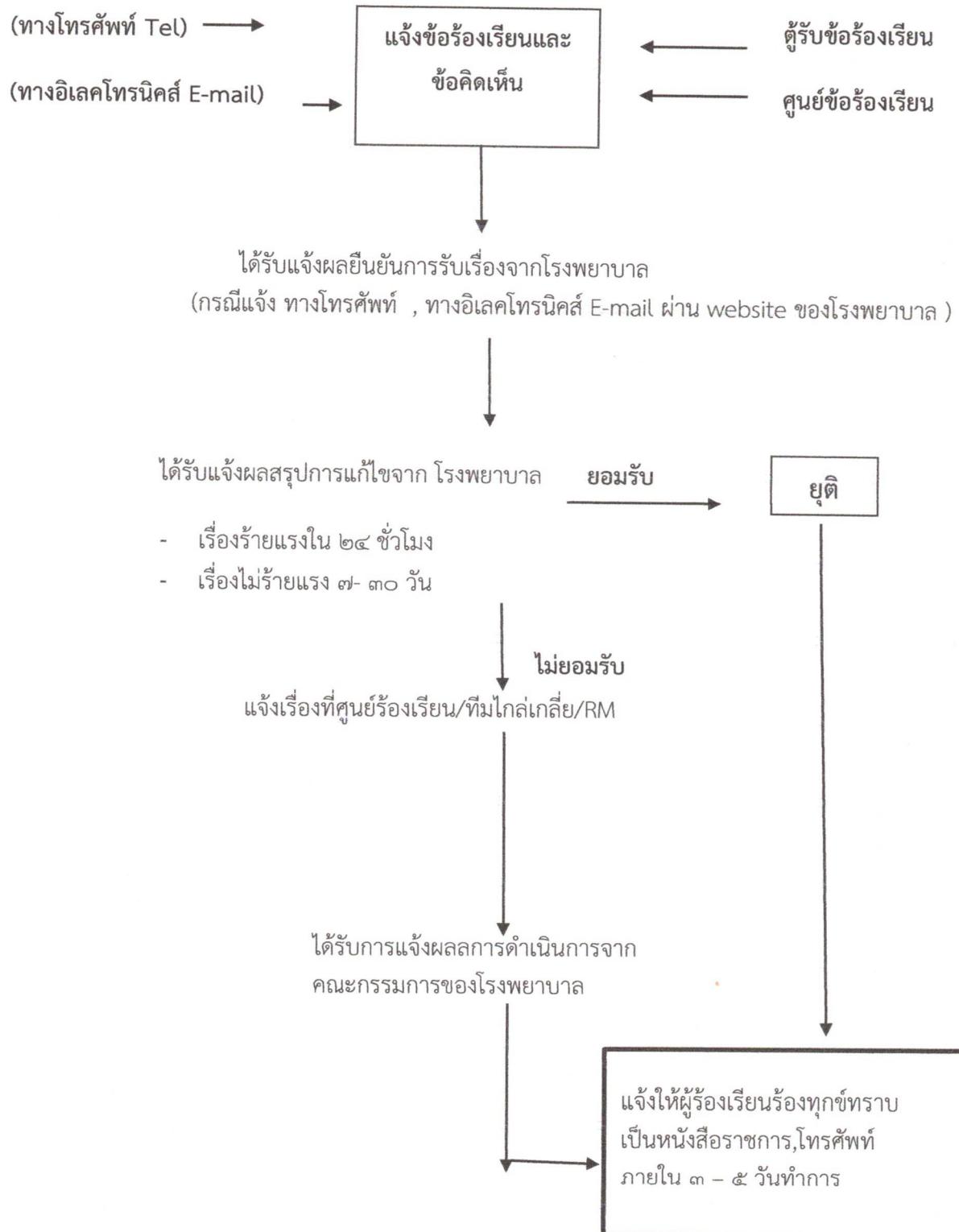
โทรศัพท์ ๐๗๓-๖๔๑๑๖๘ ต่อ ๑๕๒

โทรสาร ๐๗๓-๖๔๕๑๖๓

๔. แผนผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงาน



ขั้นตอนการร้องเรียน(สำหรับผู้รับบริการ)



๕. หน้าที่ของคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

- ๕.๑ รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์จากประชาชนเจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๕.๒ จัดทำบัญชีทะเบียนคุณการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
- ๕.๓ วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ
- ๕.๔ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาการตามอำนาจหน้าที่
- ๕.๕ ทำหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ
- ๕.๖ รายงานผลการปฏิบัติให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
- 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 บัญญัติให้บุคคลยื่นมูลที่แสดงในร่างรัฐธรรมนูญและได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
- ๖.๒ พระราชบัญญัติการรับเรื่องร้องเรียน 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 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๔๒

ภาคผนวก

โรงพยาบาลสุทางภาคี
แบบบันทึกข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ
วันที่.....เวลา.....น.

- กรุณา (/) หน้าจุดบริการหรือ หน่วยงาน ที่ต้องการให้ปรับปรุง
- () ห้องบัตร () ชักประวัติ () ห้องตรวจโรค () องค์กรแพทย์
() ห้องยา
() ห้องเอกสาร () ห้องให้คำปรึกษา () ห้องตรวจเลือด () ห้องคลอด
() ห้องพื้น
() ห้องฉุกเฉิน () ฝ่ายบริหาร () ห้องแพทย์แผนไทย () ผู้ป่วยใน
() ป้อมยาม
() หน่วยจ่ายยา () ฝ่ายเวชปฏิบัติ () ห้องส่งเสริม
() ฝ่ายสุขา () อื่นๆ

ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนที่ท่านต้องการปรับปรุง หรือ ชมเชย

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

ลงชื่อ..... ศึกษา..
ที่อยู่.....
เบอร์โทรศัพท์.....

หมายเหตุ

๑. กรุณาระบุจุดที่ท่านเห็นสมควรให้ปรับปรุงโดยชี้ด้วยเครื่อง (/) หน้าจุดบริการ
 ๒. กรุณาระบุชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขอโทรศัพท์ของท่านเพื่อทางโรงพยาบาลจะได้ติดต่อกลับในสิ่งที่ท่านได้เสนอแนะ
- ขอขอบคุณท่านที่ให้คำแนะนำ เพื่อทางโรงพยาบาลสุทางภาคี จะได้นำไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อการบริการที่ดีและมีคุณภาพต่อไป

ลิ้งค์ - สอนด้าน

sph.go.th

system.mdw windo... โทรรับส่งภาระน้ำหนักบ่... Google ภาระน้ำหนักจึงจำากัด... ศูนย์ปฏิบัติการด้านด้าน...

อุทัยธานี จ.มาร์วัส

สายด่วน

สืบสานด้วยความ ใจดี 1669
มาร์วัสดุที่ดี มีดี

เครื่องร่องเรียน

SCAN ME

“ไอโค่อร์ฟ” กอกมือการใช้ เป้าบูก โฉดปองกี๊ ไอเป็นอุดๆ ดีดต่อหัน 5-10 ครั้ง ก็จะหายไปได้แล้ว บากบานสีไม้ ทนทานให้หายไปได้ ทำง่ายดีดด้วยตัวเอง บางอย่าง มีสีเดียวกันกับบานไม้ ไม่ต้องแต่งสี ไม่ต้องทาสี ไม่ต้องซ่อมแซม และเมื่อใช้ ให้รีบล้างทำความสะอาดทันที หลังจากใช้งาน หรือถ้าไม่ล้างจะเก็บไว้ได้ ไม่เสียหาย

ควรปฏิบัติตามดังนี้

1. ลวนหัวกากอบนบาน หากมีเศษใบบานมาหากไร
2. ล้างบานบ่อยๆ ด้วยสบู่หรือสารออกฤทธิ์
3. หากมีลักษณะที่ได้รับการรักษาใน พ.ร.บ.ให้ล้างบาน หรือ พ.ร.ก.สีทึบ

การป้องกัน

- เพิ่มรีบล้างบานบ่อยๆ ให้รีบล้างบานบ่อยๆ 6 ชั่วโมง เช่นเดือนพฤษภาคม พ.ศ. ให้รีบล้างบานบ่อยๆ 6 ชั่วโมง เช่นเดือนพฤษภาคม พ.ศ.

ติดต่อ : 090 519 0488
Facebook : ชาบุญชี โรงพยาบาลอุทัยธานี

ชานรักษาด้านป้องกันและดูแลรักษา (ฉบับรวมทั้งหมด) | โรงพยาบาลอุทัยธานี อุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี

29°C ภูมิภาคอุทัยธานี ENG 10:03 17/2/2567

ลิ้งค์ - สอนด้าน

sph.go.th/index.php/contact

system.mdw windo... โทรรับส่งภาระน้ำหนักบ่... Google ภาระน้ำหนักจึงจำากัด... ศูนย์ปฏิบัติการด้านด้าน...

ติดต่อ - สอนด้าน

เครื่องร่องเรียน

SCAN ME

พื้นที่

เบรินโดย Super User หมวด: a1 แม่เพรเมื่อ: 18 มกราคม 2562 เวลา: 15:08:11

306 โรงพยาบาลอุทัยธานี

ถนนราษฎร์บดินทร์

อ.เมือง

จ.อุทัยธานี

ขนาดพื้นที่:

96140

โทร: 073 651169

29°C ภูมิภาคอุทัยธานี ENG 10:04 17/2/2567



การขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการภูมิภาค

โรงพยาบาลสุไหงปาดี สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๗

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลสุไหงปาดี สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส

วัน/เดือน/ปี : วันที่ - ๔ มี.ค. ๒๕๖๗

หัวข้อ : หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและซ่องทางการร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล

๑. บันทึกข้อความ
๒. คู่มือเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. คู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์ การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ดวงรัตน์ บุญเกิด

(นางดวงรัตน์ บุญเกิด)

ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ

วันที่ - ๔ มี.ค. ๒๕๖๗

ผู้อนุมัติรับรอง

สถาพร สินเจริญกิจ

(นายสถาพร สินเจริญกิจ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุไหงปาดี

วันที่ - ๔ มี.ค. ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

ธีรพงศ์ ลิ่มເອງ

(นายธีรพงศ์ ลิ่มເອງ)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๒๔ มี.ค. ๒๕๖๗