คู่มือปฏิบัติการดำเนินงานและการรับเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลสามร้อยยอด

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment)และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

โรงพยาบาลสามร้อยยอด จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) โรงพยาบาลสามร้อยยอด เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลสามร้อยยอด และรพสต.ในเขตรับผิดชอบใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราว ร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสามร้อยยอด มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่กระบวนการให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางสะพานน้อย
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

ขอบเขต

๑. **กรณีเรื่องร้องเรียน**

๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ

๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการเช่นปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

<u>นิยาม</u>

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยตู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซด์ Line หรือช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อติดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

๑. การจัดตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. การรับข้อร้องเรียน
๓. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
๔. การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ
๕. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
๖. การกำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
๗. การนำมาตรการการป้องกันแก้ไขข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯของหน่วยงานเจราจาไกลเกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน

ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น ๔ ระดับ

ระดับ		นิยาม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชยในการให้บริการ	ไม่เกิน ๕ วันทำการ	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก	-การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนมีการโต้แย้งเกิดขึ้นไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมไกล่เกลี่ยและอำนาจคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของ รพ.	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คกก.บริหาร รพ.
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนและร้องเรียนสื่อมวลชนหรือผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัดหรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ	-คกก.บริหาร รพ. -หน่วยงานระดับสูงขึ้นไป เช่น สสจ.

นโยบายปฏิบัติ

๑. จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหาร รพ. เพื่อพิจารณาให้การปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๒. จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกลเกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี กำกับ ติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาทข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๓. กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

-ตู้รับเรื่องราวร้องเรียน/ข้อคิดเห็น

-ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้ที่เกี่ยวข้อง

-ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียนพร้อมชื่อ นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

-ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียนพร้อมชื่อ นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

-ร้องเรียนผ่านทางอินเตอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ค อีเมล์ เว็บไซด์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูล

๔. ให้ทุกกลุ่มงาน/งาน นำมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง”คู่มือปฏิบัติการดำเนินงานและการรับเรื่องร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่มายังศูนย์ฯจากช่องทางต่างๆ ได้แก่ โทรศัพท์ ร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ หนังสือ/จดหมาย เว็บไซด์ของรพ. และอื่นๆ เช่น กล่องรับความคิดเห็น อีเมล์ เฟสบุ๊ค

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน ตามแบบฟอร์ม

๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

๕. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการในกำหนด ดังนี้

๕.๑ ภายในเวลา ๑๕ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของ รพ.ได้

๕.๒ ภายในเวลา ๓๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม

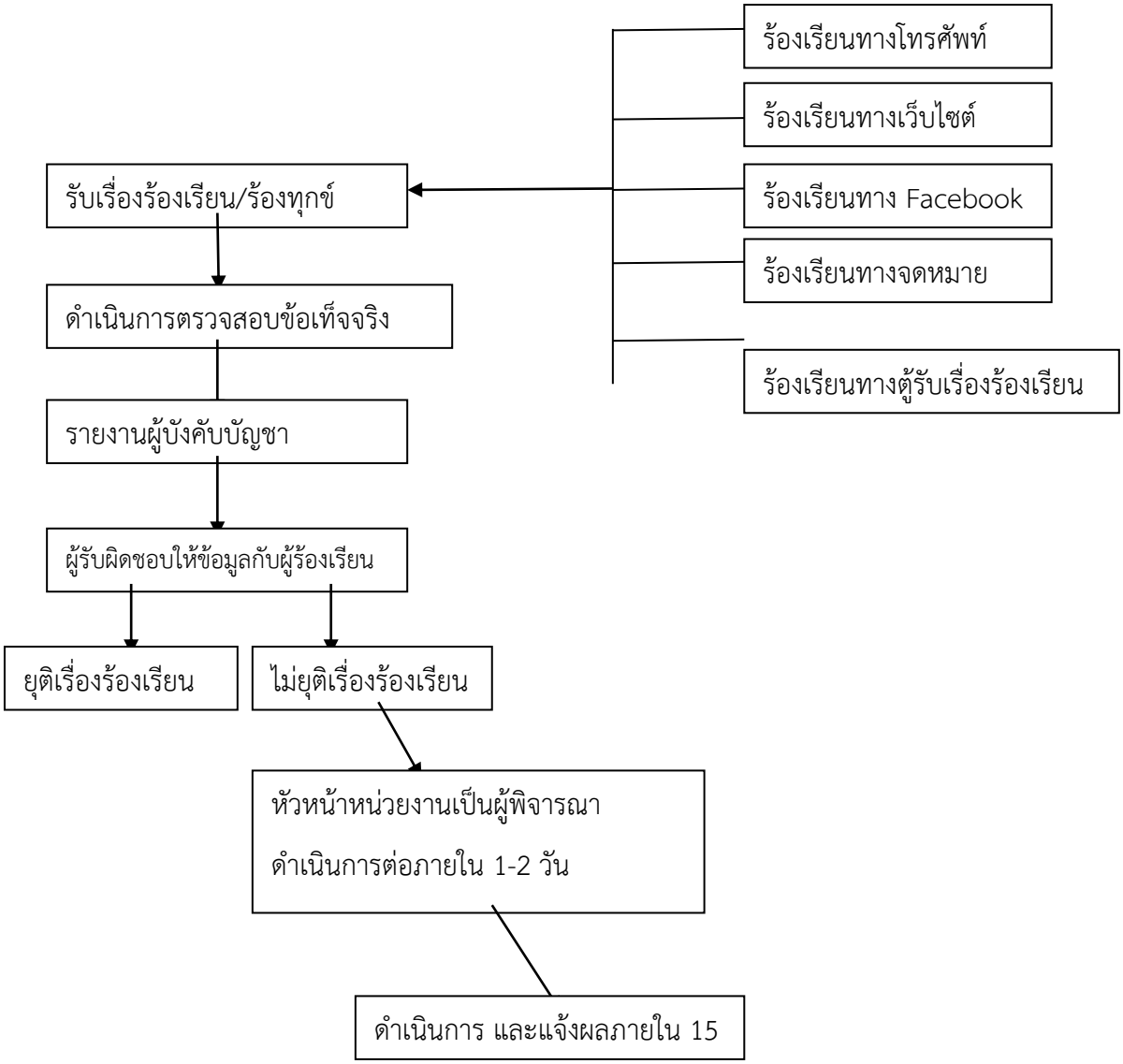
๕.๓ ภายในเวลา ๖๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง

๕.๔ ภายในเวลา ๕ วันทำการ ได้แก่ การร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง

๖. การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล “วันที่รับ”ของหน่วยงาน

๗. การพิจารณากลั่นกรองเรื่องร้องเรียน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



<u>การปฏิบัติงานรับร้องเรียนทั่วไป/การให้บริการ</u>

๑.การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป/การให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ ผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสจะให้ผู้รับผิดชอบรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้ พิจารณาดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสามร้อยยอด โทรศัพท์ ๐๓๒ ๖๙๙๐๒๖

๒.ขั้นตอนการปฏิบัติ

๒.๑สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๒.๓แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้รับบริการ เช่น ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

๒.๔ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการ

๒.๕เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๓.ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

๓.๑โทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๒ ๖๙๙๐๒๖

๓.๒ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๓.๓หนังสือ/จดหมาย

๓.๔เว็บไซด์ของโรงพยาบาล

๓.๕ตู้แสดงความคิดเห็น

๔.หลักเกณฑ์การพิจารณากลั่นกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๔.๑การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถแสวงหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูลและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

๔.๒การร้องเรียนที่เกิดความความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนสามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูล

๔.๓กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง”แนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด(กลุ่มท้าทาย) โดยให้พิจารณายุติเรื่อง

<u>การปฏิบัติงานรับร้องเรียนการทุจริตและพฤติกรรมมิชอบ</u>

๑.การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป/การให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ ผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสจะให้ผู้รับผิดชอบรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้ พิจารณาดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสามร้อยยอด โทรศัพท์ ๐๓๒ ๖๙๙๐๒๖

๒.ขั้นตอนการปฏิบัติ

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสามร้อยยอด โทรศัพท์ ๐๓๒ ๖๙๙๐๒๖

๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๒.๕.๑ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ จึงรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒.๕.๒ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๒.๕.๓ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่ผลคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๒.๕.๔ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหลือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๓. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑.การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑.การบริหารทั่วไปและงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒.การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓.การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
๒.วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้องและเหมาะสมตาม พรบ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนดไว้

ประกาศโรงพยาบาลสามร้อยยอด
เรื่อง ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

.....

เพื่อให้การดำเนินงานด้านข้อร้องเรียนมีประสิทธิภาพ สร้างความโปร่งใสให้แก่องค์กร และเพื่อให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับความเดือดร้อน หรือพบเห็นการกระทำที่ไม่เหมาะสม สามารถร้องเรียนได้ โดยผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสามร้อยยอด
๒. กล่องรับความคิดเห็น ข้อร้องเรียน ตามจุดต่างๆภายในโรงพยาบาลสามร้อยยอด
๓. ทางไปรษณีย์ ตามที่อยู่ โรงพยาบาลสามร้อยยอด เลขที่ ๕๑ หมู่ที่๖ ตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ๗๗๑๘๐
๔. หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๒ ๖๘๘๕๕๘ , ๐๓๒ ๖๘๘๐๒๐
๕. Website www.samroiyodhospital.go.th
๖. Facebook โรงพยาบาลสามร้อยยอด

จึงเรียนมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

วศิ.

(นางสาววศินี วีระไวทยะ)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสามร้อยยอด

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลสามร้อยยอด
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรื่อง .....ตอบรับเรื่องร้องเรียนเรื่อง.....
เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสามร้อยยอด โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่นๆ.....ลงวันที่ ..... เกี่ยวกับเรื่อง..... .....นั้น

โรงพยาบาลสามร้อยยอด ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตาม และ โรงพยาบาลสามร้อยยอด ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลสามร้อยยอด และได้มอบหมายให้..... .....เป็นผู้ตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลสามร้อยยอด และได้จัดส่งเรื่องให้ ....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป แล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลได้ภายใน 15 วัน

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....
(นางสาววศินี วีระไวทยะ)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสามร้อยยอด

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลสามร้อยยอด

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรื่อง .....แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน.....

อ้างถึง .....หนังสือแจ้งตอบการรับเรื่องร้องเรียน.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

ตามที่ โรงพยาบาลสามร้อยยอด (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้อง ทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

โรงพยาบาลสามร้อยยอด ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....

....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐาน

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(นางสาววศินี วีระไวทยะ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสามร้อยยอด

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสามร้อยยอด กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐๓๒ ๖๘๘๕๕๘

ที่ ปข๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ วันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รอบ ๖ เดือนแรก

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสามร้อยยอด

ตามที่ งานคุณภาพบริการและกลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้รวบรวมข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นด้านการให้บริการและข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ พร้อมแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข นั้น

งานคุณภาพบริการและกลุ่มงานบริหารทั่วไป ขอรายงานผลการแก้ไขข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นด้านการให้บริการและข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลสามร้อยยอดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายภพ วงศ์ประสาร)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

อนุญาต

วศิ.

(นางสาววศินี วีระไวทยะ)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสามร้อยยอด

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
โรงพยาบาลสามร้อยยอด
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานพ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

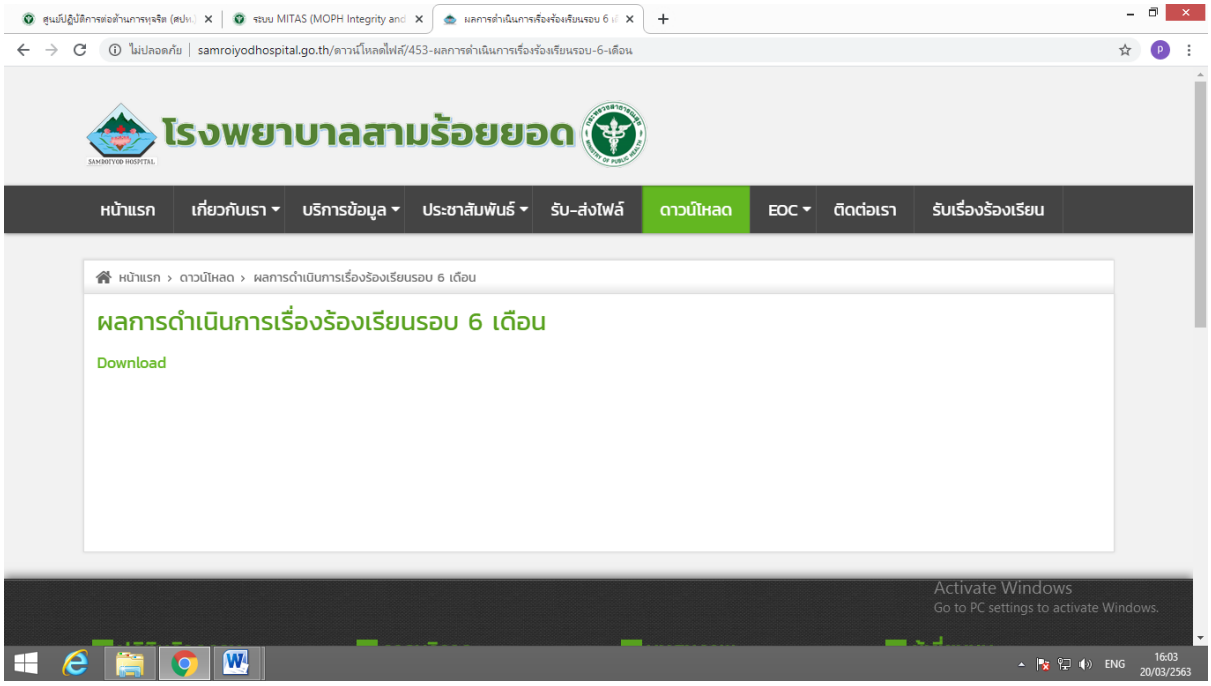
แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสามร้อยยอด

ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลสามร้อยยอด
วัน/เดือน/ปี ๖ มีนาคม ๒๕๖๓
หัวข้อ: รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รอบ ๖ เดือนแรก
รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)
โรงพยาบาลสามร้อยยอด รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (เดือนตุลาคม๒๕๖๒-กุมภาพันธ์๒๕๖๓)เผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลสามร้อยยอด
Linkภายนอก:.....
หมายเหตุ:.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	**ผู้อนุมัติรับรอง**
(นายภพ วงศ์ประสาร)	(นางสาววศินี วีระไวทยะ)
ตำแหน่ง..นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	ตำแหน่ง รก.ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสามร้อยยอด
วันที่...๖...เดือน..มีนาคม.....พ.ศ..๒๕๖๓....	วันที่...๖...เดือน..มีนาคม.....พ.ศ..๒๕๖๓....

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายกิตติศักดิ์ เฮงสว่าง)
ตำแหน่ง..นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
วันที่...๖...เดือน..มีนาคม....พ.ศ..๒๕๖๓....


ไม่ปลอดภัย | samroiyodhospital.go.th/ดาวน์โหลดไฟล์/453-ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนรอบ-6-เดือน
โรงพยาบาลสามร้อยยอด
หน้าแรก
เกี่ยวกับเรา
บริการข้อมูล
ประชาสัมพันธ์
รับ-ส่งไฟล์
ดาวน์โหลด
EOC
ติดต่อเรา
รับเรื่องร้องเรียน
หน้าแรก › ดาวน์โหลด › ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนรอบ 6 เดือน
ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนรอบ 6 เดือน
Download
Activate Windows
Go to PC settings to activate Windows.
ENG
16:03
20/03/2563