



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ต.นาแซง อ.หล่มเก่า พช
ที่ พช ๐๐๓๒.๓๐๗ / ๒๒๖ วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุมัตินำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลสมเด็จพระ
ยุพราชหล่มเก่า

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าได้จัดทำคู่มือ การปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนและ
ประพฤติมิชอบโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงาน ในการ
รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและคุ้มครองสิทธิเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้
รวดเร็วขึ้นและให้สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อันจะทำให้การขับเคลื่อนเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่
เกี่ยวข้อง ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล สามารถช่วยเหลือและสร้างความมั่นใจให้แก่
ประชาชนผู้มารับบริการคลายความกังวลใจและมีความสุขมากขึ้น

ในการนี้ คณะกรรมการได้พิจารณาแล้วเห็นควรแจ้งประกาศคู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง
ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ.๒๕๖๕ ให้เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ทราบและถือปฏิบัติต่อไปพร้อมทั้งให้นำ
เผยแพร่บนเว็บไซต์ <http://www.lomkaohospital.com> ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าและ
ประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นางพัชรินทร์ ด้านพงษ์ประเสริฐ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

กรรมการ/เลขานุการ

(นางธัญกรณ์ คำค้อ)

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานพ.ศ. ๒๕๖๕
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน:โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

วัน/เดือน/ปี: ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ: ขออนุมัติคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

รายละเอียดข้อมูล:(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑.บันทึกข้อความขอความเห็นชอบอนุมัติและลงนามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

๒.คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

๒.แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

Linkภายนอก:ไม่มี

หมายเหตุ:.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางพัชรินทร์ ด่านพงษ์ประเสริฐ)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ผู้อนุมัติรับรอง

(นางอัญกรณ์ คำค้อ)
ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางพิมพ์ประภา ประทุมมา)
ตำแหน่ง พนักงานพัสดุ

วันที่...๒๗...เดือน..ธันวาคม...พ.ศ. .๒๕๖๕

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

คำนำ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช
หล่มเก่าฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ขององค์กร ทั้งนี้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ตอบสนอง
ความต้องการของผู้ร้องเรียน จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน
เดียวกันเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารการดำเนินการร้องเรียนทุจริต
และประพฤติมิชอบฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือที่
เกี่ยวข้อง และพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาล
สมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

นางพัชรินทร์ ด้านพงษ์ประเสริฐ

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

ธันวาคม ๒๕๖๔

สารบัญ

หน้า

- | | |
|---|---|
| ๑. หน้าที่มีความรับผิดชอบ | ๑ |
| ๒. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน | ๑ |
| ๓. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน | ๑ |
| ๔. วัตถุประสงค์ | ๒ |
| ๕. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน | ๒ |
| ๖. การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน | |
| ๗. ระบบการจัดการ ติดตามและประเมินผล | |
| ๘. ผังกระบวนการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | |
| ๙. แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | |

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ทำหน้าที่ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช หล่มเก่าอย่างรวดเร็ว และวางมาตรฐานการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าได้มอบหมายให้นางพัชรินทร์ ด้านพงษ์ประเสริฐ พยาบาล วิชาชีพชำนาญการเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน แยกเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พิจารณาสั่งการต่อไป

ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตัวเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ละคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๒. จดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ของถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าเลขที่๑๘๑ หมู่๑ ตำบลนาแซง อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๑๒๐
๓. ทางโทรศัพท์ได้แก่ หมายเลข ๐๕๖-๗๐๙๕๕๕ ต่อ๑๒๒
๔. ทางตู้รับฟังความคิดเห็นของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า
๕. ทางเฟสบุ๊คโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า<https://www.facebook.com/lomkaohospital>
๖. ช่องทางอื่นๆ เช่นศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์) ศูนย์รับข้อร้องเรียนสามารถบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนพร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เสนอประธานศูนย์หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามที่เห็นสมควร

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าได้ ดำเนินการอย่างเป็นระบบ ในแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อให้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบกฎหมายและหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการเรื่องร้องเรียน
๔. เพื่อให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าได้ใช้เป็นแนวทางในการ ปฏิบัติงาน

ช่องทางของการร้องเรียน

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานตามช่องทางต่างๆดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ เรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาในการดำเนินการรับ เรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
Webside	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
กล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

การบันทึกการร้องเรียน

๑. กรอกแบบบันทึกเรื่องร้องเรียนโดยมีรายละเอียดเรื่องร้องเรียน ชื่อ - สกุล หมายเลขโทรศัพท์เพื่อการติดต่อกลับ เรื่องที่จะร้องเรียน
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงแบบบันทึกทุกครั้ง

การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

กรณีการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ ร้องขอได้ทันที

เรื่องร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานจัดทำบันทึก ข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจจะโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง

กรณีร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อ เสนอผู้บริหารเพื่อสั่งการไปยังคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการ ตรวจสอบและแจ้งผลดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนทราบ

เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าให้ดำเนินการ ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ปัญหาต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบ ภายใน ๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

รวบรวมข้อมูลและรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์การร้องเรียน ภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กร

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า หากเป็นข้อมูลข่าวสาร ที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะมีการกำหนดให้เป็นชั้นความลับ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัด

ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล

ในกรณีโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าได้รับข้อร้องเรียนที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการ การของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ ต้องรีบส่งเรื่องดังกล่าวไปยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทันที เพื่อดำเนินการตามขั้นตอน สำหรับการติดตามและประเมินผล ได้กำหนดให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รวบรวมและรายงานข้อร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบทุกระยะ ๓ เดือน

แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

.....

เลขที่รับ.....

วันที่.....

ชื่อ-สกุล ผู้รับบริการ.....

เลขบัตรประจำตัวประชาชน

ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ต.ตรอก/ชอย.....

ถนน..... แขวง/ตำบล..... เขต/อำเภอ.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

โทรศัพท์เคลื่อนที่..... โทรสาร..... e-mail address.....

สถานที่ติดต่อ/ให้แจ้งผล ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน หรือ

บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ต.ตรอก/ชอย..... ถนน.....

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

รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์..... โทรศัพท์เคลื่อนที่.....

โทรสาร..... e-mail address.....

รายละเอียดเป็น ข้อร้องเรียน / ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ โดยสรุปดังนี้

คำขอที่ต้องการให้ดำเนินการ.....

.....

.....

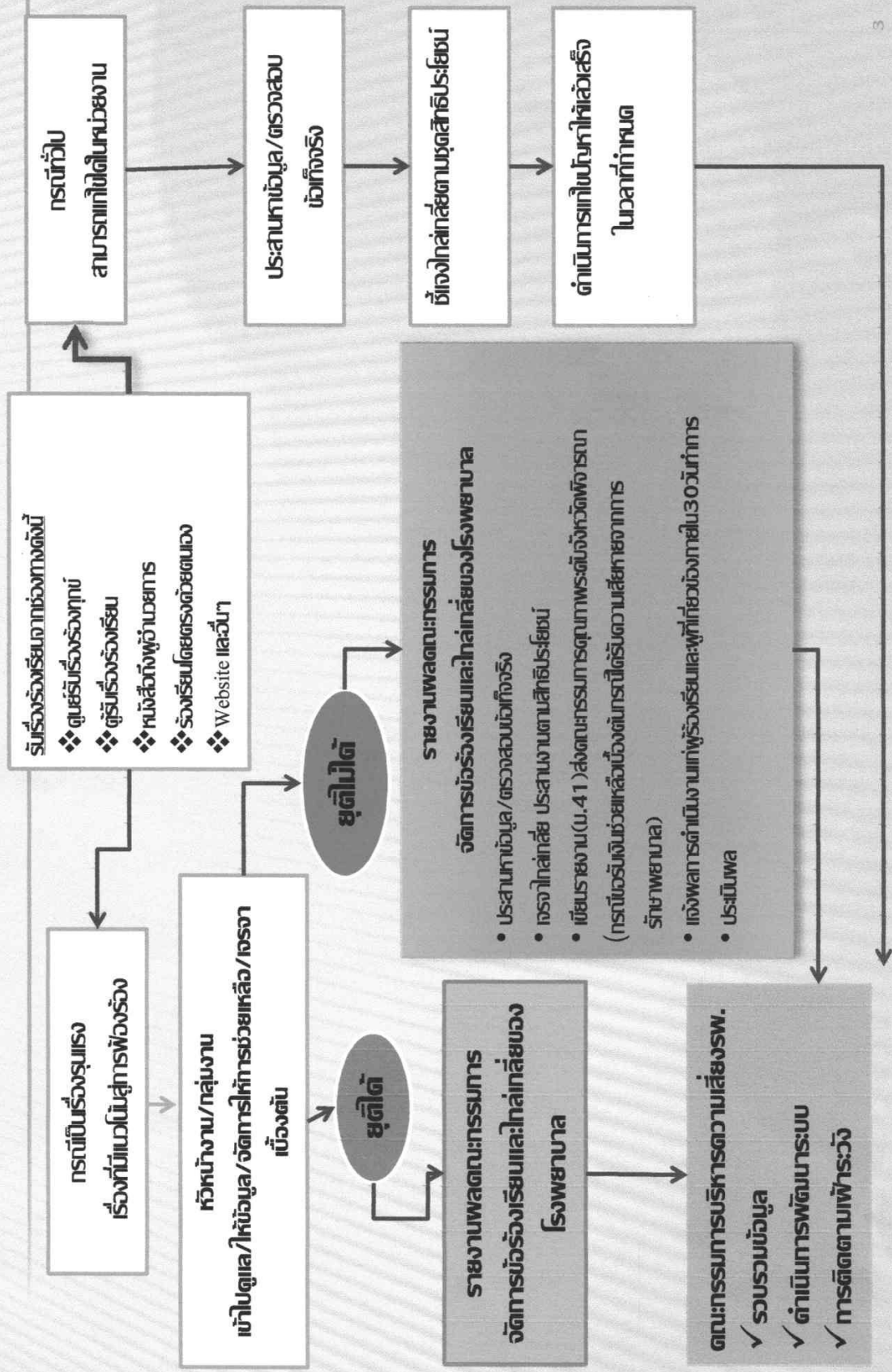
.....

ลงชื่อ.....ผู้รับบริการ

(.....)

ผู้รับเรื่อง.....

ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องเรียน



Flow การรับเรื่องเรียน ม.41

