

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลสุพรรณภูมิ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวก เกิดความผาสุก และมีความเป็นอยู่ที่ดี บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

โรงพยาบาลสุพรรณภูมิ จึงได้จัดให้มีศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับ พฤติการณ์ การปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ การกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังกล่าว ตลอดจนประสานงานในการให้ข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการ ให้บริการที่มีความล่าช้า ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่า ด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วน ราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงาน ที่อยู่ในอำนาจ หน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้ง การดำเนินการให้ ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนด เวลาที่กำหนดไว้ ตาม มาตรา ๓๗ ” และ มาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วน ราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือ ปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น จะต้องพิจารณา ดำเนินการให้ลุล่วงไป...” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗

๒. สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลสุพรรณภูมิ เลขที่ ๕๓๐ หมู่ ๒๐ ตำบลสระคู อำเภอสุพรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิ ชอบ โรงพยาบาลสุพรรณภูมิ มีการปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพและมี ประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติ มิชอบ รวมถึงการเสนอแนะต่างๆ ได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่ เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องทุกข์อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือ ผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุง กระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

๔. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบนี้กำหนดให้มีรายละเอียดครอบคลุมตั้งแต่ ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งเบาะแส ของประชาชนหรือบุคคลที่ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการให้ข้อมูล จากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส ให้ข้อมูล การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานงานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน และหน่วยงานในสังกัด เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบอย่างสม่ำเสมอ

๕. คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนและ จรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่

๑. โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๔๓๕๘ ๑๓๒๑ - ๓

๒. ร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลสุพรรณภูมิ จดรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป)

๓. ส่งหนังสือร้องเรียน/บัตรสนเท่ห์ มาที่โรงพยาบาลสุพรรณภูมิ เลขที่ ๕๓๐ หมู่ ๒๐ ตำบลสระคู อำเภอสุพรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๑๓๐

๔. กล้องรับฟังความคิดเห็น/กล่องรับข้อร้องเรียน ของโรงพยาบาลสุพรรณภูมิ บริเวณหน้าห้องประชาสัมพันธ์ และหน้าห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก

๕. เว็บไซต์โรงพยาบาลสุพรรณภูมิ <http://www.cupsuwan๑๐๑.net> /หรือ เว็บไซต์ “ศูนย์รับแจ้งเบาะแส เรื่องทุจริตคอร์รัปชัน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงสาธารณสุข” <http://www.stopcorruption.moph.go.th/>

๖. อื่นๆ ได้แก่ การร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรม/ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (สายด่วน ๑๑๑๑)/ หน่วยงานอื่นๆ/ตู้ไปรษณีย์ ๙ ปณฝ. กระทรวงสาธารณสุข

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

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่วนส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือหน่วยบริการ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสุพรรณภูมิ

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นๆ ประกอบด้วย กลุ่มงานกฎหมาย กลุ่มงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในโรงพยาบาลสุพรรณภูมิ และหน่วยงานภายนอกที่มีผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสเข้ามาทางช่องทางต่างๆ ที่กำหนด

การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล/การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประชาชนทั่วไป/องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน/ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ ผู้มีส่วนได้เสียที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลสุพรรณภูมิ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส/ให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

การรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส/ให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน/กลุ่มงาน/งาน

หน่วยงาน หมายถึง กลุ่มงานในสังกัดโรงพยาบาลสุพรรณภูมิ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง กลุ่มงานในสังกัดโรงพยาบาลสุพรรณภูมิ

เวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน หมายถึง เวลาการดำเนินงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการใน
ความรับผิดชอบ

๖. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใสและเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของทางราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไปและงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใส หลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคลร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้งการเลื่อนตำแหน่งการพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้ายไม่ชอบธรรม
๒) วินัยข้าราชการ	กฎระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่และกำหนดแบบแผนความประพฤติของ ข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติ หน้าที่ราชการเป็นได้ด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ.ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ที่มีเจตนาธรรมณ์เพื่อการจ่ายเงิน ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานใน หน่วยบริการ ในช่วงเวลานอกราชการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการหรือต่าง หน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการ กระทำการใดที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหาย อย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
 - ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน
 - วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
 - ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล
 - ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคล อื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. เป็นเรื่องที่ถูกผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
๔. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล
๕. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
 - คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
 - เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้ว ยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา
 - คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
 ๑. กำหนดสถานที่ตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลสุพรรณภูมิ
 - ๑.๑ ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสุพรรณภูมิ ณ กลุ่มงานบริหารทั่วไป
 - ๑.๒ จุดรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ณ กลุ่มงานต่างๆ (ตามบทบาท/ภารกิจของกลุ่มงาน)
 ๒. กำหนดบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของผู้รับผิดชอบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ประจำศูนย์ฯ และประจำกลุ่มงาน
 - ๒.๑ บทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบงานฯ ประจำศูนย์ฯ
 - รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ
 - ประสานงาน และพิจารณามอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
 - ลงทะเบียน เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากกลุ่มงาน ต่างๆ ในระบบ
 - จัดทำสถิติข้อมูลร้องเรียน ร้องทุกข์ของ โรงพยาบาลสุพรรณภูมิ

- รวบรวม สรุปรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียน การจัดการเรื่องร้องเรียน รายงานผู้อำนวยการ
โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ ทุก ๓ เดือน

๒.๒ บทบาทหน้าที่ ของผู้รับผิดชอบงานฯ ประจำกลุ่มงาน

- รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ
- ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของกลุ่มงาน
- แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อลงทะเบียนในระบบ
- ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ตั้งแต่กระบวนการ ตรวจสอบ
ข้อเท็จจริง จัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตอบกลับและรายงานผล
- จัดทำสถิติข้อมูลร้องเรียน ร้องทุกข์ของกลุ่มงาน
- รวบรวม สรุปรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียน

๓. แจ้งคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ
พร้อมแจ้งให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รับทราบแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาล
สุวรรณภูมิ

๒) การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๔๓๕๘ ๑๓๒๑ - ๓ ต่อ ๑๐๔

๒. ร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ (ศูนย์บริหารจัดการ
เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ/จุดรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่กลุ่มงาน)

๓. ส่งหนังสือร้องเรียน/บัตรสนเท่ห์ มาที่ โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ เลขที่ ๕๓๐ หมู่ ๒๐
ตำบลสระคู อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๑๓๐

๔. กล่องรับฟังความคิดเห็น/กล่องรับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ บริเวณหน้าห้อง
ประชาสัมพันธ์และจุดบริการหน้าห้องจ่ายยานอก

๕. เว็บไซต์โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ <http://www.cupsuwan๑๐๑.net> /หรือ เว็บไซต์ “ศูนย์รับ
แจ้งเบาะแส เรื่องทุจริตคอร์รัปชัน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงสาธารณสุข”
<http://www.stopcorruption.moph.go.th/>

๖. อื่นๆ ได้แก่ การร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรม/ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (สายด่วน
๑๑๑๑)/ หน่วยงานอื่นๆ/ตู้ไปรษณีย์ ๙ ปณฝ. กระทรวงสาธารณสุข

ช่องทาง	ความถี่/การตรวจสอบตามช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่อง ร้องเรียน เพื่อประสานงานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน ร้องทุกข์	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริหารจัดการเรื่อง ร้องเรียนฯ/จุดรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ ของกลุ่มงาน	ทุกครั้งที่มิผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์	ภายใน ๑ วันทำการ	-
หนังสือร้องเรียน/บัตรสนเท่ห์	ทุกครั้งที่มิผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์	ภายใน ๑ วันทำการ (นับจากวันที่ลงเลขรับหนังสือ/จดหมาย ในทะเบียนของศูนย์บริหารจัดการฯ/กลุ่มงาน)	-
กล่องรับฟังความคิดเห็น /กล่องรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์	ทุกวัน (ช่วงเวลาตามความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วันทำการ	-
เว็บไซต์ของโรงพยาบาลฯ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

๓) การบันทึกข้อร้องเรียนในระบบ

๑. เมื่อได้รับการร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสจากทุกช่องทาง จะต้องมีการบันทึกข้อร้องเรียน ลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๒. ในการกรอกแบบฟอร์ม จะต้องถามชื่อ-สกุล เลขบัตรประจำตัวประชาชน ที่อยู่ติดต่อได้สะดวก และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมถึงเป็นประโยชน์ ในการแจ้งข้อมูล การดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง ตอบกลับผู้ร้องเรียน

๓. กรณีดังต่อไปนี้

๓.๑ รับเรื่องร้องเรียน ณ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ฯ ให้บันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสในระบบ และประสานงานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อดำเนินการต่อไป

๓.๒ รับเรื่องร้องเรียน ณ จุดรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แจ้งเบาะแสที่กลุ่มงานให้บันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสในทะเบียนกลุ่มงาน และแจ้งเรื่องให้ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ทราบเพื่อลงทะเบียนในระบบ

๔) การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน การพิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	ระยะเวลาตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถาม หรือ ร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่มาติดต่อเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ชมเชย/สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูลของโรงพยาบาล/ขอสิทธิ	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ หน่วยงาน/ หน่วยงานในสังกัด - การสอบถามข้อมูลต่างๆ	ไม่เกิน ๑๐ วันทำการ	ผู้รับผิดชอบฯ ประจำกลุ่มงาน
๒	ข้อร้องเรียนทั่วไป	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลสุพรรณภูมิ เรื่องไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	ผู้รับผิดชอบฯ ประจำกลุ่มงาน/ หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง
๓	ข้อร้องเรียนพิเศษ	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานโรงพยาบาลสุพรรณภูมิ เพียงหน่วยงานเดียว, เรื่องที่มีความยุ่งยากซับซ้อนในการตรวจสอบ หรือแก้ไข ปัญหา	- การเรียกร้องให้มีการชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยข้าราชการ การกระทำละเมิด - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง, การพัสดุ - การร้องเรียนเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ/ ตามเกณฑ์กำหนดในเรื่องนั้นๆ	- ผู้รับผิดชอบฯ ประจำกลุ่มงาน - ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์ฯ - หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

๕) การดำเนินการเพื่อแก้ไข/ปรับปรุง กรณีมีข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส

๑. กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบได้ทันที มีกำหนดระยะเวลาในการจัดการแก้ไข/ปรับปรุง ภายใน ๑ วันทำการ ยกเว้นกรณีที่มีการจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน อาจต้องใช้เวลาในการตรวจสอบและส่งข้อมูลตอบกลับผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ภายใน ๑๐ วันทำการ

๒. กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ อาจจะต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสังกัดให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งกลับให้หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีเบื้องต้น หน่วยรับเรื่องร้องเรียน ประสานงานแจ้งให้หน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงหน่วยงานในสังกัดจะต้องรายงานผลการจัดการแก้ไข/ปรับปรุง ให้หน่วยรับเรื่อง ร้องเรียน (โรงพยาบาลสุพรรณภูมิ) ทราบภายใน ๑๐ วัน (นับจากได้รับแจ้งเรื่อง) และหน่วยรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์จะต้องแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๒ วันทำการนับจากวันที่ได้รับรายงานแก้ไข/ปรับปรุงจากหน่วยงานในสังกัด ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนจะต้องเปิดเผยชื่อและที่อยู่จริง

๓. กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นเรื่องที่ต้องประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของหลายหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง ซึ่งกรณีดังกล่าว เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แล้วจะดำเนินการไปตาม ระเบียบข้อบังคับหรือข้อกำหนดตามลักษณะของเรื่องนั้นๆ เช่น

- กรณีที่ต้องมีการตรวจสอบข้อเท็จจริง/ดำเนินการทางวินัย ต้องดำเนินการตามกฎหมาย ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย

- กรณีเรื่องร้องเรียนทางสิ่งแวดล้อม ต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตามขั้นตอน ต้องมีการแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินงานขั้นต้นให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ทราบภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนจะต้องเปิดเผยชื่อที่อยู่จริง

๖) การตอบกลับเรื่องร้องเรียน

๖.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนระดับ ๑ ตอบกลับทันทีที่ได้รับเรื่อง/ภายใน ๑-๓ วันทำการนับแต่ได้รับเรื่อง

๖.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ ตอบกลับภายใน ๓๐ วันทำการ

๖.๓ กรณีเรื่องร้องเรียนระดับ ๓ ตอบกลับภายใน ๖๐ วัน/ตามเกณฑ์กำหนดในเรื่องนั้นๆ ทั้งนี้ จะต้องแจ้งความก้าวหน้าการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๗) การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน

๗.๑ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำกลุ่มงาน จัดทำสรุปรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ตามแบบฟอร์มที่กำหนด จัดส่งให้ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสุพรรณภูมิ (กลุ่มงานบริหารทั่วไป)

๗.๒ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสุพรรณภูมิ (กลุ่มงานบริหารทั่วไป) สรุปรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน

๗.๓ รวบรวมข้อร้องเรียน ร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มเอกสารของหน่วยงาน เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบ สืบค้น การติดตามและประเมินผล

๑. ร้อยละของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ได้รับการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ

๒. ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา

๓. ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘
๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)
๔. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๘. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ (กรณีลูกจ้างประจำ)
๙. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔
๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ (กรณีพนักงานราชการ)
๑๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๑๒. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖ (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)
๑๓. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคสำนักงาน
ปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ

วัน/เดือน/ปี : มกราคม ๒๕๖๗

หัวข้อ: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ

Linkภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ:

.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



นายธนวัฒน์ จันทโก

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

วันที่ มกราคม ๒๕๖๗

ผู้อนุมัติรับรอง



นายชูชัย เต็มธนะกิจไพศาล

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ

วันที่ มกราคม ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายพัชรพล พลเยี่ยม)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ มกราคม ๒๕๖๗

คู่มือปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ
จังหวัดร้อยเอ็ด

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของโรงพยาบาลสุพรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสุพรรณภูมิ ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างด้านการให้บริการ ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๑
ขอบเขต	๒
๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๒
๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	๒
สถานที่ตั้ง	๓
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๔
คำจำกัดความ	๔
ช่องทางการร้องเรียน	๖
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๘
ภาคผนวก	๙
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)	๑๐
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒)	๑๑
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	๑๒
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	๑๓

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ

และการประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน การจัดซื้อจัดจ้าง) ของโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับ เรื่องราร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสุวรรณภูมิมีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ ทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่าเสมอ และมีประสิทธิภาพตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัด และให้ ทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้ คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และ ข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรีกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไปเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้ากลุ่มบริหารงานทั่วไป หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลสุพรรณภูมิ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสุพรรณภูมิ โทรศัพท์ ๐๔๓๕๘ ๑๓๒๑ ต่อ ๖๗๒

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับกลุ่มบริหารงานทั่วไป เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของโรงพยาบาลสุพรรณภูมิ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณี ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอคอยติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสุพรรณภูมิ โทรศัพท์ ๐๔๓๕๘ ๑๓๒๑ ต่อ ๖๗๒

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงพยาบาลสุพรรณภูมิ ๕๓๐ หมู่ ๒๐ ตำบลสระคู อำเภอสุพรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน อำเภอสวรรณภูมิ
การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียนหมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย/

การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/

เจ้าหน้าที่หมายถึง เจ้าหน้าที่รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียนหมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง

คำร้องเรียนหมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่อง

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่าง
ชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

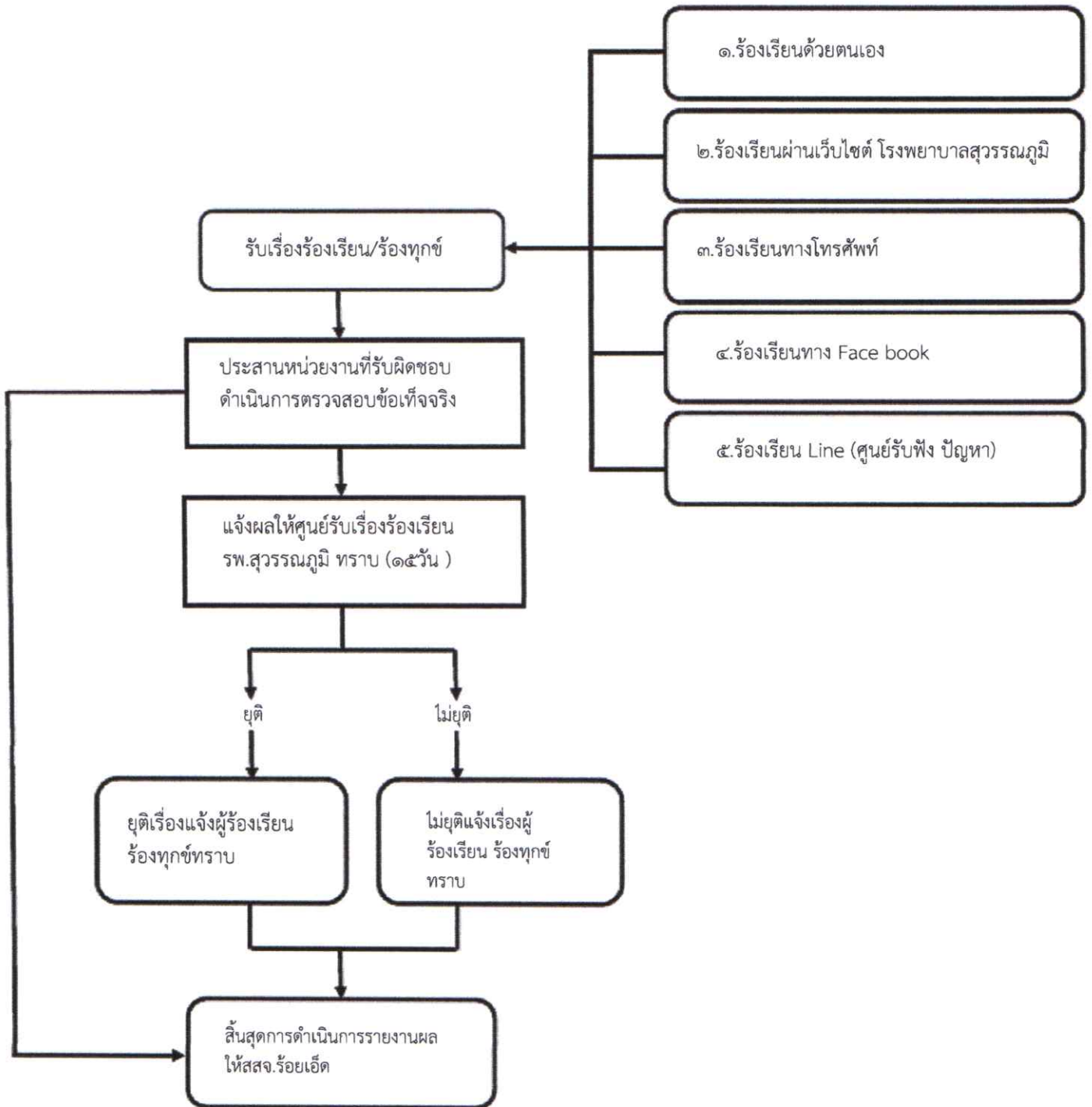
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือ
พิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่
ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

๒.๑ ผ่านทางโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ

- ๑) รับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <http://www.cupsuwan๑๐๑.moph.go.th>
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ / กล้องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๕) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
- ๖) โทรศัพท์ ๐๔๓๕๘ ๑๓๒๑ ต่อ ๖๗๒
- ๗) ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟัง ปัญหา)
- ๘) ร้องเรียนทาง Face book โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ



บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๓ แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยน้ำขาว ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ร้องเรียน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ ร้องเรียนทางโทรศัพท์วันวันหยุดราชการ	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
๐๔๓๕๘ ๑๓๒๑ ต่อ ๖๗๒ ร้องเรียนทาง Face book	วันทำการถัดไป	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟัง ปัญหา)	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน(ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลสุพรรณภูมิ

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุพรรณภูมิ

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ..... ตำแหน่ง.....
ถือบัตร..... เลขที่.....
ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลสุพรรณภูมิ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้ง
ทางแพ่งและทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน..... ชุด
- ๒) จำนวน..... ชุด
- ๓) จำนวน..... ชุด
- ๔) จำนวน..... ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน(โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน สาธารณสุขอำเภอศรีสงคราม

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ถนน.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
.....อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลสุวรรณภูมิพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

โดยขออ้าง.....
.....
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ
ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง
(.....)
วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....
เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

ที่ (เรื่องร้องเรียน) /.....

โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ ต.สระคู อ.สุวรรณภูมิ จ.ร้อยเอ็ด

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ
โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์

() อื่นๆ
ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

โรงพยาบาลสุวรรณภูมิได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว
ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ ได้
พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

- () เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ และได้มอบหมาย
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ
- () เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ และได้จัดส่งเรื่อง
ให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่าน
สามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง
- () เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตาม
กฎหมาย จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ
วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

กลุ่มบริหารงานทั่วไป
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)
โทร. ๐๔๓๕๘ ๑๓๒๑ ต่อ ๖๗๒

(นายชูชัย เต็มชนะกิจไพศาล)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ (เรื่องร้องเรียน) /

โรงพยาบาลสุพรรณภูมิ ต.สระคู อ.สุพรรณภูมิ จ.ร้อยเอ็ด

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือ ที่ ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่โรงพยาบาลสุพรรณภูมิ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้อง
ทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

โรงพยาบาลสุพรรณภูมิได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย
สรุปว่า.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้
ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

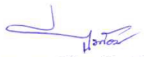

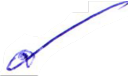
(นายชูชัย เต็มชนะกิจไพศาล)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุพรรณภูมิ

กลุ่มบริหารงานทั่วไป

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐๔๓๕๘ ๑๓๒๑ ต่อ ๖๗๒

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศโรงพยาบาลสุพรรณภูมิ
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
<p>ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลสุพรรณภูมิ วัน/เดือน/ปี : ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗</p> <p>หัวข้อ: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสุพรรณภูมิ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โรงพยาบาลสุพรรณภูมิ</p> <p>Linkภายนอก : ไม่มี</p> <p>หมายเหตุ:</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p> (นายธนวัฒน์ จันทโก) หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p> (นายชูชัย เต็มธนะกิจไพศาล) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุพรรณภูมิ วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p> (นายพัชรพล พลเยี่ยม) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗</p>	