



โรงพยาบาลโสธร
YASOTHON HOSPITAL

คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลโสธร

คำนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา ๔๑ (๒) “บุคคลย่อมมีสิทธิ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณา โดยรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อประชาชน มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจาก ประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันว่าด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็น หน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายใน กำหนดเวลาที่กำหนดไว้” และมาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความ คิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระ ตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มิที่อย่าของ บุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่าย สารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีที่แจ้งผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของ ผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

คู่มือการปฏิบัติงานฯ ฉบับนี้ ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ วิธีการ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมถึงการ กำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานฯ จะเกิดประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลโสธร และสามารถนำไปเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานและให้บริการกับประชาชน ต่อไป

ศูนย์สันติวิธี
โรงพยาบาลโสธร

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำนิยาม	๒
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต	๓
ช่องทางการร้องเรียน	๓
ขั้นตอนการดำเนินงาน	๔

๑. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา ๔๑ (๒) “บุคคลย่อมมีสิทธิ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณา โดยรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อประชาชน มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันว่าด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายใน กำหนดเวลาที่กำหนดไว้” และมาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระ ตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มิที่อย่าของ บุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่าย สารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีที่แจ้งผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของ ผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

โรงพยาบาลโสธร ให้ความสำคัญในการรับฟังข้อคิดเห็น เสียงสะท้อน ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการ ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาและยกระดับคุณธรรมและ ความโปร่งใสของหน่วยงาน เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีช่องทางในการ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ดังนั้น การมีระบบการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ จึงถือเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกทางหนึ่ง ตลอดจนเป็นการสะท้อนการ ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการบริการของโรงพยาบาล ต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เป็นไปตามมาตรฐานกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างเป็นรูปธรรม สอดคล้องกับระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง กับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ นำไปเป็นแนวทางในการ ปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน อย่างมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ให้กับผู้รับบริการ เข้าใจและใช้ประโยชน์จาก กระบวนการที่มีอยู่ พร้อมทั้งการเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานได้

๓. คำนิยาม

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้รับบริการ ทั้งบุคคลภายนอกภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับปรุง/ปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน

“เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยผู้รับบริการร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง หรือร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นแล้วส่งต่อมายังหน่วยงาน

“เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ตลอดจนการร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงาน

“การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน” หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือการรายงานการดำเนินงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบ

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน หรือผู้ได้รับความเดือดร้อน จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานของรัฐ

“ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย การติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางไปรษณีย์ ติดต่อทางโทรศัพท์ ติดต่อผ่านสื่อสังคมออนไลน์

“ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดทั้งการพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

“หน่วยงาน” หมายถึง โรงพยาบาลโยธธ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาลโยธธ

“การเจรจาไกล่เกลี่ย” หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสนทนา สื่อสาร ระหว่างคู่กรณีหรือผู้แทน ที่มีความขัดแย้งกัน เพื่อหาทางออกของปัญหา ไม่เกิดความขัดแย้งบานปลาย และได้ข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน

“ผู้ไกล่เกลี่ย” หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์ หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไกล่เกลี่ยด้วย

“เจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง” หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษา ด้วยบรรยากาศที่ดี มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกัน

๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

๔.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ชัดเจน
- ๒) วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ชัดเจน
- ๓) ระบุข้อมูล หรือพฤติกรรมเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ชัดเจน เพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยานหลักฐาน พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๔.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่ทำให้เสียหายต่อบุคคลหรือหน่วยงาน

๔.๓ เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ไม่ได้ได้รับความชอบธรรม เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน

๔.๔ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบและเก็บเป็นข้อมูล

๔.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจน และมีข้อมูลเพียงพอต่อการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วแต่ยังไม่คืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๕. ช่องทางการร้องเรียน

๕.๑ ทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง ศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลโสธร เลขที่ ๒๖ หมู่ ๗ ถนนแจ้งสนิท ตำบลตลาดทอง อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ๓๕๐๐๐

๓.๒ ติดต่อดังตนเอง ณ ศูนย์สันติวิธี อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ ชั้น ๔ โรงพยาบาลโสธร หรืองานประชาสัมพันธ์ อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ ชั้น ๑ โรงพยาบาลโสธร

๓.๓ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๕๙๗๓๙๐๐-๕ ต่อ ๑๗๘๗

๓.๔ ร้องเรียนผ่านสื่อออนไลน์

๖. ขั้นตอนการดำเนินงาน

๖.๑ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางไปรษณีย์

๑) เมื่อรับหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากธุรการแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับหนังสือเข้าสู่ศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลโสธร

๒) เสนอหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโสธร พิจารณาสั่งการโดยเร็วที่สุด

๓) ดำเนินการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม โดยกำหนดเวลาให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ

๔) สรุปผลการตรวจสอบ และรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลโสธร ทราบ

๕) ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือราชการ ภายใน ๓ วันทำการ

๖) ระยะเวลาในการดำเนินการและตอบกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๖.๒ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง

๑) กรณีผู้ร้องนำหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายื่นด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์สันติวิธี ดำเนินการรับหนังสือเข้าสู่ระบบศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลโสธร

๒) กรณีผู้ร้อง มาร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลโสธร จัดทำคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นลายลักษณ์อักษร ให้ผู้ร้องลงชื่อ และดำเนินการรับหนังสือเข้าสู่ระบบศูนย์สันติวิธี โดยดำเนินการทันที ที่มีผู้รับบริการมาร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓) เสนอหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโสธร พิจารณาสั่งการโดยเร็วที่สุด

๔) ดำเนินการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม โดยกำหนดเวลาให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ

๕) สรุปผลการตรวจสอบ และรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลโสธร ทราบ

๖) ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือราชการ ภายใน ๓ วันทำการ

๗) ระยะเวลาในการดำเนินการและตอบกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๖.๓ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๕๙๗๓๙๐๐-๕ ต่อ ๑๗๘๗

๑) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์สันติวิธี ดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในแบบฟอร์มที่กำหนด

๒) เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโสธร พิจารณาสั่งการโดยเร็วที่สุด

๓) ดำเนินการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม โดยกำหนดเวลาให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ

๔) สรุปผลการตรวจสอบ และรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลโสธร ทราบ

๕) ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือราชการ ภายใน ๓ วันทำการ

๖) ระยะเวลาในการดำเนินการและตอบกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๖.๔ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านสื่อออนไลน์

๑) กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางสื่อออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก, ไลน์, จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์สันติวิธี ดำเนินการเจรจาทันทีที่ทราบเรื่องภายใน ๒๔ ชั่วโมง

- ๒) เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโสธร ทราบทันที
 - ๓) ดำเนินการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม โดยกำหนดเวลาให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ
 - ๔) สรุปผลการตรวจสอบ และรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลโสธร ทราบ
 - ๕) ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือราชการ ภายใน ๓ วันทำการ
 - ๖) ระยะเวลาในการดำเนินการและตอบกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายใน ๑๕ วันทำการ
- รายละเอียดการปฏิบัติ

๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียน

- กรณีสามารถติดต่อกลับผู้ร้องเรียนได้ ให้ผู้รับผิดชอบเบื้องต้น ประสานตอบกลับด้วยข้อความ ดังนี้ “ขอภัยที่ทำให้เกิดความไม่สบายใจ(ชื่อผู้ประสาน)...จะรับเรื่องไว้เพื่อตรวจสอบ และรายงานให้ผู้บริหารรับทราบ และจะดำเนินการแจ้งกลับให้เร็วที่สุด”
- กรณีรับข้อร้องเรียนผ่านทาง Facebook ผู้รับเรื่องเบื้องต้น ประสานกลับด้วยข้อความ ดังนี้ “โรงพยาบาลแพร์ขอขอบคุณในคำแนะนำบริการ ใคร่ขอทราบเบอร์โทรติดต่อกลับ เพื่อขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติม”

๒) ผู้รับเรื่องเบื้องต้น สอบถามเรื่องราวจากผู้ร้องเรียน แล้วบันทึกข้อมูลในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน

๓) ผู้รับเรื่องเบื้องต้นส่งเรื่องตามแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน ให้กับผู้เกี่ยวข้องภายใน 24 ชั่วโมงเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไขปัญหา และให้ข้อเสนอแนะ

๔) ผู้เกี่ยวข้องส่งต่อเรื่องให้กับผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล (รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย)

๕) ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลแพร์ตอบกลับผู้ร้องเรียน

๖) ส่งแบบบันทึกข้อร้องเรียนให้ศูนย์สันติวิธีเพื่อรวบรวม และสรุป

กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๖ หรือมาตรา ๓๘

๓ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖

๔ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

๕ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๘.๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
โรงพยาบาลยโสธร สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๕
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลยโสธร

วัน/เดือน/ปี : ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ : แนวทางการปฏิบัติงานศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลยโสธร

รายละเอียดข้อมูล : (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงาน

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทางการร้องเรียน

Link ภายนอก : -

หมายเหตุ :

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

วรวิทย์ สว่างวงศ์

(นายวรวิทย์ สว่างวงศ์)

นิติกร

วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง

รุ่งรวี ศรีจันทร์

(นายรุ่งรวี ศรีจันทร์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

วรวิทย์ สว่างวงศ์

(นายวรวิทย์ สว่างวงศ์)

ตำแหน่ง นิติกร

วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๕

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลยโสธร

วัน/เดือน/ปี : ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ : แนวทางการปฏิบัติงานศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลยโสธร

รายละเอียดข้อมูล : (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงาน

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทางการร้องเรียน

Link ภายนอก : -

หมายเหตุ :

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

วรวิทย์ สว่างวงศ์

(นายวรวิทย์ สว่างวงศ์)

นิติกร

วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง

รุ่งรวี ศรีจันทร์

(นายรุ่งรวี ศรีจันทร์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

วรวิทย์ สว่างวงศ์

(นายวรวิทย์ สว่างวงศ์)

ตำแหน่ง นิติกร

วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕