



คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลกุดข้าวปุ้น อำเภอกุดข้าวปุ้น

จังหวัดอุบลราชธานี

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

= ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

= ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ

ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของโรงพยาบาล

การจัดการข้อร้องเรียน

= มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน

= ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังโรงพยาบาลกุดข้าวปุ้น

ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน

/ การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

= ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ การเดินทางไปร้องเรียน

ด้วยตนเองหรือส่งหนังสือ/จดหมายร้องเรียนหรือหย่อนเรื่องร้องเรียน

ทางผู้รับความคิดเห็น ประสานงานทางโทรศัพท์/โทรสารหรือ ส่ง e-mail
ตามช่องทาง ดังต่อไปนี้

ช่องทางติดต่อ

สถานที่ตั้ง	โรงพยาบาลกุดข้าวปุ้น 190 ม.14 ต.ข้าวปุ้น อ.กุดข้าวปุ้น จ.อุบลราชธานี
โทรศัพท์	045-251766-9, 09-18294292
โทรสาร	045-251766-9
E-Mail	Kkphospital2012@hotmail.co.th
Website	www.kkphospital.go.th

เจ้าหน้าที่

= เจ้าหน้าที่รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน

= แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
2. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
3. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการแจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเพื่อสะดวกในการประสานงาน

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๗

โดยมีข้อปฏิบัติ ตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน เพื่อประสาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
สายตรงผู้บริหาร	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

ข้อตกลง หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

1. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี

- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

- ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน

หรือเสียหาย อย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/ หน่วยงาน ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

2. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคล

3. การใช้บริการร้องเรียนของกระทรวงสาธารณสุขนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

4. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานภายในโรงพยาบาลกุดข้าวปุ้น

5. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้โรงพยาบาลกุดข้าวปุ้นช่วยเหลือหรือจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของโรงพยาบาลกุดข้าวปุ้นโดยตรง

6. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ 1 นั้น จะยุติเรื่องทันที

7. ไม่เป็นเรื่องราวเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- เรื่องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ 1 นั้น จึงจะรับไว้

พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

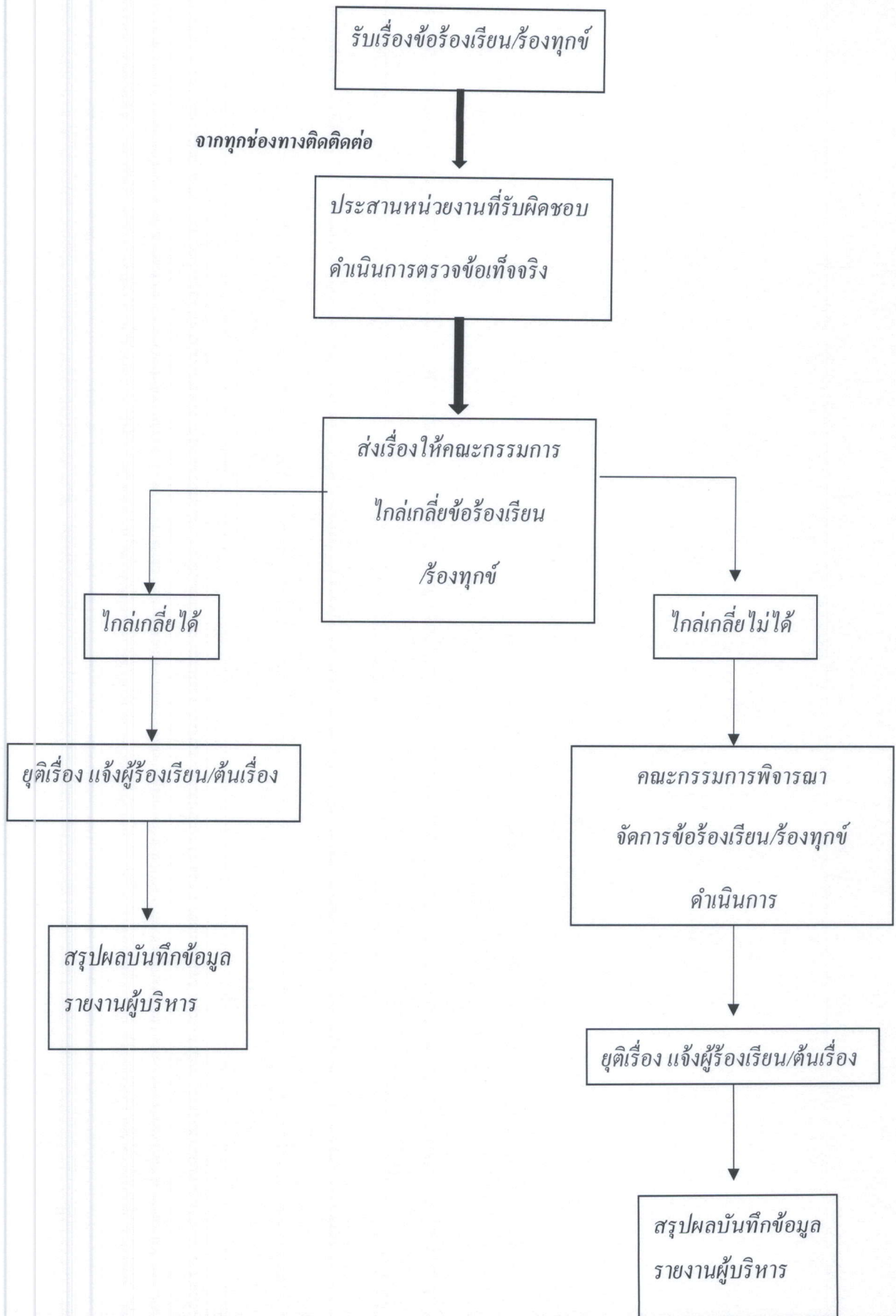
- เรื่องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาล ได้มีคำสั่งพิพากษาหรือคำสั่งถึง

ที่สุดแล้ว

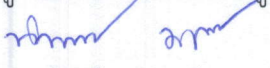
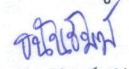
- เรื่องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- เรื่องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
- เรื่องเรียนที่หน่วยงานอื่น ได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการ

พิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

Flow chart กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๓
สำหรับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด อุบลราชธานี	
ชื่อหน่วยงาน: โรงพยาบาลกุดข้าวปุ้น วัน/เดือน/ปี: ๑๔ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓ หัวข้อ: EB ๑๐ หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) EB ๑๐-๑ คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ EB ๑๐-๒ คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ Linkภายนอก: www.kkphospital.go.th หมายเหตุ:	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางทิพย์สุดา มณีเนตร) ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ หัวหน้ากลุ่มงานประกัน ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ วันที่.....14.....เดือน.....๑๐.....พ.ศ.....๒๕๖๓	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายศุภฤกษ์ ศรีคำ) ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุดข้าวปุ้น วันที่.....14.....เดือน.....๑๐.....พ.ศ.....๒๕๖๓
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายธนนันท์ ชันดี) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่.....14.....เดือน.....๑๐.....พ.ศ.....๒๕๖๓	