



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ

ที่ สฎ ๐๐๓๒.๐๐๑/๓๐๒

วันที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๑

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์รอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ

เรื่องเดิม

ตามแบบสำรวจใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ Evidence - based Integrity & Transparency Assessment สำหรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐประจำปี พ.ศ.๒๕๖๑ ประเด็นการรายงานสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน EB๘ ข้อ ๔ กำหนดให้มีการรายงานสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป พร้อมทั้งระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข และเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบ ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

ข้อพิจารณา

ฝ่ายบริหาร ได้ดำเนินการรวบรวมและสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์รอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ของหน่วยงานเรียบร้อยแล้ว ปรากฏรายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมนี้

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนามรับทราบผล และอนุญาตให้เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานด้วย

(นายชูเกียรติ เขียวแดง)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(นายปรีชา สุมาลัย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ
รอบ ๖ เดือนแรก ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ปัญหา/อุปสรรค
๑. ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามระเบียบราชการที่เกี่ยวข้อง	๑	๑	-	-	การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน
๒. ร้องเรียนพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒	๒	-	-	การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน
๓. ร้องเรียนมาตรฐานการรักษาของหน่วยบริการ	๑	๑	-	-	ไม่มี
รวมทั้งสิ้น	๔	๔			

แนวทางแก้ไข/ข้อเสนอแนะ

๑. การปฏิบัติตามมาตรการส่งเสริมในการสร้างกลไกการป้องกันการทุจริตให้เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ บูรณาการการทำงานของหน่วยงาน ปรับปรุงระบบการทำงาน การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ และการให้บริการประชาชนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความโปร่งใสและลดความเสี่ยงของการทุจริต โดยการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (Integrity & Transparency Assessment: ITA) ของหน่วยงาน จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงองค์กรให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนสร้างความตระหนักรู้ จิตสำนึก ปรับฐานความคิด ด้านการต่อต้านคอร์รัปชันให้แก่บุคลากรในสังกัดโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ ได้ต่อไป

๒. เรื่องร้องเรียนจากผู้ไม่ประสงค์ออกนาม เมื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียนแล้วไม่สามารถแจ้งผลการพิจารณาต่อผู้ร้องได้ เนื่องจากไม่ได้ระบุชื่อผู้ร้องและไม่มีช่องทางการติดต่อ แต่ข้อร้องเรียนที่ได้รับแม้จะเป็นบัตรสนเท่ห์ก็สามารถนำมาปรับปรุงระบบการให้บริการให้ดีขึ้นได้



(นายปรีชา สุมาลัย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ.....

ที่ สฎ ๐๐๓๒.๓๐๑/๒๖๔..... วันที่๗.....พฤษภาคม.....๒๕๖๑.....

เรื่อง การเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ลงในเว็บไซต์หน่วยงานเพื่อรองรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ

ด้วย โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ จัดทำคู่มือการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรค ไข้เลือดออก จะเป็นประโยชน์ให้แก่ผู้เกี่ยวข้องนำไปศึกษาหาความรู้เรื่องโรคไข้เลือดออก และวิธีป้องกันควบคุมโรคอย่างง่าย ๆ ด้วยตนเองและครอบครัว และขยายไปสู่ชุมชนที่เข้มแข็งในการป้องกันโรคที่ยั่งยืน ส่งเสริมให้ประชาชนปลอดภัยจากโรคไข้เลือดออก

ในการนี้ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ การเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ตามรายละเอียดคู่มือการการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการสื่อเรื่องราวร้องทุกข์ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และอนุมัติให้นำข้อมูลเผยแพร่ในเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.weingsrahosh.com ต่อไป

(นายชูเกียรติ เขียวแดง)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

นายปวิษฐ สุมาถ์

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ

คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์



โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทนำ	
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
ระบบการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ	
๓. กลุ่มงานที่รับผิดชอบ	๒
๔. ขอบเขต	๒
๕. บทบาทหน้าที่ของกลุ่มงานที่รับผิดชอบ	๓
๖. คำจำกัดความ	๔
๗. ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙
๙. หลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์ กรณีของข้าราชการพลเรือนสามัญ	๑๐
๑๐. กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ	๑๓

คำนำ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้วางหลักเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ ให้ทุกส่วนราชการมีหลักปฏิบัติในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์เป็นแบบแผนและทิศทางเดียวกัน เว้นแต่การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมายอื่น

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ ในฐานะหน่วยงานหลักในการกำกับดูแลการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชนโดยรวม ในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี จึงมีภารกิจสำคัญในการเป็นศูนย์กลางการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ฯลฯ นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับกระบวนการในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ด้วยการจัดทำและกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และปรับปรุงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนยุทธศาสตร์การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๗ ภายใต้หลักนิติธรรมและความเสมอภาค ลดผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อย่างมีคุณภาพ ตลอดจนเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีกับโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ และสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีคุณภาพ

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ

มีนาคม ๒๕๖๑