



คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลโนนคูณ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

คำนำ

โรงพยาบาลโนนคูณ มีการทำงานตามนโยบายการประเมินคุณธรรมและความ โปร่งใสในการ ดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐเพื่อดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติมิชอบการ ส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วย การป้องกันและ ปราบปราม การทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการ สร้างการมีส่วนร่วม จากทุกภาคี เครือข่ายด้านการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอรัปชั่น การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรม ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำ กลยุทธ์ไปสู่การ ปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่ วางไว้ไปสู่เป้าหมาย เดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมี ประสิทธิภาพและ ประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญ ในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการ ร้องเรียน เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ตั้งอยู่บน พื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับ กับกระบวนการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ สำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือ การปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการ ปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็น มาตรฐานการ ปฏิบัติงาน จัดการเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการ ทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมี คุณภาพ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลโนนคูณ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
คำจำกัดความ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุการณ์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)	๗
แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุการณ์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)	๘
แบบฟอร์มแจ้งการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙
แบบฟอร์มแจ้งผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๐

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป โรงพยาบาลโนนคูณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๖๕ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อ สอดส่อง ความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการ ที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกิน ความจำเป็น มีการปรับปรุง การกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการ ตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับ เรื่องราว ร้องทุกข์ บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืน ต่อไป การจัดตั้งศูนย์ รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลโนนคูณ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการ พัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการ ทุจริต หรือไม่ ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลโนนคูณ จึงได้ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้อง ทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็น ความลับและปกปิดชื่อ ผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการ ร้องเรียน สถานที่ตั้ง ตั้งอยู่ที่ เลขที่ ๕๗ หมู่ ๑๒ ตำบลโนนค้อ อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ

หน้าที่และความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติ มิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพรวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือ ผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุง กระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับ ผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตจังหวัด

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง ความครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทาง ต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บเพจ Face Book

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการ ตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

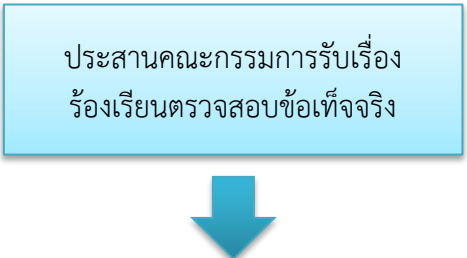
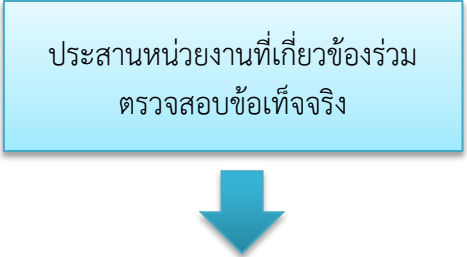
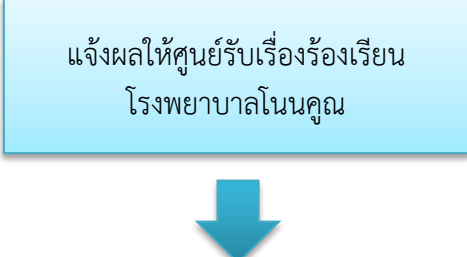
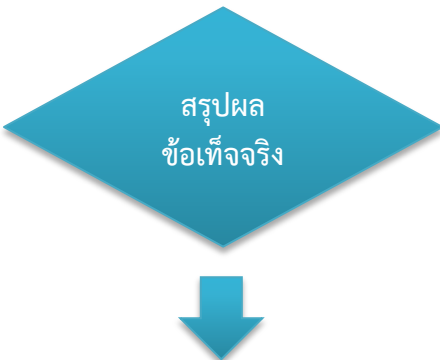
ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนา ระบบ ร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวง สาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และ จรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ในส่วนราชการของ กระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน ระยะเวลาในการเปิดให้บริการ เปิด ให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่ ๐๘.๓๐ น – ๑๖.๓๐ น.

Flowchart กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙
โรงพยาบาลโนนคูณ

วัตถุประสงค์ : เพื่อให้การปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีการปฏิบัติงานที่เป็นลำดับขั้นตอน และมีประสิทธิภาพ

ชื่อผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	จุดควบคุมความเสี่ยง	ระยะเวลา
เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน	 รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ๒. ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ ๐๔๕ ๖๕๙๐๔๔ ๓. ร้องเรียนผ่านช่องทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล ๔. ร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็น ๕. ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม	๑ วัน
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน	 ประสานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริง	คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนประชุมตรวจสอบหาข้อเท็จจริง	๑ วัน
๑. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ๒. เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	 ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมตรวจสอบข้อเท็จจริง	ทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อออกตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน	๕ วัน
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน	 แจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลโนนคูณ	จัดทำรายงานผลการสอบหาข้อเท็จจริงตามเอกสาร/หลักฐาน	๕ วัน
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน	 สรุปผลข้อเท็จจริง	รายงานต่อผู้บริหารโรงพยาบาลทราบ	๑ วัน

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน	แจ้ง ยุติ / ไม่ยุติ ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ↓	แจ้งผลการสอบหาข้อเท็จจริงและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	๑ วัน
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน	สิ้นสุดกระบวนการ	รายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาล	
รวมระยะเวลา			๑๔ วัน

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการตั้งผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

- การจัดตั้งศูนย์/จุดรับซื้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
- แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลโนนคูณ เพื่อความสะดวกใน การประสานงาน การรับและ ตรวจสอบซื้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบซื้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมี ข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับซื้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อ ประสานหาแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน โรงพยาบาลโนนคูณ	ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาล โนนคูณ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๕๖๕ ๙๐๔๔	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน เพจ Face book ของ โรงพยาบาลโนนคูณ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/ จังหวัด/สำนักงานนายกรัฐมนตรี	เมื่อได้รับแจ้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน

กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ ทุกช่องทางมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบกรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสารประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่ เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการ ของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าดับ การกำจัดขยะมูลฝอย ฯลฯ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไป ยังผู้บริหารเพื่อส่ง การ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลโนนคูณ ให้ ดำเนินการประสาน หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการ แก้ไขปัญหาต่อไป

๒. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ใน การจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยัง หน่วยงานที่ รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๕ วัน เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้ แจ้ง ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกไตรมาส

๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

มาตรฐานงาน

๑. การดำเนินการร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุกเก็ด ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ให้ แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ภาคผนวก

แบบฟอร์ม แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องร่ำร้องเรียน/ร้องทุกข์ แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)
(แบบคำร้องเรียน ๑)

ที่ โรงพยาบาลโนนคุณ
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโนนคุณ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
บัตรประชาชน.....เลขที่.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน
เพื่อให้ โรงพยาบาลโนนคุณ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา
เรื่อง.....

.....
ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริงและยินดีรับผิดชอบ ทั้งทางแพ่งและ
ทางอาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน(ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....
(.....) ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

(แบบคำร้องที่ ๒)

ที่ โรงพยาบาลโนนคูณ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโนนคูณ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้โรงพยาบาลโนนคูณ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไข
ปัญหาเรื่อง.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบทั้งนี้

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้ง ให้ข้าพเจ้า
ทราบแล้ว หากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐ ๔๕๖๕ ๙๐๔๔

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียนที่ ๑)

ที่ ศก ๐๐๓๓.๓๐๑/(เรื่องร้องเรียน)/.....

ที่ โรงพยาบาลโนนคูณ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์
เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลโนนคูณ
โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์

- () ด้วยตนเอง
- () ทางโทรศัพท์
- () อื่น.....

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....
..... นั้น

โรงพยาบาลโนนคูณ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้ แล้วตามทะเบียนรับเรื่อง
เลขรับที่.....ลงวันที่.....

และโรงพยาบาลโนนคูณ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลโนนคูณและได้ มอบหมายให้เป็นหน่วยตรวจสอบ
และดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก๊ต และได้จัดส่ง เรื่องให้ซึ่งเป็น
หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผล
โดยตรงกับหน่วยงาน ดังกล่าวได้อีก ทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตาม กฎหมายจึงขอให้
ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐ ๔๕๖๕ ๙๐๔๔

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน ๒)

ที่ ศก ๐๐๓๓.๓๐๑/(เรื่องร้องเรียน)/.....

ที่ โรงพยาบาลโนนคูณ
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อร้องทุกข์
เรียน.....

อ้างถึง หนังสือโรงพยาบาลโนนคูณ ที่ ศก ๐๐๓๓.๓๐๑/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.
๒.
๓.

ตามที่ โรงพยาบาลโนนคูณ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/
ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น โรงพยาบาลโนนคูณได้รับแจ้ง
ผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ ร้องเรียนแล้ว ปรากฏ
ข้อเท็จจริงโดย

สรุปว่า.....

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

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้
ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐ ๔๕๖๕ ๙๐๔๔

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลโนนคูณ
ตามประกาศของโรงพยาบาลโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๒
สำหรับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลโนนคูณ	
ชื่อกลุ่มงาน : โรงพยาบาลโนนคูณ ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลโนนคูณ วัน/เดือน/ปี : ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ หัวข้อ : คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงานโรงพยาบาลโนนคูณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงานโรงพยาบาลโนนคูณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ Link ภายนอก : https://nonkhunhospital.moph.go.th/Ita_๖๔ หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาวนิตยากร พวงราช) ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ วันที่ ๒๗ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายธนสันตชัย พรหมบุตร) นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโนนคูณ วันที่ ๒๗ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายอิสรภาพ เบ้าน้อย) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ ๒๗ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔	