

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลพรหมคีรี

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลพรหมคีรี พ.ศ.๒๕๖๒

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มบริหารงานทั่วไป

วัน/เดือน/ปี : ธันวาคม ๒๕๖๓

หัวข้อ : การตอบแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence Based Integrity and Transparency Assessment : EBIT) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

EBIT ๒

- คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน
- ระเบียบปฏิบัติแนวทางปฏิบัติการใกล้เคียงข้อพิพาท

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ :

.....

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

*nl*

(นางสาวศรัศรา ศรีษา)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

วันที่ ๑๔ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้อนุมัติรับรอง

*le*

(นายเฉลียว ผจญภัย)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี

วันที่ ๑๔ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

*sm*

(นายสมชาย เหล่นยี)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๑๔ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพรหมคีรี อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช โทร. ๐ ๗๕๓๙ ๖๐๒๑

ที่ นศ ๐๐๓๒.๓๐๑(๐๒)/

วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ระเบียบปฏิบัติแนวปฏิบัติการจัดการ  
ข้อร้องเรียน และ ระเบียบแนวปฏิบัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี

### เรื่องเดิม

ตามที่ โรงพยาบาลพรหมคีรี เป็นหน่วยงานที่มีการจัดบริการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และ  
เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำหรับผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับผลกระทบ  
จากบริการสุขภาพ และความโปร่งใสในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง นั้น

### ข้อพิจารณา

บัดนี้ คณะกรรมการจัดทำคู่มือฯ ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ระเบียบ  
ปฏิบัติแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และระเบียบปฏิบัติการแนวปฏิบัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ เสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

### ข้อเสนอ

เห็นควรอนุญาตให้เผยแพร่คู่มือดังกล่าว บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลพรหมคีรี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

(นางสาวศรีคร ศรีชา)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

อนุญาต

(นายเฉลียว ผจญภัย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี

โรงพยาบาลพรหมคีรี	หน้า 1
ระเบียบปฏิบัติ (SP)	ฉบับที่ 1
เรื่อง : แนวปฏิบัติการไถ่เกลียดข้อพิพาท	วันที่ประกาศใช้ 2 มกราคม. 63
แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	ผู้อนุมัติ ..... (นายเจดีย์ พงษ์ภักย์) ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลพรหมคีรี

### 1. วัตถุประสงค์

จัดตั้งศูนย์เจรจาไถ่เกลียดด้วยสันติวิธี และมีกระบวนการจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขด้วยวิธีการเจรจาไถ่เกลียดด้วยสันติวิธี เพื่อระงับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาล

### 2. ขอบข่าย

จัดการความขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการสาธารณสุขในโรงพยาบาลพรหมคีรี

### 3. คำนิยามศัพท์

#### ความขัดแย้ง

ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการให้หรือรับบริการสาธารณสุขนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง อาจจะเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่ กำลังเกิดขึ้นหรือแสดงออกชัดเจน หรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบการแพทย์และสาธารณสุข

#### การเจรจาไถ่เกลียดเบื้องต้น

กระบวนการไถ่เกลียดด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณี หรือผู้แทน ตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้งกัน เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน เพื่อมิให้ความขัดแย้งบานปลาย

#### การเจรจาไถ่เกลียดคนกลาง

การเจรจาไถ่เกลียดด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการปรึกษาหารือร่วมกัน ด้วยบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกัน โดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

โรงพยาบาลพรหมคีรี	หน้า 2
ระเบียบปฏิบัติ (SP)	ฉบับที่ 1
เรื่อง : แนวปฏิบัติการไต่ถามข้อพิพาท	วันที่ประกาศใช้ 2 มกราคม 2563

### ผู้ไต่ถาม

เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไต่ถามความขัดแย้งในระบบการแพทย์และสาธารณสุข หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไต่ถามด้วยก็ได้

### คู่กรณี

บุคคลที่มีข้อขัดแย้งหรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับความขัดแย้ง ไม่ว่าจะเป็นการขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ หรือเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลด้วยกันเอง หรือระหว่างผู้รับบริการด้วยกันเองที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาล

### เจ้าหน้าที่

ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพรหมคีรี

### 4. เอกสารอ้างอิง

หนังสือว่าด้วยการไต่ถามทางการแพทย์และสาธารณสุข พ.ศ. 2552

### 5. นโยบาย

เพื่อให้โรงพยาบาลพรหมคีรีมีแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการ และพัฒนาระบบการจัดการความขัดแย้ง โดยการเจรจาไต่ถามด้วยสันติวิธี ให้ดำเนินไปอย่างเรียบร้อยมีประสิทธิภาพและความก้าวหน้าคู่กรณีพึงพอใจ

### 6. ความรับผิดชอบ

1. แต่งตั้งคณะกรรมการไต่ถามให้รับดำเนินการไต่ถามเบื้องต้น เพื่อหาข้อตกลงและยุติปัญหาโดยเร็ว และรายงานผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป หากการเจรจาไต่ถามเบื้องต้นไม่สามารถหาข้อยุติได้ ให้ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลดำเนินการเจรจาไต่ถามคนกลางก็ได้
2. ผู้ไต่ถามทำหน้าที่ไต่ถามกรณีขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในโรงพยาบาล ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องมีผู้ไต่ถามภายนอก ให้พิจารณาแต่งตั้งตามความเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับของคู่กรณี
3. ผู้ไต่ถามต้องเปิดเผยข้อเท็จจริง ซึ่งอาจเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางของตนให้คู่กรณีทราบโดยทันที
4. ให้ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลมีหน้าที่ติดตาม และสนับสนุนการเจรจาไต่ถามตลอดกระบวนการและให้ความสำคัญกับการไต่ถาม ในทันทีที่เกิดกรณีความขัดแย้ง
5. ให้ผู้อำนวยการ โรงพยาบาล/คณะกรรมการไต่ถามเชิญชวน และจัดให้มีช่องทางที่มีความสะดวก และชัดเจนสำหรับคู่กรณี ในการแสดงความประสงค์สมัครใจขอไต่ถาม เนื่องจากยังไม่เข้าสู่กระบวนการของผู้ไต่ถาม

โรงพยาบาลพรหมคีรี	หน้า 3
ระเบียบปฏิบัติ (SP )	ฉบับที่ 1
เรื่อง : แนวปฏิบัติการไถ่เกลียดข้อพิพาท	วันที่ประกาศใช้ 2 มกราคม 63

6. กรณีความขัดแย้งเกิดขึ้นในโรงพยาบาล ไม่ว่าจะสามารถเจรจาไถ่เกลียดให้ยุติได้หรือไม่ก็ตาม ผู้ไถ่เกลียดที่ได้รับมอบหมายรายงานต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบเป็นระยะตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี

## 7. วิธีปฏิบัติ

1. ผู้ไถ่เกลียดควรแนะนำให้คู่กรณีเข้าร่วมการไถ่เกลียดด้วยตนเอง เว้นแต่มีเหตุจำเป็นอาจมอบอำนาจให้บุคคลอื่นแทน
2. ก่อนเริ่มการไถ่เกลียด ผู้ไถ่เกลียดต้องแจ้งให้คู่กรณีทราบถึงประโยชน์และกติกาพื้นฐานของการไถ่เกลียด
3. ผู้ไถ่เกลียดคนกลางอาจหารือกับคู่กรณี เพื่อกำหนดขั้นตอนหรือแนวทางในการดำเนินการไถ่เกลียดก่อนเริ่มต้นกระบวนการไถ่เกลียดก็ได้
4. เพื่อประโยชน์ในการไถ่เกลียด ผู้ไถ่เกลียดคนกลางควรให้คู่กรณีเสนอข้อเท็จจริง หรือข้อมูลเบื้องต้นของข้อขัดแย้ง หรืออาจเสนอให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลดังกล่าวระหว่างคู่กรณีอย่างเสมอภาค ตลอดจนข้อเสนองานการระงับข้อขัดแย้งต่อผู้ไถ่เกลียดคนกลาง
5. การไถ่เกลียดจะกระทำด้วยวิธีใด วันเวลาและสถานที่ใด ให้เป็นไปตามที่ผู้ไถ่เกลียดกำหนดร่วมกับคู่กรณี หลักทั่วไปจะไถ่เกลียดต่อหน้าคู่กรณีทุกฝ่ายก่อน หากจำเป็นต้องมีการแยกไถ่เกลียด ผู้ไถ่เกลียดจะต้องให้คู่กรณีทุกฝ่ายยินยอมก่อนและต้องแยกไถ่เกลียดครบทุกฝ่าย เว้นแต่จะตกลงกันเป็นอย่างอื่น
6. กระบวนการไถ่เกลียดให้ดำเนินการเป็นความลับ โดยไม่มีการบันทึกรายละเอียดของการไถ่เกลียดไว้ ไม่ว่าบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรหรือบันทึกในรูปแบบของการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือทางเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่น เว้นแต่คู่กรณีจะตกลงกันให้บันทึกการดำเนินการไถ่เกลียดทั้งหมดหรือส่วนหนึ่งส่วนใด
7. เมื่อคู่กรณีมีความประสงค์และผู้ไถ่เกลียดเห็นสมควร ผู้ไถ่เกลียดอาจจัดให้มีการยกร่างสัญญาประนีประนอมยอมความให้แก่คู่กรณีก็ได้
8. ผู้ไถ่เกลียดจะต้องดำเนินการไถ่เกลียดให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาตามที่คู่กรณีได้ตกลงกัน หรืออาจขยายระยะเวลาในการดำเนินการไถ่เกลียดออกไปอีกก็ได้ ถ้าเห็นว่าคู่กรณีไถ่เกลียดจะบรรลุความตกลงในการระงับความขัดแย้งแล้ว

โรงพยาบาลพรหมคีรี	หน้า 4
ระเบียบปฏิบัติ (SP)	ฉบับที่ 1
เรื่อง : แนวปฏิบัติการไถ่เกลี่ยข้อพิพาท	วันที่ประกาศใช้ 2 มกราคม 2563

9. กระบวนการไถ่เกลี่ยสิ้นสุดเมื่อ

- คู่กรณีสามารถตกลงระงับความขัดแย้งได้

- คู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดถอนตัวออกจากการไถ่เกลี่ย หรือผู้ไถ่เกลี่ยไม่สามารถดำเนินการไถ่เกลี่ยให้เป็นผลสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

- ผู้ไถ่เกลี่ยเห็นว่าความขัดแย้งดังกล่าวไม่อาจยุติลงได้ด้วยวิธีการไถ่เกลี่ย

10. เมื่อกระบวนการไถ่เกลี่ยสิ้นสุดลง ให้ผู้ไถ่เกลี่ยรายงานผลการไถ่เกลี่ยให้ผู้อำนวยความสะดวก

โรงพยาบาลทราบโดยเร็ว

8. แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของผู้ไถ่เกลี่ย

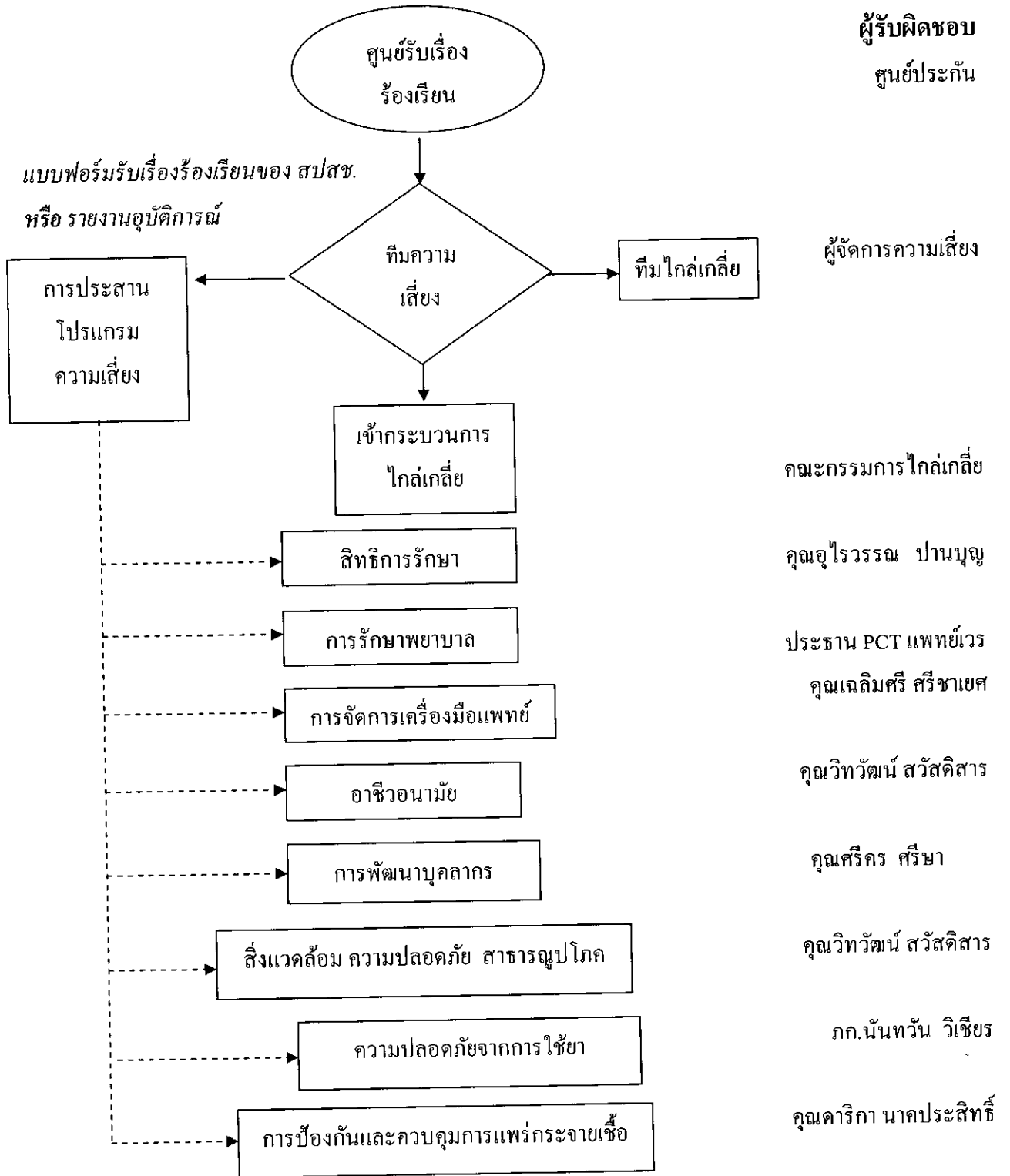
1. ผู้ไถ่เกลี่ยจะต้องเตรียมการไถ่เกลี่ยและดำเนินการไถ่เกลี่ยด้วยความเป็นกลาง ช่วยเหลือสนับสนุนการเจรจาระหว่างคู่กรณี แนะนำแนวทางการแก้ปัญหาเพื่อการยุติข้อขัดแย้ง ไม่เสนอความเห็นหรือกระทำการใดๆ ที่เป็นการวินิจฉัยชี้ขาดความขัดแย้ง ไม่ข่มขู่ บังคับ หรือใช้อิทธิพลในทางใดๆ อันอาจกระทบกระเทือนต่อความสมัครใจของคู่กรณี

2. ผู้เจรจาไถ่เกลี่ยต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามระเบียบ รวมทั้งประกาศข้อบังคับ จริยธรรมหรือหลักเกณฑ์ใดๆ เพื่อให้การไถ่เกลี่ยเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยคำนึงถึงสัมพันธภาพอันดีของคู่กรณี

3. ผู้เจรจาไถ่เกลี่ยไม่ต้องรับผิดชอบคู่กรณีในการกระทำใดๆ ที่ได้ดำเนินการไปเพื่อการไถ่เกลี่ย และระงับความขัดแย้ง เว้นแต่การกระทำหรือละเว้นการกระทำของผู้ไถ่เกลี่ยเป็นไปโดยจงใจประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงจนเป็นเหตุให้คู่กรณีเสียหาย

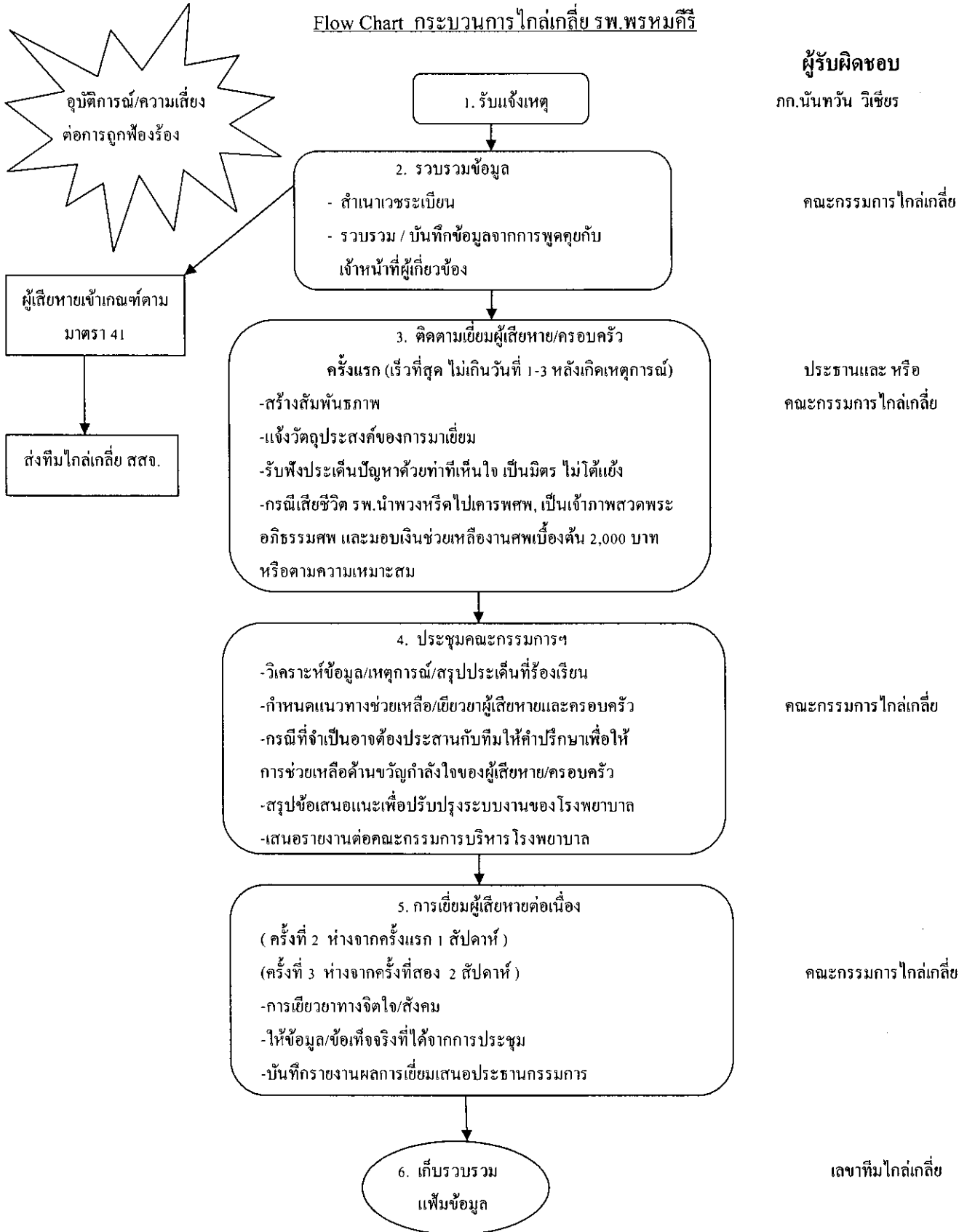
โรงพยาบาลพรหมคีรี	หน้า 5
ระเบียบปฏิบัติ (SP)	ฉบับที่ 1
เรื่อง : แนวปฏิบัติการไถ่เกี้ยข้อพิพาท	วันที่ประกาศใช้ 2 มกราคม. 63

Flow Chart การปฏิบัติงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและไถ่เกี้ย โรงพยาบาลพรหมคีรี



โรงพยาบาลพรหมคีรี:ระเบียบปฏิบัติ (SP)	หน้า 6/ฉบับที่ 1
เรื่อง : แนวปฏิบัติการใกล้เคียงข้อพิพาท	วันที่ประกาศใช้ 2 มกราคม 2563

Flow Chart กระบวนการใกล้เคียง รพ.พรหมคีรี





**คู่มือ**

**การจัดการเรื่องร้องเรียน**

**(Complaint Management**

**Standard Operation Procedure)**

**งานบริหารความเสี่ยง**

**โรงพยาบาลพรหมคีรี**

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานในโรงพยาบาล ซึ่งมีบทบาทให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชน มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแก้ไขข้อร้องเรียนจากการละเมิดสิทธิผู้รับบริการ โดยให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นทุกหน่วยงานต้องมีการจัดระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ ตลอดจนการรายงานผล มีแนวทางแก้ไขปัญหา มีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ดังนั้น การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ดังนี้

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

#### ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนในโรงพยาบาลพรหมคีรี คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนนี้จะประกอบไปด้วยเนื้อหา คำจำกัดความของ การดำเนินงานข้อร้องเรียนในประเด็นต่างๆ ตั้งแต่ นิยามข้อร้องเรียน แหล่งที่มา การนับจำนวนเรื่องร้องเรียนและการนับระยะเวลา แผนผังระบบการทำงานของข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์การพิจารณาการรับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น แบบฟอร์มรายงานรับเรื่องร้องเรียน

## ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลพรหมคีรี

### รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

#### ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน

- ๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งจุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๓ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงศูนย์ฯ จากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑) โทรศัพท์

(๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๓) หนังสือ/จดหมาย

(๔) เว็บบอร์ด / E-mail ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

(๕) อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

#### เจ้าหน้าที่ฯ

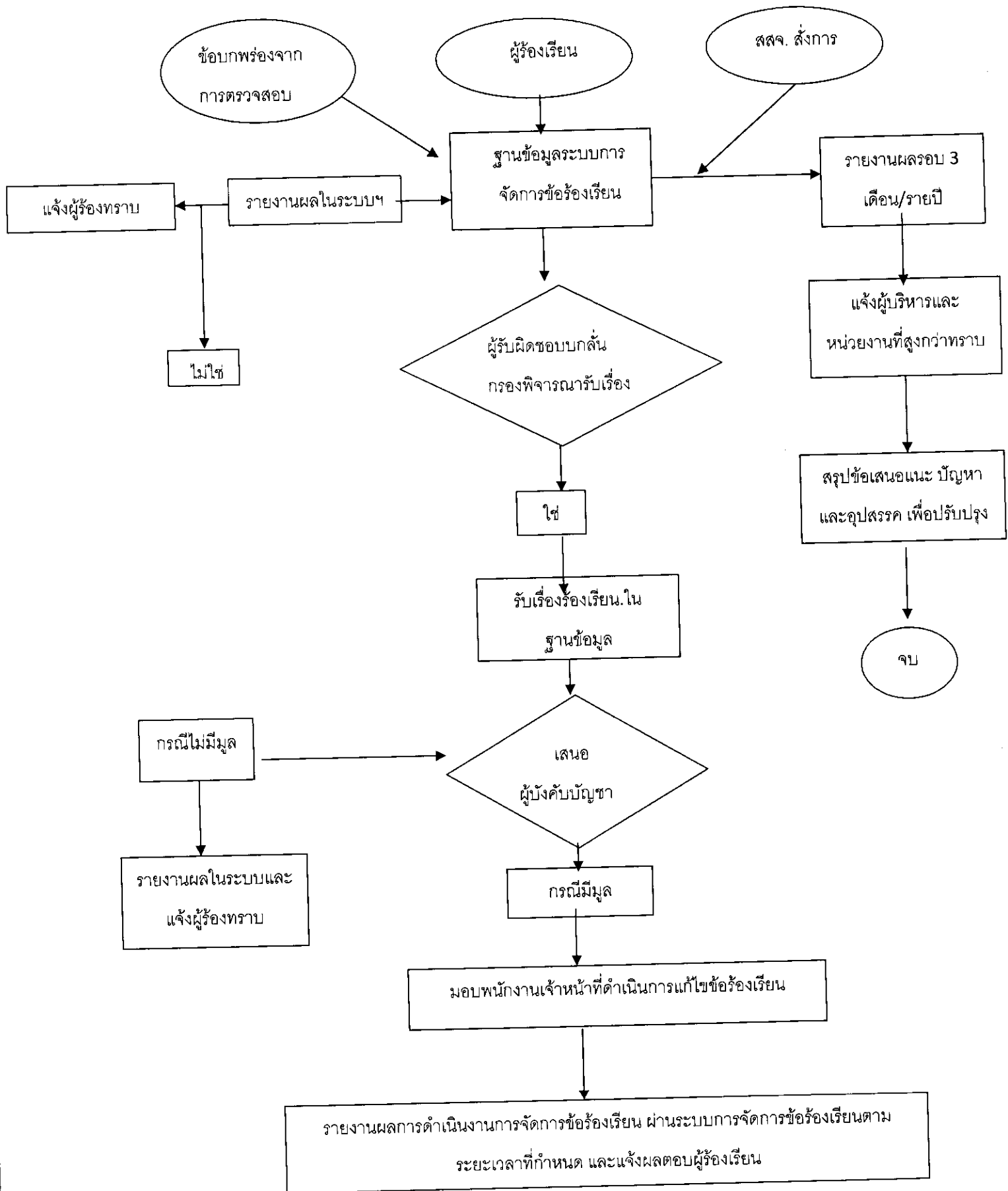
๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนแบบฟอร์ม Complaint Form

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

### หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๑. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้
๒. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน สามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล
๓. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ข้อแนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยให้พิจารณายุติเรื่อง และเก็บไว้ เพื่อเป็นข้อมูล

แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการร้องเรียน



แนวทางการรับเรื่องร้องเรียน

๑. การรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ , มาพบด้วยตนเอง

การรับเรื่องร้องเรียน	รายละเอียด
<p>๑. ผู้ร้องเรียน</p> <p>๑) วันที่ และเวลารับเรื่องร้องเรียน</p> <p>๒) ชื่อผู้ร้องเรียน ระบุเพศ อาชีพ อายุ</p> <p>๓) ที่อยู่ หรือที่ทำงานโดยละเอียด หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อกลับได้</p>	<p>๑).....</p> <p>๒).....</p> <p>๓).....</p> <p>.....</p>
<p>๒. รายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียน</p> <p>๑) ระบุชื่อสถานที่ ที่เกิดเหตุ</p> <p>๒) วันเวลาที่เกิดเหตุ</p> <p>๓) สาเหตุของการร้องเรียน</p>	<p>๑).....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>๒).....</p> <p>๓).....</p> <p>.....</p>

## ๒. การร้องเรียน กรณีการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๑๐ ข้อ ๒๒๐ ผู้ใดเห็นว่าหน่วยงานของรัฐมิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ กฎกระทรวง ระเบียบ หรือประกาศที่ออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ มีสิทธิร้องเรียนไปยังหน่วยงานของรัฐนั้น หรือคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ แล้วแต่กรณีได้.- ดังนี้

- การยื่นข้อร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ต้องดำเนินการภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ว่าหน่วยงานของรัฐนั้นมิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ กฎกระทรวง ระเบียบ หรือประกาศที่ออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

ข้อ ๒๒๑ การร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ในกรณีผู้ร้องเรียนเป็นนิติบุคคล ต้องลงลายมือชื่อของกรรมการซึ่งเป็นผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลและประทับตราของนิติบุคคล(ถ้ามี)

หนังสือร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ และระบุข้อเท็จจริงและเหตุผลอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียนให้ชัดเจน พร้อมแนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปด้วย

ข้อ ๒๒๒ ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๒๒๐ ให้หน่วยงานของรัฐพิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยไม่ชักช้า พร้อมทั้งแจ้งให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ทราบด้วย

ข้อ ๒๒๓ ในกรณีที่คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๒๒๐ ให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์พิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยให้ดำเนินการตามมาตรา ๔๓ วรรคสี่ แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานของรัฐทราบด้วย

คำวินิจฉัยของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ให้เป็นที่สุด

คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์อาจกำหนดรายละเอียดอื่นเพิ่มเติมได้ตามความจำเป็นเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการ

### ข่าวประชาสัมพันธ์

- ระเบียบปฏิบัติแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน** : จำนวน 1 คน  
EB 2 ๖๐ 6
- แผนปฏิบัติการป้องกันปราบปรามการทุจริต** : จำนวน 1 คน  
EB 2 ๖๐ 5
- EBIT8 แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน พ.ศ. 2561** : จำนวน 1 คน
- EB16 แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน พ.ศ.2563** : จำนวน 4 คน
- EB 3** หน่วยงานมีรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 : จำนวน 2 คน
- EB 3** หน่วยงานมีการเผยแพร่แผนการจัดซื้อจัดจ้างประจำปี (ไตรมาส 4) : จำนวน 11 คน
- EB 4** หน่วยงานมีการเผยแพร่บันทึกรายละเอียดวิธีการและขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างอย่างเป็นระบบ (ไตรมาส 4) : จำนวน 2 คน
- EB7** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการโครงการตามภารกิจหลักของหน่วยงานหรือไม่ : จำนวน 3 คน

### ข่าวสารวิชาการ

**ประกาศโรงพยาบาลพรหมคีรี เรื่อง นโยบายโรงพยาบาลพรหมคีรี รวมโลดโลกร้อน (GREEN & CLEAN Hospital) :** จำนวน 130 คน

**โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา สายพันธุ์ 2012 :** จำนวน 842 คน  
โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ 2012 หรือ กลุ่มอาการทางเดินหายใจตะวันออกกลาง Middle East Respiratory Syndrome: MERS หรือ โรคนเมอร์ส เป็นเชื้อสายพันธุ์หนึ่งใหม่..

**ข้อมูลทั่วไปของยา โอเซลทามิเวียร์ (Oseltamivir) :** จำนวน 167 คน

### มือสมัคร

๖1 พ.ย. ๖๔ จังหวัด นครศรีธรรมราช ทบพวนแผนป้องกันและรับอภัยภัยของศาลากลางจังหวัด และเตรียมซ้อมแผนโดยไม่มีแจ้งเตือนให้ทราบล่วงหน้าด้วย 31 พ.ค. 62 สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด นครศรีธรรมราช จัดสัมมนาหรือช่วยประชาสัมพันธ์การเลือกตั้งท้องถิ่น โครงการประชาสัมพันธ์การมีส่วนร่วมของประชาชนในการเลือกตั้ง 31 พ.ค. 62 กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช โดยสำนักงานบริหารพื้นที่อนุรักษ์ ที่ ๙ มีความประสงค์จะทำการประกวดราคาจ้างก่อสร้างโครงการก่อสร้างกลุ่มอาคารที่ 31

### ดูเชิงมุมชม

วันนี้ :	5 คน
เมื่อวาน :	14 คน
เดือนนี้ :	130 คน
เดือนที่แล้ว :	231 คน
ปีนี้ :	3,077 คน
ปีที่แล้ว :	2,377 คน
ทั้งหมด :	24,497 คน

Online: 1 user(s)  
IP Address ของคุณคือ 110.78.146.32  
15 ธันวาคม 2563

### ข่าวประกวดราคา จัดซื้อ/จัดจ้าง

- ประกาศผู้ชนะการเสนอราคา ชื่อยา จำนวน ๙ รายการ โดยวิธีเฉพาะเจาะจง** : จำนวน 2 คน
- ประกาศผู้ชนะการเสนอราคา ชื่อยา ๙ รายการ โดยวิธีเฉพาะเจาะจง** : จำนวน 2 คน
- ประกาศผู้ชนะการเสนอราคา ชื่อยา ๒ รายการ ยา Dipotassium Clorazepate ๔ mg capsule. จำนวน ๗ กล่อง กล่องละ ๔๐๐เม็ด , ยา Lorazepam ๐.๕ mg tablet. จำนวน ๒๐ กล่อง กล่องละ ๓๐๐๐ เม็ด โดยวิธีเฉพาะเจาะจง** : จำนวน 2 คน
- ประกาศผู้ชนะการเสนอราคา ชื่อยา ๒ รายการ คีโรพอยอน ขนาด ๕ กรัม จำนวน ๖๐ หลอด , เจลว่านหางจระเข้ ขนาด ๓๐ กรัม จำนวน ๓๒ หลอด โดยวิธีเฉพาะเจาะจง** : จำนวน 3 คน
- รายงานผลการพิจารณาปฏิบัติการตามแผนจัดซื้อจัดจ้างปีงบประมาณ 2564 ประจำเดือนพฤศจิกายน 2563** : จำนวน 1 คน

### กระดานสนทนา

- lsbvgeue NEW Kiabiz (ตอบ 0)
- crpqlmaj NEW Lisabiz (ตอบ 0)
- pmzzmidd NEW Money Loan (ตอบ 0)

**นครฯ ทั้งเมือง ทะเไรท์ใจ**

เลือกอำเภอ :: นครศรีธรรมราช

เลือกหมวดหมู่

ระบุชื่อ

ค้นหา  นครบาลโพธิ์เจดเจด

Nakhonsi  ค้นหา

**Hot Menu**

- Link Web เมืองนคร
- เทศบาลเมืองนครศรีธรรมราช
- อบต.เมืองนคร
- พัฒนาชุมชนนครศรีธรรมราช
- กตม. ในจังหวัด
- จังหวัด ทั่วประเทศ
- กระทรวง , ทบวง , กรม
- หนังสือพิมพ์/TV
- สถานศึกษา