

คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการซื้อร้องเรียนทั่วไป
และการทุจริตประพฤติมิชอบ

คณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน

โรงพยาบาลอากาศอำนวย

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร

๑. บทนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลอากาศอำนวย ปี พ.ศ. ๒๕๕๖ เป็นการปรับปรุงและพัฒนา จากคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลอากาศอำนวย ปี พ.ศ. ๒๕๕๔ ซึ่งปี พ.ศ. ๒๕๕๖ โรงพยาบาลอากาศอำนวยได้ปรับปรุงพัฒนาคุณภาพระบบการจัดการข้อร้องเรียน กำหนดโครงสร้าง ระเบียบและขั้นตอน การปฏิบัติงาน ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน และนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งจะทำให้ ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานภายในโรงพยาบาลอากาศอำนวย สามารถปฏิบัติงาน รายงานผลการดำเนินการและจัดเก็บผลการจัดการข้อร้องเรียนไว้ในฐานข้อมูลเดียวกัน อย่างเป็นระบบ สามารถค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และมี กระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ วิธีการ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่ช่อง ทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานผล สรุปผลการดำเนินการจัดการข้อ ร้องเรียน โดยทั้งหมดที่กล่าวมานี้หมายถึงกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลอากาศ อำนวย

๒. วัตถุประสงค์

การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลอากาศอำนวย จำต้องดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูล ข่าวสารและการร้องเรียน

มาตรา ๕๙ “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลา อันรวดเร็ว”

และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับ งานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้ง การดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้”

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับ วิธีปฏิบัติ ราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้คล่องไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคล นั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วย ก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

ดังนั้น การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติ ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการ ข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการ แก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางกรร้องเรียน ต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการ ปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๔. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียน โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานต่อไป

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ **ข้อร้องเรียน** หมายความว่า ความครอบคลุมถึงเรื่องข้อเสนอนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล และเรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อโรงพยาบาล จากการให้บริการของโรงพยาบาล ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงานในโรงพยาบาล เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ หรือมีการดำเนินการที่สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนในพื้นที่

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของโรงพยาบาล เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ

- ข้อร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มีการเสนอข่าวทางสื่อมวลชน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล

๓.๒ การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วนหรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสมและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

- เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

- เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

- เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณาหรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล ข้อร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี

- เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

๓.๓ **ผู้ร้องเรียน** หมายความว่า ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนองค์กรภาครัฐ หน่วยงานเอกชน ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกโรงพยาบาล ที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลผ่านช่องทางต่างๆ

๓.๔ **การตอบสนอง** หมายความว่า การที่ส่วนราชการได้ให้ข้อมูลการดำเนินการ เพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้รับบริการภายใน ๑๕ วัน

๓.๕ การดำเนินการ หมายความว่า การที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้มีกระบวนการตรวจสอบและมีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน อย่างเช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การที่เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหา การประชุมเพื่อปรึกษาหารือหรือหาทางออกของการแก้ไขปัญหาร่วมกันของผู้ร้องหรือผู้ถูกร้องเรียนหรือ

กรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ ได้มีการกล่าวตักเตือน หรือลงโทษตามกฎระเบียบที่กำหนดไว้ เป็นต้น

๓.๖ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน

๓.๗ หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายความว่า หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้น

๓.๘ ผู้บังคับบัญชา หมายความว่า หัวหน้าหน่วยงานระดับผู้อำนวยการ/หรือหัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างานงาน ที่ได้รับอำนาจมอบหมายให้พิจารณา วิเคราะห์ และจัดการเรื่องร้องเรียน

๓.๙ ผู้บริหาร หมายความว่า หัวหน้าส่วนราชการระดับจังหวัด เช่น ผู้ว่าราชการ, นายแพทย์สาธารณสุข

๔. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๔.๑ ผู้รับบริการ แบ่งเป็นกลุ่มได้ดังนี้

- กลุ่มสังคม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป, ผู้นำชุมชน, อาสาสมัคร เป็นต้น
- หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจภายในอำเภอ
- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ เทศบาลตำบล, องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น
- องค์กรภาคเอกชนหรือองค์กรอิสระ ได้แก่ บริษัท, สมาคม, มูลนิธิ, ชมรมต่างๆ เป็นต้น

๔.๒ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานภายในโรงพยาบาล

๕. ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลอากาศอำนวย โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. เดินทางมาด้วยตนเอง ติดต่อที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๒. เดินทางมาร้องเรียนที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องโดยตรง

๓. กล้องรับความคิดเห็น หรือส่งไปรษณีย์ จดหมาย มาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอากาศอำนวย อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร รหัสไปรษณีย์ ๔๗๑๓๐

๔. โทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๒ ๗๕๕๐๐๐, ๐๔๒ ๗๕๕๐๘๑ ต่อ ๔๑๒ โทรสาร หมายเลข ๐๔๒ ๗๕๕๐๘๘

๕. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ โรงพยาบาลอากาศอำนวย

<http://www.akathospital.com/complaint>

๖. ประเภทข้อร้องเรียน

แบ่งเป็น ๔ ประเภทตามภารกิจและความรับผิดชอบของโรงพยาบาลอากาศอำนวย ได้ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน

๒. ร้องเรียนการให้บริการ

๓. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

๔. อื่นๆ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหาย ของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานเกี่ยวกับ การกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาล	เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตใน การเบิกจ่ายเงินงบประมาณต่างๆ, ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล การโอน ย้าย บรรจุเจ้าหน้าที่ การพิจารณาการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือน, ร้องเรียนด้านวินัยต่างๆ, ร้องเรียนด้านพฤติกรรมฉันทู้สาวของเจ้าหน้าที่, ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น
๒. ร้องเรียนการให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของโรงพยาบาล	เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านงานบริการต่างๆ, การให้บริการในด้านการขอรับการฉีดวัคซีนไข้วัดใหญ่, การติดต่อขอรับบริการด้านวิชาการและความรู้ต่างๆ เป็นต้น
๓. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และ คำชมเชย	การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความคิดเห็นหรือการเสนอแนะทั่วไป เกี่ยวกับการให้บริการด้านโรคภัย สุขภาพ และการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานหรือการดำเนินการในด้านสาธารณสุขต่างๆ ของโรงพยาบาล	เช่น การเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นในด้านการให้บริการเกี่ยวกับการขอรับบริการงานผู้ป่วยนอก, การเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการควบคุมเครื่องตี้มแอลกอฮอล์ เครื่องสำอาง เป็นต้น
๔. อื่นๆ	การที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเรื่องต่างๆ ที่อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ ภารกิจ และความรับผิดชอบของโรงพยาบาลนอก-เหนือจากทั้ง ๓ ข้อที่ได้กล่าวมา	การแจ้งการระบาคของโรคต่างๆ, การขอให้ไปตรวจสอบในเรื่อง การจำหน่ายแอลกอฮอล์ในสถานที่ห้ามจำหน่ายตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องตี้มแอลกอฮอล์, การขอให้หน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเข้าไปกำจัดยุงลาย เป็นต้น

๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี
- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
- ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร

ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของโรงพยาบาลได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓. การให้บริการร้องเรียนของโรงพยาบาลนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

๔. เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องได้รับความเดือนร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในโรงพยาบาล

๕. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้โรงพยาบาลช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของโรงพยาบาลโดยตรง

๖. ขอร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูล เพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๑ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๗. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ ๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๘. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือนร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ (หาก

เป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือนร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

๙. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้ว่าราชการจังหวัด/นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด : สั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล : พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ : ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผล การตรวจสอบและติดตามผลการแก้ไขปัญหา

เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง : ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

๑๐. กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๕๖, ๕๗ และ ๕๙
๒. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๑๔, ๑๕ และ ๒๕
๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ หมวด ๑๐ การร้องทุกข์ มาตรา ๑๒๒, ๑๒๓, ๑๒๔ และ ๑๒๕
๔. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๗, ๓๘, ๓๙, ๔๑ และ ๔๒
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘ ข้อ ๘, ๙, และ ๑๒
๗. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๑๑. ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ

ตัวชี้วัดที่ ๑ ร้อยละของการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ เท่ากับร้อยละ ๑๐๐ (การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนที่สะดวก รวดเร็ว ภายในระยะเวลา ๑๕ วันตั้งแต่วันที่รับเรื่อง)

คำอธิบาย :

การรักษามาตรฐาน หมายความว่า การรักษาและป้องกันสิ่งที่เป็นเกณฑ์ที่รับรองเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน

การให้บริการ หมายความว่า การอำนวยความสะดวกในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน

การตอบสนอง หมายความว่า การที่ส่วนราชการได้ให้ข้อมูลการดำเนินการเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้รับบริการภายใน ๑๕ วัน

สูตรการคำนวณ : ร้อยละของการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ

$$\frac{\text{ร้อยละของการรักษา} \quad \text{จำนวนข้อร้องเรียนที่แจ้งว่ามีการดำเนินการแก้ไข}}{\text{มาตรฐานระยะเวลา} \quad = \quad \frac{\text{ภายในระยะเวลาการให้บริการที่กำหนด}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด}} \quad \times 100}$$

หมายเหตุ : ระยะเวลาให้บริการที่กำหนด = ๑๕ วันทำการ โดยเริ่มนับตั้งแต่วันที่ โรงพยาบาลได้รับเรื่องจนถึงการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าการดำเนินการแก้ไขปัญหา ยกเว้นกรณีเรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์หรือการร้องเรียนที่ไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน

ตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตรวจสอบข้อเท็จจริงและมีการสั่งการ เท่ากับร้อยละ ๑๐๐

คำอธิบาย :

ข้อร้องเรียน หมายความว่า ครอบคลุมถึงเรื่องข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย และเรื่องที่ได้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อโรงพยาบาล จากการให้บริการของโรงพยาบาล ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงานในโรงพยาบาล เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ หรือมีการดำเนินการที่สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนในพื้นที่
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของโรงพยาบาล เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับ ความเป็นธรรม
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการทำงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ
- ข้อร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มี การเสนอข่าวทางสื่อมวลชน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล

การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสมและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

- เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล ข้อร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
- เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ

$$\begin{array}{l} \text{ร้อยละของจำนวน} \\ \text{ข้อร้องเรียนที่ได้รับการ} \\ \text{ดำเนินการจนได้ข้อยุติ} \end{array} = \frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการ} \\ \text{ดำเนินการจนได้ข้อยุติ}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด}} \times 100$$

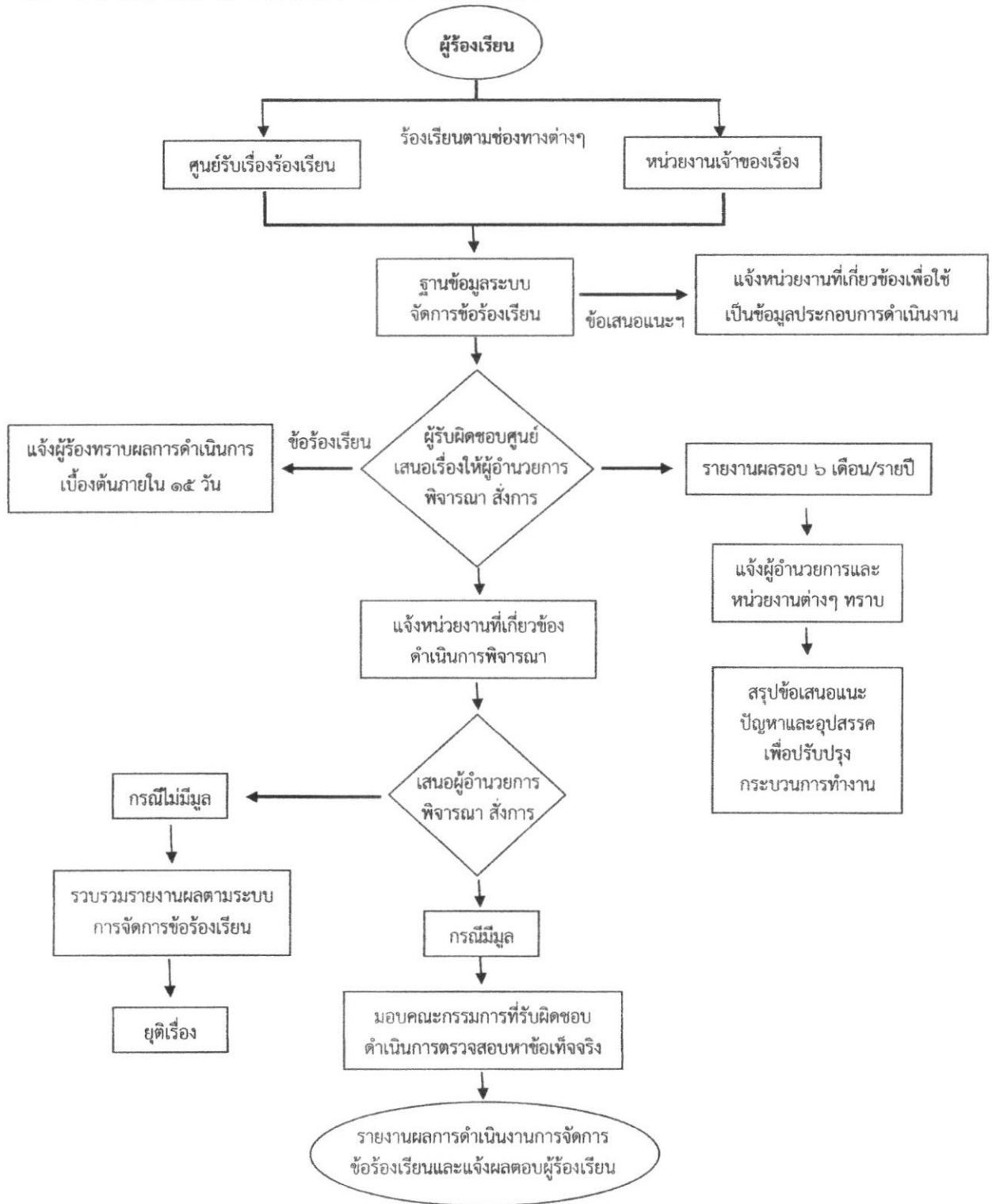
๑๒. กระบวนการทำงาน

ปัจจุบันโรงพยาบาลอากาศอำนวยดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโดยเป็นไปตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ กำหนดไว้ตามมาตรา ๕๙ “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว” ซึ่งกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลนั้น เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้ เรื่องจะถูกส่งมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อบันทึกเรื่องลงในระบบการจัดการข้อร้องเรียน และศูนย์ฯ จะส่งเรื่องให้คณะกรรมการผู้รับผิดชอบรับเรื่องเพื่อจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวตามกระบวนการ และเมื่อได้ผลสรุปแล้วก็จะดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลา ๑๕ วัน ผ่านทางช่องทางที่ผู้ร้องเรียนต้องการทราบผลการดำเนินการ ต่อไป

กระบวนการที่จะทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วและมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบนั้น ทั้งนี้โรงพยาบาลฯ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อระบบการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นอย่างดี โดยกระบวนการทำงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลฯ ในแต่ละเรื่องจะมีแนวทางและกระบวนการตรวจสอบหรือพิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเรื่องนั้นไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนด้วย ว่ามีความซับซ้อนของเนื้อหาเพียงใด หรือต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสาร

หลักฐาน พยานต่างๆ เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิสูจน์ให้ได้ข้อสรุปแห่งผลของการร้องเรียน โดยเป็นข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน ดังนั้นการร้องเรียนในบางเรื่องจึงต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบ อาจจะทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจต่อระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน แต่ทั้งนี้โรงพยาบาล ได้กำหนดระยะเวลาเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยมีการรายงานผลในแต่ละรอบดังนี้ รายงานผลรอบ ๑๕ วัน, รอบ ๓๐ วัน, รอบ ๖๐ วัน หรือจนกว่าเรื่องจะได้ข้อยุติ โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงาน ติดตามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนกับคณะกรรมการผู้รับผิดชอบ เพื่อนำผลการจัดการข้อร้องเรียน ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบและให้ผู้ร้องเรียนได้เกิดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน

๑๓. แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการข้อร้องเรียน



๑๔. รายละเอียดการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน

จากแผนผังแสดงรายละเอียดกระบวนการทำงานของการจัดการข้อร้องเรียน นำมาแจกแจงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอน	กระบวนการ	ขั้นตอนรายละเอียดการดำเนินงาน	ระยะเวลา
๑	ผู้ร้องเรียนติดต่อร้องเรียน		
๒	ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านทางช่องทางที่ศูนย์ฯ กำหนดและร้องเรียนที่หน่วยงานผู้รับผิดชอบโดยตรง	๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนให้บริการแก่ผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางที่ร้องเรียนที่กำหนดไว้ ๒. ตรวจสอบเอกสารการร้องเรียน รายละเอียด ตรงตามหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์ฯ กำหนดไว้หรือไม่ และพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหรือหน้าที่ของศูนย์ฯ หรือไม่	๑ ชั่วโมง
๓	บันทึกข้อมูลตามระบบการจัดการข้อร้องเรียน	๑. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ๒. เจ้าหน้าที่บันทึกรายละเอียดการร้องเรียนต่างๆ ให้ครบถ้วนตามระบบการรับเรื่องร้องเรียน	๑ วัน
๔	นำเสนอเรื่องร้องเรียนให้ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ	๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ตรวจสอบรายละเอียด จากนั้นบันทึกส่งเสนอให้ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ ๒. กรณีพิจารณาแล้วปรากฏว่าเรื่องร้องเรียนนั้นอยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์ฯ ให้ดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามกระบวนการต่อไป ๓. กรณีพิจารณาแล้วปรากฏว่าเรื่องร้องเรียนนั้น ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์ฯ ให้ยุติเรื่องและบันทึกตามระบบ พร้อมแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยแจ้งผลตามช่องทางที่ ผู้ร้องระบุมาหรือตามช่องทางที่ผู้ร้องเรียนสะดวก	๑ - ๒ วัน
๕	แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพิจารณา	หลังจากที่ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการดำเนินการแล้ว เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ต้องส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ไม่เกิน ๑๕ วัน)	๑ วัน (แต่ไม่เกิน ๑๕ วัน)

ขั้นตอน	กระบวนการ	ขั้นตอนรายละเอียดการดำเนินงาน	ระยะเวลา
๖	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เสนอเรื่องให้ผู้อำนวยการพิจารณา	๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ศึกษารายละเอียดเรื่องร้องเรียน หลังจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการเสร็จแล้ว เสนอเรื่องให้ ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการต่อไป ๒. หากผู้อำนวยการพิจารณาแล้วปรากฏว่าเป็นเรื่องที่มีมูลความจริง ให้มอบคณะกรรมการที่รับผิดชอบ ดำเนินการต่อไป ๓. หากผู้อำนวยการพิจารณาแล้วปรากฏว่าเป็นเรื่องที่ไม่ใช่เรื่องจริง ให้ดำเนินการยุติเรื่อง พร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้ร้อง ทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่อง และ รวบรวมผลตามระบบ	๑ - ๒ วัน
๗	มอบหมายคณะกรรมการที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง	๑. ผู้อำนวยการมอบคณะกรรมการที่รับผิดชอบ ดำเนินการ ตรวจสอบหาข้อเท็จจริง ตามกระบวนการของ หน่วยงาน ซึ่งแต่ละเรื่อง ร้องเรียนอาจจะมามีวิธีการดำเนินการ แตกต่าง กันไป ตามรายละเอียดการร้องเรียน โดยอาจจะตั้งคณะกรรมการ หรือลงพื้นที่ตรวจสอบ พยานหลักฐานต่างๆ เพื่อรวบรวมนำมาประกอบการพิจารณาผลการวินิจฉัย ตัดสิน ข้อร้องเรียน	ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ รอบ ๓๐ วัน, ๖๐ วัน จนกว่าจะ ได้ข้อยุติ
๘	รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	คณะกรรมการที่รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง เมื่อได้ผลสรุปการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว ให้ รายงานผลการดำเนินการตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย	๑ วัน
๙	บันทึกผลการดำเนินงานตามระบบจัดการข้อร้องเรียน	๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เก็บรวบรวมและบันทึกผลการดำเนินงานตามระบบการจัดการข้อร้องเรียน	๑ วัน
๑๐	รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้อำนวยการและหน่วยงานต่างๆ ทราบ พร้อมทั้งสรุปข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรค	๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ นำข้อมูลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนมาจัดทำสรุปรายงานเสนอผู้อำนวยการและ หน่วยงานต่างๆทราบ พร้อมทั้งนำข้อเสนอแนะ ปัญหา อุปสรรคต่างๆ ในการทำงานมาปรับปรุง เพื่อพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการทำงาน	รอบ ๖ เดือนและ ๑๒ เดือน

๑๕. การตอบข้อร้องเรียน

กรณีที่ ๑ การตอบข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน ๑๕ วัน) ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน

- บันทึกข้อความ เรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาล (แสดงไว้ในภาคผนวก)

มีเนื้อหาประกอบด้วย

๑. เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
๒. รายละเอียดตามเอกสารบันทึกข้อร้องเรียนที่แนบมา
๓. ลงนามโดยประธานกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
๔. พิจารณาสั่งการให้แจ้งผู้ร้องทราบผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
๕. พิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๖. ลงนามโดยผู้อำนวยการโรงพยาบาล

- ตอบผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น ด้วยรูปแบบหนังสือราชการภายนอก (แสดงไว้ในภาคผนวก)

มีเนื้อหาประกอบด้วย

๑. เรียนถึง ชื่อผู้ร้องเรียน

๒. รายละเอียดอ้างอิงถึงข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนมาโดยสรุป

๓. บทส่งท้ายให้ระบุว่า โรงพยาบาลอากาศอำนวย ได้รับเรื่องและมอบหมายหน่วยงานผู้รับผิดชอบ หรือผู้เกี่ยวข้องพิจารณาแล้ว หากทราบผลประการใด จะแจ้งให้ทราบต่อไป

๔. ลงนามผู้อำนวยการโรงพยาบาลอากาศอำนวย

กรณีที่ ๒ การตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

- บันทึกข้อความ เรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาล (แสดงไว้ในภาคผนวก)

มีเนื้อหาประกอบด้วย

๑. เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๒. รายละเอียดกล่าวถึงหนังสือการร้องเรียนโดยสรุป

๓. รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริง

๔. ข้อพิจารณาและข้อเสนอรายละเอียดได้ดำเนินการจัดการตามข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว

เห็นสมควรแจ้งผู้ร้องทราบ

๕. บทส่งท้าย จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนามหนังสือตอบผู้ร้องเรียนต่อไปด้วยจะเป็นพระคุณ

๖. ลงนามโดยประธานกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

- ตอบผู้ร้องเรียน ด้วยหนังสือราชการภายนอก (แสดงไว้ในภาคผนวก)

มีเนื้อหาประกอบด้วย

๑. เรียน ผู้ร้องเรียน

๒. รายละเอียดอ้างอิงถึงข้อร้องเรียนโดยสรุป

๓. ขี้แจงผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริง ผลสรุป

๔. ลงนามโดยผู้อำนวยการโรงพยาบาล

กรณีที่ ๓ การตอบข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เหนือขึ้นไปทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน ๑๕ วัน) ภายหลังจากได้รับหนังสือร้องเรียน (ในกรณีร้องเรียนผ่านทางหน่วยงานที่เหนือขึ้นไป)

- ตอบหน่วยงานที่เหนือขึ้นไปในการดำเนินการเบื้องต้นของการจัดการข้อร้องเรียน ด้วยรูปแบบหนังสือราชการภายนอก (แสดงไว้ในภาคผนวก)

มีเนื้อหาประกอบด้วย

๑. เรียน หัวหน้าส่วนราชการนั้นๆ
๒. รายละเอียดอ้างถึงหนังสือที่นำส่งเรื่องร้องเรียน
๓. ชี้แจงผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริง ผลสรุป
๔. ลงนามโดยผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๑๖. การรายงาน

การรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน รายงานตามหัวข้อต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ
๒. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนแยกเป็นรายเดือน
๓. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน
๔. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน
๕. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามหน่วยงาน
๖. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามสถานะเรื่อง
๗. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน ที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติแล้ว

กรณีที่ ๑ การตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้นถึงผู้ร้องเรียน (ภายใน ๑๕ วัน) ด้วยหนังสือราชการภายนอก
- บันทึกข้อความ เรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาล



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอวกาศอำนาจ โทร.๐.๔๒๗๙.๙๐๐๐

ที่.....วันที่.....

เรื่อง.....ขอส่งบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอวกาศอำนาจ

ด้วยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียน.....เมื่อวันที่.....

เลขที่รับ.....รายละเอียดตามเอกสารบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอวกาศอำนาจ ที่แนบเสนอมาร่วมนี้แล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(ลงชื่อ).....

(นางสาวรุจิรา จิวโสม)

ประธานกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

เรียน ประธานกรรมการจัดการข้อร้องเรียน/ หัวหน้าฝ่ายหัวหน้างาน / และผู้ที่เกี่ยวข้อง

- ดำเนินการ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- แก้ไขตามกระบวนการทำงานของระบบการจัดการข้อร้องเรียน
- แจ้งยุติเรื่อง เนื่องจาก

.....
 อื่นๆ

(ลงชื่อ).....

(นางจิรัฐติกา สุตวณิชย์)

- ตอบผู้ร้องเรียน ด้วยหนังสือราชการภายนอกผู้อำนวยการโรงพยาบาลอวกาศอำนาจ



ที่ สน ๐๐๓๒.๓๐๕/

โรงพยาบาลอากาศอำนวย
อำเภออากาศอำนวย
จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

..... ๒๕๖๒

เรื่อง ตอบข้อร้องเรียน

เรียน(ผู้ร้องเรียน/หน่วยงาน).....

ตามที่ โรงพยาบาลอากาศอำนวย ได้รับเรื่องร้องเรียน เรื่อง

.....
เลขที่เอกสารร้องเรียน.....ลงวันที่..... ขอให้.....
(รายละเอียดความประสงค์ที่ผู้ร้องเรียนต้องการโดยสรุป).....ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

โรงพยาบาลอากาศอำนวย ได้รับเรื่องและมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบพิจารณาแล้ว หากทราบผลประการใด จะเรียนให้ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางจิรัฐติกาล สุตวณิชย์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอากาศอำนวย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

โทร. ๐ ๔๒๗๙ ๙๐๐๐ ต่อ ๔๑๒

โทรสาร ๐ ๔๒๗๙ ๘๐๙๘

กรณีที่ ๒ การตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

- บันทึกข้อความ เรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาล



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....โรงพยาบาลอากาศอำนวย.....โทร. ๐ ๔๒๗๙ ๙๐๐๐

ที่.....วันที่.....

เรื่อง ..แจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอากาศอำนวย

๑. เรื่องเดิม

ตามหนังสือที่.....ลงวันที่.....เกี่ยวกับการร้องเรียน(อ้างถึงหนังสือหรือข้อความการร้องเรียนโดยสรุป).....ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

๒. รายงานผล ข้อเท็จจริง

.....(คณะกรรมการที่รับผิดชอบ).....ได้พิจารณาแล้ว ผลการดำเนินการปรากฏว่า.....(ข้อเท็จจริงที่คณะกรรมการผู้รับผิดชอบตรวจสอบและให้ข้อมูล).....

๓. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

จากรายงานผลการดำเนินการ ขอเรียนว่า คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน.....(รายละเอียดการดำเนินการแก้ไข).....เห็นสมควรแจ้งผู้ร้องเรียนทราบตามเอกสารที่แนบมา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและลงนามในหนังสือตอบผู้ร้องเรียนต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวรุจิรา จิวโสม)

ประธานกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

- ตอบผู้ร้องเรียน ด้วยหนังสือราชการภายนอก



ที่ สน ๐๐๓๒.๓๐๕/

โรงพยาบาลอากาศอำนวย
อำเภออากาศอำนวย
จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

..... ๒๕๖๒

เรื่อง ตอบข้อร้องเรียน

เรียน(ผู้ร้องเรียน/หน่วยงาน).....

อ้างถึง

สิ่งที่ส่งมาด้วย(ถ้ามี).....

ตามหนังสือที่อ้างถึง.....(รายละเอียดการร้องเรียนโดยสรุป และ
วัตถุประสงค์ของการร้องเรียน).....ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

โรงพยาบาลอากาศอำนวย ขอเรียนว่า.....(รายละเอียดข้อเท็จจริงและผล
การจัดการข้อร้องเรียน).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางจิรัฐติกาล สุตวณิชย์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอากาศอำนวย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

โทร. ๐ ๔๒๗๙ ๙๐๐๐ ต่อ ๔๑๒

โทรสาร ๐ ๔๒๗๙ ๘๐๙๘

๐๙๕๖๕๔๙๗๗๙

กรณีที่ ๓ การตอบข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เหนือชั้นขึ้นไปทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน ๑๕ วัน) ภายหลังจากได้รับหนังสือร้องเรียน (ในกรณีร้องเรียนผ่านทางหน่วยงานที่เหนือชั้นขึ้นไป)



ที่ สน ๐๐๓๒.๓๐๕/

โรงพยาบาลอากาศอำนวย
อำเภออากาศอำนวย
จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

..... ๒๕๖๒

เรื่อง

เรียนหัวหน้าส่วนราชการนั้นๆ.....

อ้างถึง

สิ่งที่ส่งมาด้วย(ถ้ามี).....

ตามหนังสือที่อ้างถึง.....(รายละเอียดการ
ร้องเรียน).....ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

โรงพยาบาลอากาศอำนวย ได้รับเรื่องและมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้รับผิดชอบพิจารณา
แล้วหากทราบผลประการใด จะเรียนให้ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางจิรัฐติกา สุตวณิชย์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอากาศอำนวย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

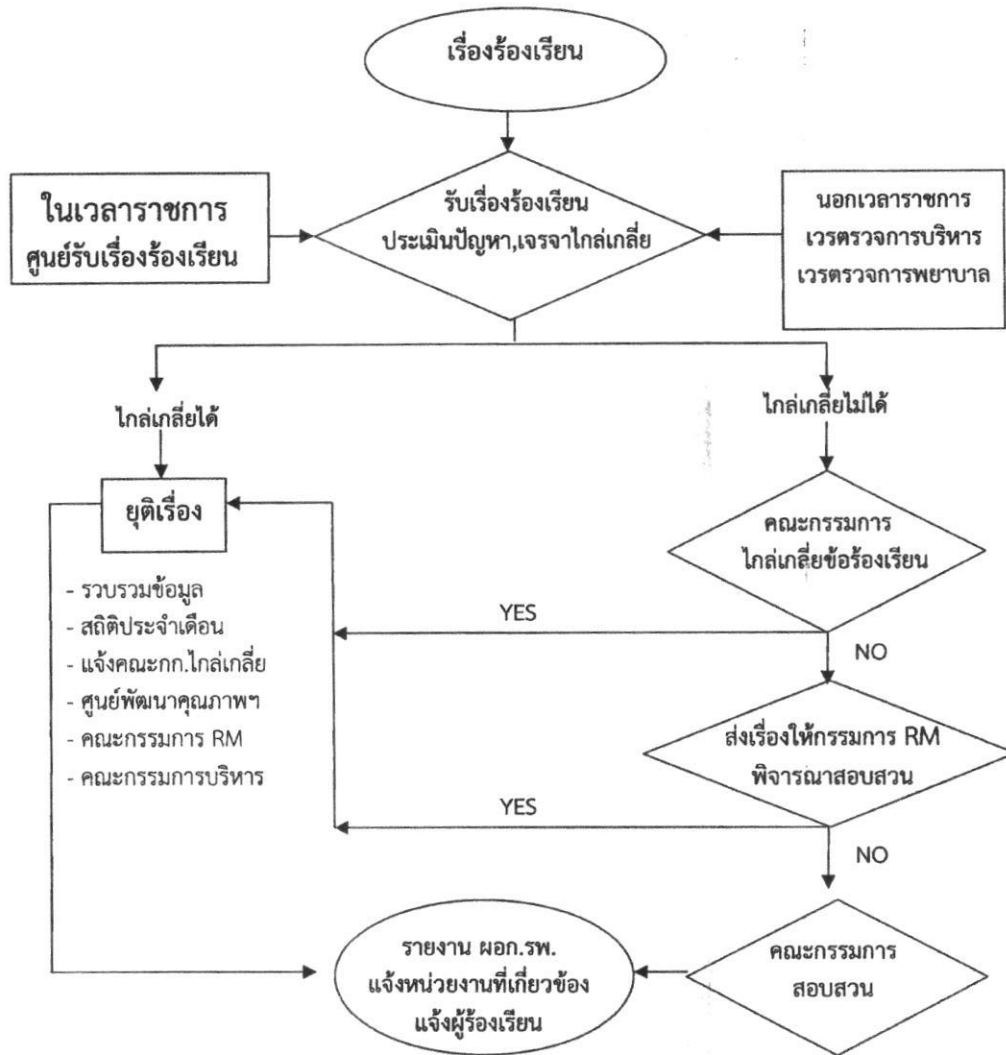
โทร. ๐ ๔๒๗๙ ๙๐๐๐ ต่อ ๔๑๒

โทรสาร ๐ ๔๒๗๙ ๘๐๙๘

บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอากาศอำนวย

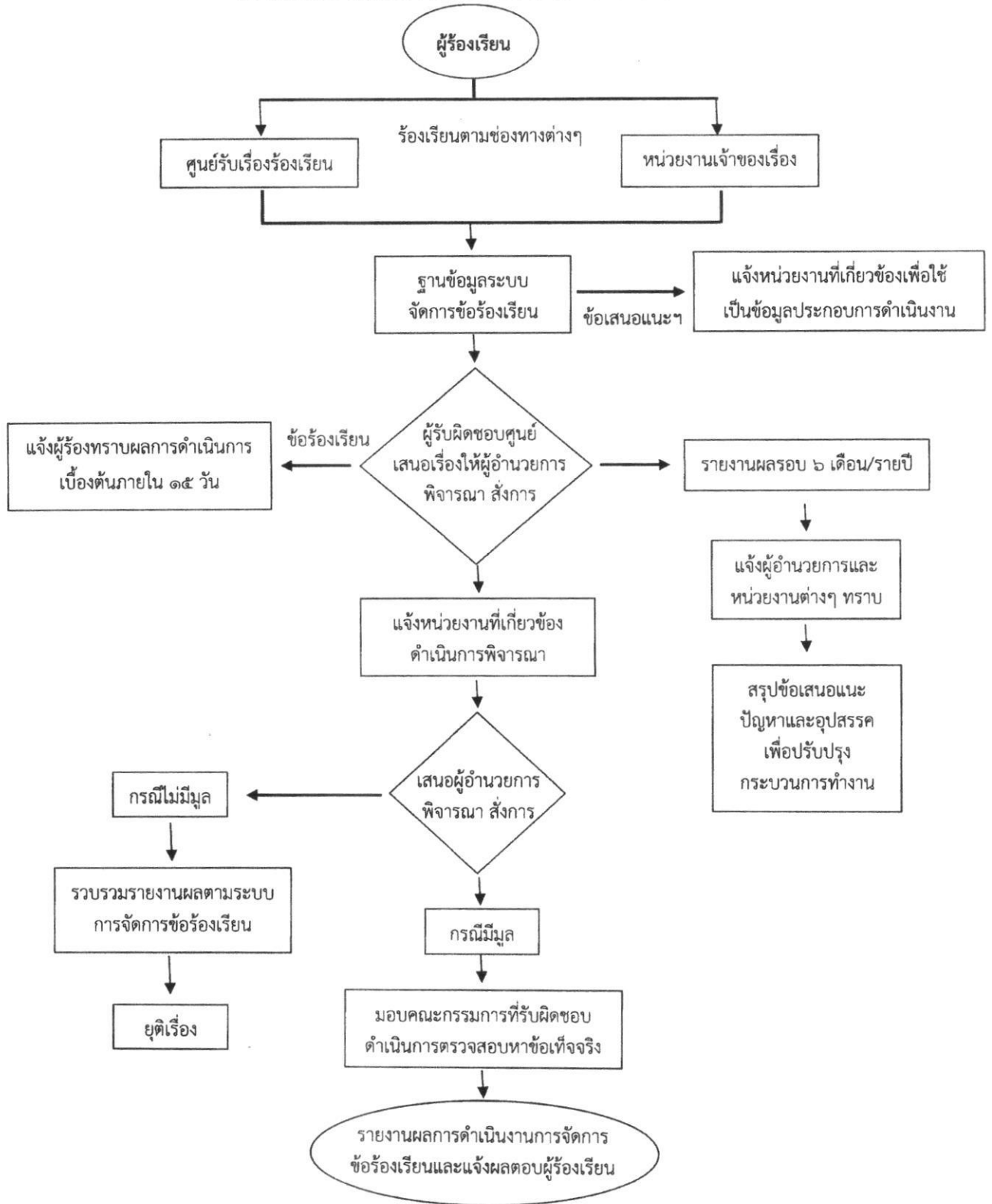
	วันที่รับ.....เลขที่รับ..... หน่วยงานรับเรื่อง <input type="checkbox"/> ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน <input type="checkbox"/> หน่วยงาน..... <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....
ช่องทางร้องเรียน	<input type="checkbox"/> ด้วยตนเอง <input type="checkbox"/> ไปรษณีย์/จดหมาย <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> ตู้รับความคิดเห็น <input type="checkbox"/> โทรสาร <input type="checkbox"/> ระบบอิเล็กทรอนิกส์
ประเภทการร้องเรียน	<input type="checkbox"/> ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน <input type="checkbox"/> ร้องเรียนการให้บริการ <input type="checkbox"/> ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย <input type="checkbox"/> อื่นๆ
สำหรับเจ้าหน้าที่	ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง (.....)
สำหรับผู้ร้องเรียน	แผนก/สถานที่ร้องเรียน :
รายละเอียด :
ข้อเสนอแนะหรือการแก้ไข :
สิ่งที่ท่านชื่นชม :
ผู้ร้องเรียน	<input type="checkbox"/> แจ้งชื่อ <input type="checkbox"/> ที่อยู่
หมายเลขบัตรประชาชน.....	โทรศัพท์.....
<input type="checkbox"/> มีความประสงค์ขอให้ปกปิดชื่อ	<input type="checkbox"/> ต้องการทราบผลการดำเนินการ <input type="checkbox"/> ไม่ต้องการทราบผลการดำเนินการ
	ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(สำหรับเจ้าหน้าที่ วันที่รับ.....	เลขที่รับ.....)

FLOW CHART การปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน



***หมายเหตุ กรณียุติภายใน รพ.ไม่ได้ แจ้งเรื่องต่อสำนักงานสาขาสกลนคร (สสจ.) เพื่อพิจารณาต่อไป

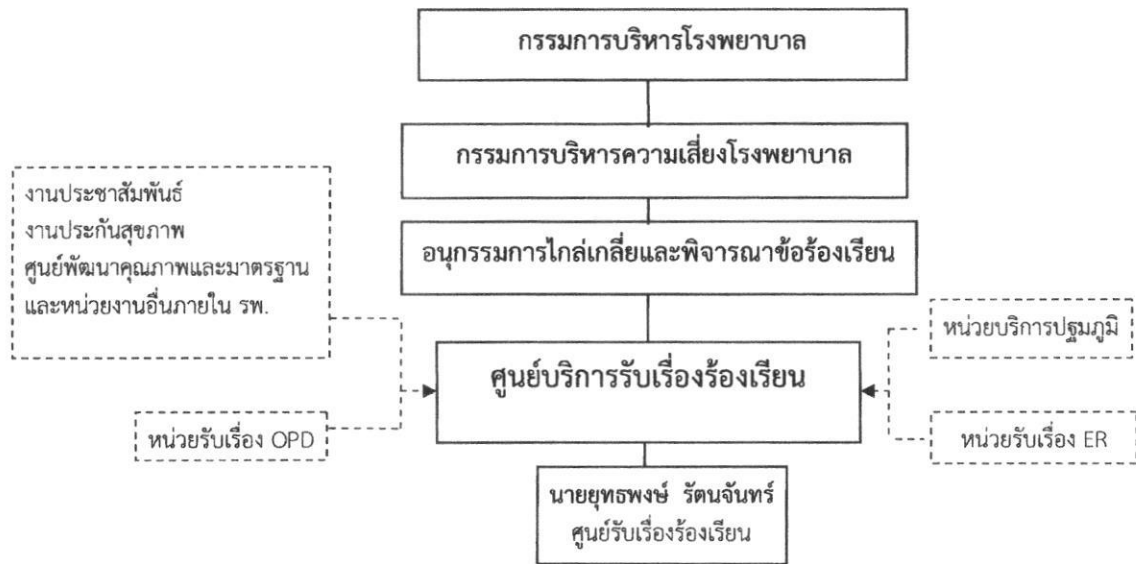
แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการข้อร้องเรียน



ผู้รับผิดชอบ นางสาวรุจิรา จิวโสม
 พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

นายยุทธพงษ์ รัตนจันทร์
 พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอากาศอำนวย



ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน อาคารกายภาพบำบัด ชั้น ๒
 ติดต่อในวันเวลาราชการ วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา ๐๘.๐๐ - ๑๖.๐๐ น.
 หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒-๗๙๙๐๐๐ ต่อ ๔๑๖, ๔๑๒
 ๐๘๑-๘๗๑๘๗๕๙ คุณรุจิรา จิวโสม รองประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงฯ
 คุณอดิศักดิ์ ผานะวงศ์ หัวหน้างานประกันสุขภาพ
 คุณยุทธพงษ์ รัตนจันทร์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน

ขั้นตอน	กระบวนการ	ขั้นตอนรายละเอียดการดำเนินงาน	ระยะเวลา
๑	ผู้ร้องเรียนติดต่อร้องเรียน		
๒	ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านทางช่องทางที่ศูนย์ฯ กำหนดและร้องเรียนที่หน่วยงานผู้รับผิดชอบโดยตรง	๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนให้บริการแก่ผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางารร้องเรียนที่กำหนดไว้ ๒. ตรวจสอบเอกสารการร้องเรียน รายละเอียด ตรงตามหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์ฯ กำหนดไว้หรือไม่ และพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหรือหน้าที่ของศูนย์ฯ หรือไม่	๑ ชั่วโมง
๓	บันทึกข้อมูลตามระบบการจัดการข้อร้องเรียน	๑. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ๒. เจ้าหน้าที่บันทึกรายละเอียดการร้องเรียนต่างๆ ให้ครบถ้วนตามระบบการรับเรื่องร้องเรียน	๑ วัน
๔	นำเสนอเรื่องร้องเรียนให้ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ	๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ตรวจสอบรายละเอียด จากนั้นบันทึกส่งเสนอให้ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ ๒. กรณีพิจารณาแล้วปรากฏว่าเรื่องร้องเรียนนั้นอยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์ฯ ให้ดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามกระบวนการต่อไป ๓. กรณีพิจารณาแล้วปรากฏว่าเรื่องร้องเรียนนั้น ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์ฯ ให้ยุติเรื่องและบันทึกตามระบบ พร้อมแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยแจ้งผลตามช่องทางที่ผู้ร้องเรียนมาหรือตามช่องทางที่ผู้ร้องเรียนสะดวก	๑ - ๒ วัน
๕	แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพิจารณา	หลังจากที่ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการดำเนินการแล้ว เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ต้องส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ไม่เกิน ๑๕ วัน)	๑ วัน (แต่ไม่เกิน ๑๕ วัน)
๖	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เสนอเรื่องให้ผู้อำนวยการพิจารณา	๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ศึกษารายละเอียดเรื่องร้องเรียนหลังจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการเสร็จแล้ว เสนอเรื่องให้ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการต่อไป ๒. หากผู้อำนวยการพิจารณาแล้วปรากฏว่าเป็นเรื่องที่มีมูลความจริง ให้มอบคณะกรรมการที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป ๓. หากผู้อำนวยการพิจารณาแล้วปรากฏว่าเป็นเรื่องที่ไม่มีความจริง ให้ดำเนินการยุติเรื่อง พร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้ร้อง ทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่อง และรวบรวมผลตามระบบ	๑ - ๒ วัน
๗	มอบหมายคณะกรรมการที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง	๑. ผู้อำนวยการมอบคณะกรรมการที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง ตามกระบวนการของหน่วยงาน ซึ่งแต่ละเรื่อง ร้องเรียนอาจจะม่วิธีการดำเนินการแตกต่างกันไป ตามรายละเอียดการร้องเรียน โดยอาจจะตั้งคณะกรรมการ หรือลงพื้นที่ตรวจสอบ พยานหลักฐานต่างๆ เพื่อรวบรวมนำมาประกอบการพิจารณาผลการวินิจฉัยตัดสิน ข้อร้องเรียน	ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ รอบ ๓๐ วัน ,๖๐ วัน จนกว่าจะได้ข้อยุติ
๘	รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	คณะกรรมการที่รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง เมื่อได้ผลสรุปการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว ให้รายงานผลการดำเนินการตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย	๑ วัน
๙	บันทึกผลการดำเนินงานตามระบบจัดการข้อร้องเรียน	๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เก็บรวบรวมและบันทึกผลการดำเนินงานตามระบบการจัดการข้อร้องเรียน	๑ วัน
๑๐	รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้อำนวยการและหน่วยงานต่างๆ ทราบ พร้อมทั้งส่งข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรค	๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ นำข้อมูลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนมาจัดทำสรุปรายงานเสนอผู้อำนวยการและหน่วยงานต่างๆ ทราบ พร้อมทั้งนำเสนอแนะ ปัญหา อุปสรรคต่างๆ ในการทำงานมาปรับปรุง เพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน	รอบ ๖ เดือนและ ๑๒ เดือน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

