

ขั้นตอนระบบจัดการเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลอัมพวา ปี พ.ศ.๒๕๖๒

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		-ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ -ลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	-ลงทะเบียนการรับเรื่อง -หลักฐานการร้องเรียน
๒		-เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์การรับเรื่องร้องเรียนลงทะเบียนและบันทึกข้อมูลของเรื่องร้องเรียนแต่ละหน่วยงาน ตามแบบฟอร์ม	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์การร้องเรียน	-ทะเบียนคุมการรับเรื่อง -บันทึกรายงานการรับเรื่องร้องเรียน
๓		- เจ้าหน้าที่ที่รับข้อร้องเรียน พิจารณาวิเคราะห์เอกสาร เพื่อแยกตามประเภทข้อร้องเรียน - สรุปประเด็นสำคัญในการร้องเรียนเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา/ผู้มีอำนาจพิจารณา (สำเนาเรื่องส่งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อบันทึกในระบบ)	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการร้องเรียนแต่ละหน่วยงาน	-บันทึกเสนอผู้บังคับบัญชา รายงานเพื่อการจัดการและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
๔		-เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน รายงานเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามมูลเหตุที่ได้มีการร้องเรียน ๑. กรณีไม่มีมูล พิจารณายุติเรื่อง ๒. กรณีมีมูล ผู้บังคับบัญชาส่งมอบหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป -ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบและสำเนาแจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบ	ผู้มีอำนาจ/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการร้องเรียน	-บันทึกรายงานเสนอผู้มีอำนาจพิจารณา สิ่ง การ หรือ ให้ความเห็น -หนังสือแจ้งตอบกลับการรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบกรณีปรากฏชื่อที่อยู่ของผู้ร้องภายใน ๗ วัน นับแต่ได้รับเรื่องมาดำเนินการ
๕		ผู้รับมอบให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนตรวจสอบหาข้อเท็จจริงตามกระบวนการที่รับมอบภายในระยะเวลาที่กำหนดแล้วจัดทำรายงานเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการ	ผู้รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบข้อร้องเรียน	บันทึกการตรวจสอบ สืบสวนสอบสวน หรือสำนวนรายงานข้อร้องเรียน
		ผู้มีอำนาจที่รับบันทึกรายงานผลการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน เสนอผู้มีอำนาจพิจารณาและสั่งการ	ผู้มีอำนาจ	บันทึกรายงานเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการหรือความเห็น
๖		เมื่อผู้รับมอบให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้ดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงตามกระบวนการแล้ว พร้อมทั้งได้สรุปผลการตรวจสอบ เสนอผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการและดำเนินการตามนั้นแล้ว ให้ผู้รับมอบดำเนินการเรื่องนั้นจัดทำหนังสือแจ้งตอบกลับผู้ร้องเรียนให้ได้ทราบการดำเนินการ ภายใน ๑๕ วันนับแต่เสร็จเรื่องกรณีปรากฏตัวผู้ร้องและที่อยู่	ผู้รับมอบให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน	-การดำเนินการตามข้อพิจารณาสั่งการ -หนังสือแจ้งตอบกลับให้ผู้ร้องทราบ
๗		ผู้รับมอบให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน สำเนาเรื่องแจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบ เพื่อบันทึกผลการดำเนินงานในระบบ ถือเป็นการสิ้นสุดขั้นตอนจัดการเรื่องร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบข้อร้องเรียน	บันทึกผลการดำเนินการและแจ้งผู้ร้องทราบผลหนังสือแจ้งผลให้ผู้ร้อง

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

องค์ประกอบของคู่มือ	<p>ประเภทกระบวนการบริการ</p> <p>กระบวนการบริการที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน</p>
<p>๑.ขอบเขตการให้บริการ</p>	<p>งานที่ให้บริการ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนในแต่ละด้านที่มีคำสั่งมอบหมายเป็นผู้รับผิดชอบการ ดำเนินการเรื่องร้องเรียน</p> <p>สถานที่หรือช่องทางบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> -ศูนย์ประสานการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอัมพวา -โทรศัพท์ ๐ ๓๔๗๐ ๒๑๑๒-๔ ต่อ ๑๐๑ , ๑๓๔ -โทรสาร ๐ ๓๔๗๐ ๒๑๑๕ <p>วันเวลาการให้บริการ เวลา ๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น. ทุกวันทำการ</p>
<p>๒.หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข</p>	<p>คำนิยาม</p> <p>“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัด โรงพยาบาลอัมพวา เนื่องจากการปฏิบัติราชการ หรือเนื่องจากฝ่าฝืนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ ประกาศ คำสั่ง</p> <p>“การกล่าวหา” หมายถึง การร้องเรียนกล่าวโทษระบุว่าข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้ใดมีพฤติการณ์หรือมีการกระทำที่เป็นความผิดวินัย หรือมีการกระทำที่เป็นความผิดกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ ประกาศ คำสั่ง</p> <p>“บัตรสนเท่ห์” หมายถึง การกล่าวหาโดยไม่ระบุชื่อหรือลงลายมือชื่อของผู้กล่าวหา แต่ระบุเพียงชื่อหรือตำแหน่งของผู้ถูกกล่าวหา หรือระบุชื่อเท็จจริงที่เพียงพอให้ทราบว่าเป็นการกล่าวหาผู้ใด และเป็นการกล่าวหาผู้ใด และเป็นข้อเท็จจริงเพียงพอที่จะเข้าใจได้ว่าเป็นผู้ถูกกล่าวหาอันมีพฤติการณ์หรือการกระทำผิดอย่างไร</p> <p>“การอุทธรณ์” หมายถึง การที่ผู้ถูกลงโทษทางวินัยร้องขอให้ผู้มีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ยกเรื่องของตนขึ้นพิจารณาใหม่ให้เป็นไปในทางที่เป็นคุณแก่ตน</p> <p>“การสืบสวน” หมายถึง การสืบหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานในเบื้องต้นเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาว่ากรณีนี้มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดหรือไม่</p> <p>“ช่องทาง” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่เปิดรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย/หนังสือ เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มาด้วยตนเอง เป็นต้น</p> <p>“เอกสาร/หลักฐานการรับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนหรือเอกสาร หลักฐานที่บันทึกรายละเอียดเรื่องร้องเรียน รวมถึงหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้นๆ</p> <p>หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข</p> <p>กระบวนการร้องเรียน เป็นการสะท้อนการปฏิบัติหน้าที่ราชการของบุคลากรในองค์กรว่าการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความโปร่งใสและเป็นธรรมหรือไม่ โดยหน่วยงานราชการจะต้องกำหนดให้มีกระบวนการ มีขั้นตอนการดำเนินการ มีช่องทางการร้องเรียน มีหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบ มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน มีการระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข รวมถึงมีการรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน</p>

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๓. ขั้นตอน และ ระยะเวลา	๓.๑ รับเรื่อง ร้องเรียนผ่าน ช่องทางต่าง ๆ	๓.๑.๑ บันทึกข้อมูลในระบบงานรับเรื่อง ร้องเรียน ๓.๑.๒ รายงานเสนอให้ผู้บังคับบัญชา ตามลำดับเพื่อพิจารณาและมอบหมาย ให้ดำเนินการหรือส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบ	๒๐ นาที ๒๐ นาที นับแต่ รับเรื่อง	งานสารบรรณ หรือเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ เฉพาะเรื่องนั้น ๆ
	๓.๒ การพิจารณา กลั่นกรองและ การดำเนินการ	ดำเนินการตรวจสอบหรือสืบสวนและ จัดทำรายงานผล เสนอผู้บังคับบัญชา รวมถึงการดำเนินการแก้ไขปัญหา	ภายใน ๗ วัน นับ แต่รับเรื่อง	หัวหน้ากลุ่มงาน บริหารทั่วไป หรือเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ เฉพาะเรื่องนั้น ๆ
	๓.๓ การแจ้งให้ผู้ ร้องเรียนทราบถึง การรับเรื่องมา ดำเนินการ	แจ้งผู้ร้องตามหลักฐานชื่อ ที่อยู่ เป็น หนังสือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ หรือทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นหลักฐาน	ภายใน ๒ ชั่วโมง นับแต่รับเรื่องมา ดำเนินการ (กรณี ปรากฏตัวผู้ร้อง)	หัวหน้ากลุ่มงาน บริหารทั่วไป หรือเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ เฉพาะเรื่องนั้น ๆ
	๓.๔ กรณีการแจ้ง ผลการพิจารณา ดำเนินการแก้ไข ปัญหาเรื่อง ร้องเรียน	๓.๔.๑ เมื่อดำเนินการตรวจสอบหรือ สืบสวนเสร็จแจ้งผลการพิจารณา ดำเนินการ เป็นหนังสือทางไปรษณีย์ ลงทะเบียนตอบรับหรือทางสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นหลักฐาน ๓.๔.๒ ถ้าการแจ้งผลการพิจารณาหรือ ผลการดำเนินการนั้น เป็นคำสั่งทาง ปกครอง คู่กรณีอาจอุทธรณ์คำสั่งทาง ปกครองนั้นโดยยื่นต่อเจ้าหน้าที่ผู้ทำ คำสั่งทางปกครองตามหลักเกณฑ์ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทาง ปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙	ภายใน ๒ วัน นับ แต่วันพิจารณา หรือดำเนินการ เรื่องเสร็จ ภายในกำหนดวัน เวลาที่แจ้งการ แจ้งคำสั่งทาง ปกครองนั้น	หัวหน้ากลุ่มงาน บริหารทั่วไป หรือเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ เฉพาะเรื่องนั้น ๆ
๔.รายการเอกสารหลักฐาน ประกอบ	พยานหลักฐานประกอบการยื่นเรื่องร้องเรียน ในการยื่นคำร้องเรียนแต่ละครั้ง นอกจากผู้ร้องจะต้องแสดงเหตุผลความจำเป็นที่ต้องยื่นเรื่องร้องเรียนว่าได้รับ ผลกระทบหรือได้รับความเสียหายจากการกระทำหรืองดเว้นกระทำการของ เจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างไร ต้องการให้แก้ไข หรือช่วยเหลืออย่างไร ผู้ร้องควรยื่น เอกสารหรือพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนให้เพียงพอสำหรับ ประกอบการพิจารณาว่า มีมูลที่ควรตรวจสอบหรือแก้ไขได้หรือไม่อย่างไร			
๕.ค่าธรรมเนียม	ไม่มี			

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

<p>๖.ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน</p>	<p>ศูนย์ประสานการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ โรงพยาบาลอัมพวา</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">กระบวนการบริการที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน</td> <td></td> </tr> <tr> <td>ส่วนงาน</td> <td></td> </tr> <tr> <td>กลุ่มงานบริหารทั่วไป</td> <td></td> </tr> <tr> <td>กลุ่มงานเภสัชกรรม คุ้มครองผู้บริโภค</td> <td></td> </tr> <tr> <td>งานส่งเสริมสุขภาพ</td> <td></td> </tr> <tr> <td>กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ</td> <td></td> </tr> <tr> <td>งานสุขาภิบาลและป้องกันโรค</td> <td></td> </tr> </table>	กระบวนการบริการที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน		ส่วนงาน		กลุ่มงานบริหารทั่วไป		กลุ่มงานเภสัชกรรม คุ้มครองผู้บริโภค		งานส่งเสริมสุขภาพ		กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ		งานสุขาภิบาลและป้องกันโรค	
กระบวนการบริการที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน															
ส่วนงาน															
กลุ่มงานบริหารทั่วไป															
กลุ่มงานเภสัชกรรม คุ้มครองผู้บริโภค															
งานส่งเสริมสุขภาพ															
กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ															
งานสุขาภิบาลและป้องกันโรค															
<p>๗.ช่องทางร้องเรียน</p>	<p>๗.๑ ผู้รับเรื่องร้องเรียน(รับฟังการแสดงความคิดเห็น) อาคารผู้ป่วยนอก ชั้น ๑ บริเวณหน้าห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน หน้าห้องประชาสัมพันธ์ ข้างบอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวสารของโรงพยาบาล อาคารผู้ป่วยใน บริเวณทางเข้าอาคารผู้ป่วยใน</p> <p>๗.๒ ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ๔๓/๑ หมู่ ๗ ตำบลแควอ้อม อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ๗๕๑๑๐</p> <p>๗.๓ โทรศัพท์ ๐ ๓๔๗๐ ๒๑๑๒-๔</p> <ul style="list-style-type: none"> - กลุ่มงานบริหารทั่วไป ต่อ ๑๐๑ ๑๓๔ - กลุ่มงานเภสัชกรรม คุ้มครองผู้บริโภค ต่อ ๑๐๗ - งานส่งเสริมสุขภาพ ต่อ ๑๖๑ - กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ต่อ ๑๖๐ - งานสุขาภิบาลและป้องกันโรค ต่อ ๑๑๙ - งานพัสดุซ่อมบำรุง ต่อ ๒๐๑ <p>๗.๔ โทรสาร ๐ ๓๔๗๐ ๒๑๑๕</p> <p>๗.๕ ผู้ร้องพบผู้อำนวยการโรงพยาบาลอัมพวา อาคารอำนวยการ ชั้น ๒</p>														
<p>๘.อื่นๆ</p>															