

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน
กระบวนการ การจัดการเรื่องร้องเรียน



โรงพยาบาลอัมพา
อำเภออัมพา จังหวัดสมุทรสงคราม

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโรงพยาบาลอัมพวา ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลอัมพวาจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบดังนี้

องค์ประกอบของคู่มือ	ประเภทกระบวนการบริการ
	กระบวนการบริการที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน
๑.ขอบเขตการให้บริการ	<p>งานที่ให้บริการ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนในแต่ละด้านที่มีคำสั่งมอบหมายเป็นผู้รับผิดชอบการ ดำเนินการเรื่องร้องเรียน</p> <p>สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> -ศูนย์ประสานการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป 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>
๒.หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข	<p>คำนิยาม</p> <p>“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลอัมพวา เนื่องจากการปฏิบัติราชการ หรือเนื่องจากฝ่าฝืนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ ประกาศ คำสั่ง</p> <p>“การกล่าวหา” หมายถึง การร้องเรียนกล่าวโทษระบุว่าข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้ใดมีพฤติกรรมหรือมีการกระทำที่เป็นความผิดวินัย หรือมีการกระทำที่เป็นความผิดกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ ประกาศ คำสั่ง</p> <p>“บัตรสนเท่ห์” หมายถึง การกล่าวหาโดยไม่ระบุชื่อหรือลงลายมือชื่อของผู้กล่าวหา แต่ระบุเพียงชื่อหรือตำแหน่งของผู้ถูกกล่าวหา หรือระบุชื่อเท็จจริงที่เพียงพอให้ทราบว่าเป็นการกล่าวหาผู้ใด และเป็นการกล่าวหาผู้ใด และเป็นข้อเท็จจริงเพียงพอที่จะเข้าใจได้ว่าเป็นผู้ถูกกล่าวหาอันมีพฤติกรรมหรือการกระทำผิดอย่างไร</p> <p>“การอุทธรณ์” หมายถึง การที่ผู้ถูกกล่าวหาทางวินัยร้องขอให้ผู้มีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ยกเรื่องของตนขึ้นพิจารณาใหม่ให้เป็นไปในทางที่เป็นคุณแก่ตน</p> <p>“การสืบสวน” หมายถึง การสืบหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานในเบื้องต้นเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาว่ากรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดหรือไม่</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>		
<p>๓. ขั้นตอน และ ระยะเวลา</p>	<p>๓.๑ รับเรื่อง ร้องเรียนผ่าน ช่องทางต่าง ๆ</p>	<p>๓.๑.๑ บันทึกข้อมูลในระบบงานรับเรื่อง ร้องเรียน</p> <p>๓.๑.๒ รายงานเสนอให้ผู้บังคับบัญชา ตามลำดับเพื่อพิจารณาและมอบหมาย ให้ดำเนินการหรือส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบ</p>	<p>๒๐ นาที</p> <p>๒๐ นาที นับแต่ รับเรื่อง</p>	<p>งานสารบรรณ หรือเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ เฉพาะเรื่องนั้น ๆ</p>
	<p>๓.๒ การพิจารณา กลั่นกรองและ การดำเนินการ</p>	<p>ดำเนินการตรวจสอบหรือสืบสวนและ จัดทำรายงานผล เสนอผู้บังคับบัญชา รวมถึงการดำเนินการแก้ไขปัญหา</p>	<p>ภายใน ๗ วัน นับ แต่รับเรื่อง</p>	<p>หัวหน้ากลุ่มงาน บริหารทั่วไป หรือเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ เฉพาะเรื่องนั้น ๆ</p>
	<p>๓.๓ การแจ้งให้ผู้ ร้องเรียนทราบถึง การรับเรื่องมา ดำเนินการ</p>	<p>แจ้งผู้ร้องตามหลักฐานชื่อ ที่อยู่ เป็น หนังสือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ หรือทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นหลักฐาน</p>	<p>ภายใน ๒ ชั่วโมง นับแต่รับเรื่องมา ดำเนินการ (กรณี ปรากฏตัวผู้ร้อง)</p>	<p>หัวหน้ากลุ่มงาน บริหารทั่วไป หรือเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ เฉพาะเรื่องนั้น ๆ</p>
	<p>๓.๔ กรณีการแจ้ง ผลการพิจารณา ดำเนินการแก้ไข ปัญหาเรื่อง ร้องเรียน</p>	<p>๓.๔.๑ เมื่อดำเนินการตรวจสอบหรือ สืบสวนเสร็จแจ้งผลการพิจารณา ดำเนินการ เป็นหนังสือทางไปรษณีย์ ลงทะเบียนตอบรับหรือทางสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นหลักฐาน</p> <p>๓.๔.๒ ถ้าการแจ้งผลการพิจารณาหรือ ผลการดำเนินการนั้น เป็นคำสั่งทาง ปกครอง คู่กรณีอาจอุทธรณ์คำสั่งทาง ปกครองนั้นโดยยื่นต่อเจ้าหน้าที่ผู้ทำ คำสั่งทางปกครองตามหลักเกณฑ์ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทาง ปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙</p>	<p>ภายใน ๒ วัน นับ แต่วันพิจารณา หรือดำเนินการ เรื่องเสร็จ</p> <p>ภายในกำหนดวัน เวลาที่แจ้งการ แจ้งคำสั่งทาง ปกครองนั้น</p>	<p>หัวหน้ากลุ่มงาน บริหารทั่วไป หรือเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ เฉพาะเรื่องนั้น ๆ</p>

<p>๔.รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ</p>	<p>พยานหลักฐานประกอบการยื่นเรื่องร้องเรียน ในการยื่นคำร้องเรียนแต่ละครั้ง นอกจากผู้ ร้องจะต้องแสดงเหตุผลความจำเป็นที่ต้องยื่นเรื่องร้องเรียนว่าได้รับผลกระทบหรือได้รับ ความเสียหายจากการกระทำหรืองดเว้นกระทำของเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างไร ต้องการให้แก้ไข หรือช่วยเหลืออย่างไร ผู้ร้องควรยื่นเอกสารหรือพยานหลักฐานที่ เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนให้เพียงพอสำหรับประกอบการพิจารณาว่า มีมูลที่ควร ตรวจสอบหรือแก้ไขได้หรือไม่อย่างไร</p>															
<p>๕.ค่าธรรมเนียม</p>	<p>ไม่มี</p>															
<p>๖.ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง กับการรับเรื่องร้องเรียน</p>	<p>ศูนย์ประสานการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ โรงพยาบาลอัมพวา</p> <table border="1" data-bbox="437 801 1442 1196"> <tr> <td data-bbox="437 801 895 898"> <p>กระบวนการบริการที่เชื่อมโยง หลายหน่วยงาน</p> </td> <td data-bbox="895 801 1442 898"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="437 898 895 949"> <p>ส่วนงาน</p> </td> <td data-bbox="895 898 1442 949"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="437 949 895 1001"> <p>กลุ่มงานบริหารทั่วไป</p> </td> <td data-bbox="895 949 1442 1001"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="437 1001 895 1052"> <p>กลุ่มงานเภสัชกรรม คุ้มครองผู้บริโภค</p> </td> <td data-bbox="895 1001 1442 1052"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="437 1052 895 1104"> <p>งานส่งเสริมสุขภาพ</p> </td> <td data-bbox="895 1052 1442 1104"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="437 1104 895 1155"> <p>กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ</p> </td> <td data-bbox="895 1104 1442 1155"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="437 1155 895 1196"> <p>งานสุขภาพิบาลและป้องกันโรค</p> </td> <td data-bbox="895 1155 1442 1196"></td> </tr> </table>		<p>กระบวนการบริการที่เชื่อมโยง หลายหน่วยงาน</p>		<p>ส่วนงาน</p>		<p>กลุ่มงานบริหารทั่วไป</p>		<p>กลุ่มงานเภสัชกรรม คุ้มครองผู้บริโภค</p>		<p>งานส่งเสริมสุขภาพ</p>		<p>กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ</p>		<p>งานสุขภาพิบาลและป้องกันโรค</p>	
<p>กระบวนการบริการที่เชื่อมโยง หลายหน่วยงาน</p>																
<p>ส่วนงาน</p>																
<p>กลุ่มงานบริหารทั่วไป</p>																
<p>กลุ่มงานเภสัชกรรม คุ้มครองผู้บริโภค</p>																
<p>งานส่งเสริมสุขภาพ</p>																
<p>กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ</p>																
<p>งานสุขภาพิบาลและป้องกันโรค</p>																
<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 อำเภอมัตราธิราช จังหวัด สมุทรสงคราม 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 - งานสุขภาพิบาลและป้องกันโรค ต่อ ๑๑๙ - งานพัสดุซ่อมบำรุง ต่อ ๒๐๔ <p>๗.๔ โทรสาร ๐ ๓๔๗๐ ๒๑๑๕</p> <p>๗.๕ ผู้ร้องพบผู้อำนวยการโรงพยาบาลอัมพวา อาคารอำนวยการ ชั้น ๒</p>															
<p>๘.อื่นๆ</p>																

ขั้นตอนระบบจัดการเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลอัมพวา ปี พ.ศ.๒๕๖๓

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

บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

วันที่รับ เลขรับที่				
ช่องทางที่รับแจ้ง	<input type="checkbox"/> โทรศัพท์	<input type="checkbox"/> บุคคล	<input type="checkbox"/> จดหมาย	<input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์
	<input type="checkbox"/> โทรสาร	<input type="checkbox"/> อินเทอร์เน็ต	<input type="checkbox"/> บัตรสนเท่ห์	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ
ผู้ร้องเรียน <input type="checkbox"/> ผู้ร้องฯ แจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์				
<input type="checkbox"/> แจ้งตอบรับเบื้องต้น (ภายใน ๓ วันทำการ)				
<input type="checkbox"/> กรณีต้องการติดต่อผู้ร้อง กรุณาประสาน..... โทร.....				
ประเด็นร้องเรียน	<input type="checkbox"/> การบริหาร	<input type="checkbox"/> การให้บริการสาธารณสุข	<input type="checkbox"/> จัดซื้อจัดจ้าง	<input type="checkbox"/> การบริหารบุคคล
	<input type="checkbox"/> กล่าวโทษเจ้าหน้าที่	<input type="checkbox"/> การทุจริตประพฤติมิชอบ	<input type="checkbox"/> ตามกฎหมายการสาธารณสุข	
	<input type="checkbox"/> ตามกฎหมายแอลกอฮอล์/บุหรี	<input type="checkbox"/> ตามกฎหมายอาหาร	<input type="checkbox"/> ตามกฎหมายยา	
	<input type="checkbox"/> ตามกฎหมายเครื่องมือแพทย์	<input type="checkbox"/> ตามกฎหมายวัตถุอันตราย	<input type="checkbox"/> ตามกฎหมายสถานพยาบาล	
	<input type="checkbox"/> ตามกฎหมายยาเสพติด / วัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท	<input type="checkbox"/> ตามกฎหมายเครื่องสำอาง		
	<input type="checkbox"/> ตามกฎหมายสุขภาพจิต	<input type="checkbox"/> ตามกฎหมายควบคุมโรคติดต่อ	<input type="checkbox"/> ตามกฎหมายหลักประกันสุขภาพ	
	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ			
เรื่อง				
รายละเอียด				
ลงชื่อ ผู้รับเรื่อง วันที่				

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอัมพวา

เห็นควร ส่งเรื่องให้ดำเนินการ
สำเนาเรื่องให้ติดตาม
ทำประชาสัมพันธ์
ยุติเรื่อง เนื่องจาก

ลงชื่อ..... ผู้เสนอความเห็น
วันที่

ที่ สส๐๐๓๒. /ลับ.....

- เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด
 ผู้อำนวยการโรงพยาบาล...../หัวหน้ากลุ่ม.....
 ทราบ ยุติเรื่อง ดำเนินการต่อไป

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

เพื่อโปรดดำเนินการต่อไปด้วย

ลงชื่อ

()

วันที่