




แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลเขาสมิง
ตามประกาศโรงพยาบาลเขาสมิง
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๕
สำหรับหน่วยงานในราชการของโรงพยาบาลเขาสมิง

| | |
|--|--|
| แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลเขาสมิง | |
| ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด วัน/เดือน/ปี : ๑๔ กันยายน ๒๕๖๕ หัวข้อ : MOIT 2 ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน ประกอบด้วย รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ๑. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ | |
| Link ภายนอก : http://www.khaosaminghospital.com/kmh/ หมายเหตุ : ไม่มี | |
| ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาวจันทรา สนิทราช) ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่พัสดุ วันที่ ๑๔ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕ | ผู้อนุมัติรับรอง  (นายภัทรพล บุญคู่) ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการ วันที่ ๑๔ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕ |
| รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายจिरูทธิ โปธิ์สลัก) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ ๑๔ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕ | |



โรงพยาบาลเขาสมิง

Khaosaming Hospital

คู่มือการดำเนินงาน เรื่อง ร้องเรียนการ
ปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

คำนำ

โรงพยาบาลเขาสมิง จังหวัดตราด มีการดำเนินงานตามนโยบายการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อดำเนินงานการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบ การ ส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็น เครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดย ร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนาฯ กลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการ ประสาน ติดตามหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน เป็นไปตาม ระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ พ.ศ. ๒๕๕๒ ตั้งอยู่บนพื้นฐาน ของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) คณะกรรมการรับข้อร้องเรียนได้ทบทวนคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายใน โรงพยาบาลเขาสมิง เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้อง ร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวง สาธารณสุข หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนฯ จะเป็น ประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน จัดการเรื่อง ร้องเรียนอย่างมีคุณภาพ

คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน

โรงพยาบาลเขาสมิง

สารบัญ

| เนื้อหา | หน้า |
|--|------|
| 1 หลักการและเหตุผล | 1 |
| 2 คำจำกัดความ | 2 |
| 3 แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | 3 |
| 4 ผู้รับผิดชอบ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน | 4 |
| 5 การบันทึกข้อร้องเรียน | 5 |
| 6 วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง วินิจฉัยเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ | 6 |

ภาคผนวก

- แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุการณ์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)
- แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุการณ์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)
- แบบฟอร์มแจ้งการร้องเรียน/ร้องทุกข์
- แบบฟอร์มแจ้งผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเขาสมิง

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการ ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราว ร้องทุกข์ บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

การแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการรับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลเขาสมิง

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความ รวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นคณะทำงานรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับ ความเป็นธรรม จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเขาสมิง จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการ ดำเนินการรับข้อร้องเรียน ซึ่งในกรณี การร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียน ได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการ ร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลเขาสมิง ตั้งอยู่ที่ ๗๕ หมู่ ๑ ตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

หน้าที่และความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับ เรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการ ดำเนินงาน ให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้าน การทุจริตและ ประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้ เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่ เกี่ยวข้องกับ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงาน ใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้ สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการ ปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจาก การดำเนินการ ของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตอำเภอเมืองกำแพงเพชร

การจัดการเรื่องร้องเรียน

หมายถึง ความครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทาง ต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถาม หรือการร้อง ขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อกัน ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์เว็บเพจ Face Book

ส่วนราชการ

หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และ หน่วยงานอื่น ของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและ รัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร

หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนา ระบบร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

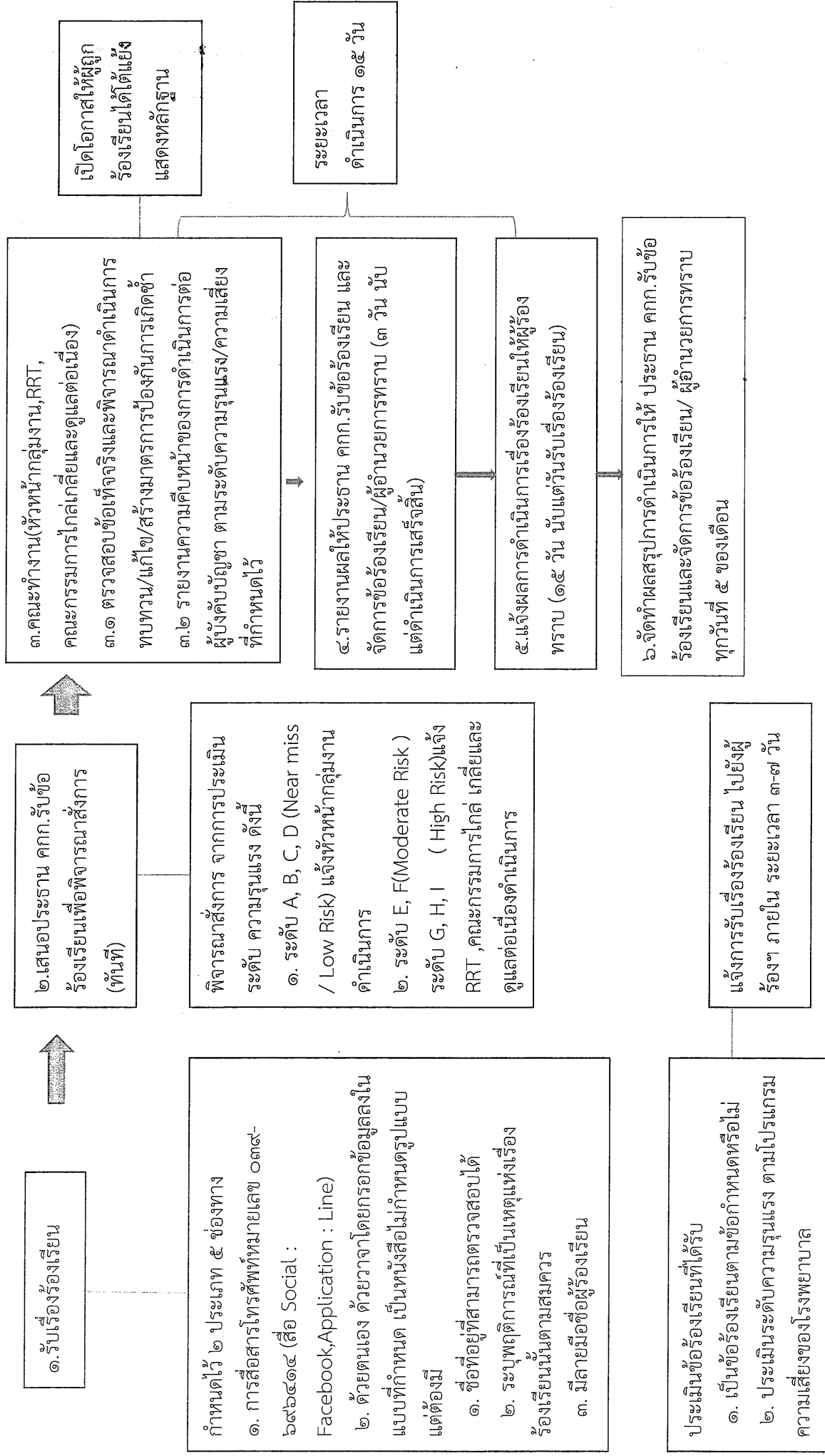
เรื่องร้องเรียน

หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ ของ รัฐที่เกี่ยวข้องกับ กระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และ จรรยาข้าราชการสา นักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ใน ส่วนราชการของกระทรวง สาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การดำเนินการ

หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการ แก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อ แจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลเขาสมิง



๑. รับเรื่องร้องเรียน

กำหนดไว้ ๒ ประเภท ๕ ช่องทาง

๑. การสื่อสารโทรศัพท์หมายเลข ๐๓๙-๖๙๖๔๑๔ (สื่อ Social : Facebook, Application : Line)
๒. ด้วยตนเอง ด้วยวาจาโดยกรอกข้อมูลลงในแบบที่กำหนด เป็นหนังสือไม่ก้ำกัณฑ์รูปแบบแต่ต้องมี
 ๑. ชื่อที่อยู่ที่สามารถตรวจสอบได้
 ๒. ระบุพฤติการณ์ที่เป็นเหตุแห่งเรื่องร้องเรียนนั้นตามสมควร
 ๓. มีลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

ประเมินข้อร้องเรียนที่ได้รับ

๑. เป็นข้อร้องเรียนตามข้อกำหนดหรือไม่
๒. ประเมินระดับความรุนแรง ตามโปรแกรมความเสี่ยงของโรงพยาบาล

๒. เสนอประธาน คกก. รับข้อร้องเรียนเพื่อพิจารณาสั่งการ (ทันที)

พิจารณาสั่งการ จากการประชุม ระดับ ความรุนแรง ดังนี้

๑. ระดับ A, B, C, D (Near miss / Low Risk) แจ้งหัวหน้ากลุ่มงาน ดำเนินการ
๒. ระดับ E, F (Moderate Risk) ระดับ G, H, I (High Risk) แจ้ง RRT, คณะกรรมการเกิด เหตุและดูแลต่อเนื่องดำเนินการ

๓. คณะทำงาน (หัวหน้ากลุ่มงาน, RRT, คณะกรรมการเกิดเหตุและดูแลต่อเนื่อง)

- ๓.๑ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการ ทบทวน/แก้ไข/สร้างมาตรการป้องกันการเกิดซ้ำ
- ๓.๒ รายงานความคืบหน้าของการดำเนินการต่อผู้บังคับบัญชา ตามระดับความรุนแรง/ความเสียหายที่กำหนดไว้

๔. รายงานผลให้ประธาน คกก. รับข้อร้องเรียน และจัดการข้อร้องเรียน/ผู้อำนวยการทราบ (๓ วัน นับแต่ดำเนินการเสร็จสิ้น)

๕. แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ (๑๕ วัน นับแต่วันรับเรื่องร้องเรียน)

๖. จัดทำผลสรุปการดำเนินการให้ ประธาน คกก. รับข้อร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียน/ ผู้อำนวยการทราบ ทุกวันที่ ๕ ของเดือน

แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน ไปยังผู้ร้องฯ ภายใน ระยะเวลา ๓-๗ วัน

ระยะเวลา ดำเนินการ ๑๕ วัน

เปิดโอกาสให้ผู้ถูกร้องเรียนได้โต้แย้ง แสดงหลักฐาน

๑ ส่วนงานและผู้รับผิดชอบการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย

๑. คณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียน
๒. คณะกรรมการใกล้เคียงโรงพยาบาลเขาสมิง
๓. คณะกรรมการดำเนินงานศูนย์หลักประกันและบริหารจัดการความขัดแย้งโรงพยาบาลเขาสมิง
๔. หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน ตามโครงสร้างการบริหารองค์กร
๕. ทีมเคลื่อนที่เร็ว Rapid Response Team(RRT)

๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

วิธีร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน และการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ๓ ช่องทาง ดังนี้

๒.๑ กรณีการร้องเรียนผ่านสื่อ Social ๓ ช่องทาง

๑. ทางโทรศัพท์(หมายเลข ๐๓๙-๖๙๖๔๑๔)

๒. Facebook

๓. Website โรงพยาบาลเขาสมิง

- เจ้าหน้าที่ (ผู้ที่ได้รับมอบหมายหน้าที่จากคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนฯ)ติดต่อสอบถาม

เพื่อบันทึกข้อมูลลงในแบบฯ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล มิให้รับเรื่องไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง ทั้งนี้ ประธานคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนฯ โรงพยาบาลคลองใหญ่อาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไปหากสามารถแจ้งได้

๒.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง ๒ ช่องทาง

๕. ร้องเรียนด้วยวาจา ให้ผู้ร้องเรียนกรอกข้อมูลลงในแบบฯ และลงชื่อไว้เป็นหลักฐานหากผู้ร้องเรียนไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง ทั้งนี้ ประธานคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนฯ โรงพยาบาลเขาสมิงอาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

๖. ร้องเรียนเป็นหนังสือ ไม่กำหนดหรือบังคับรูปแบบแต่ต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียนซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนพร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมที่เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร
- ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- มีลายมือชื่อของผู้ร้องเรียนถ้าเป็นการร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบหนังสือมอบอำนาจ

โดยสามารถเสนอเรื่องร้องเรียนได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลเขาสมิงหรือ กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ตู้แสดงความคิดเห็น ครอบคลุมทั่วบริเวณโรงพยาบาลเขาสมิง

ตารางการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทางการร้องเรียน | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาแนวทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|---|----------------------------|--|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ห้องสุขใจ โรงพยาบาลเขาสมิง | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/เว็บเพจ โรงพยาบาลเขาสมิง | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๙- ๖๙๖๔๑๔ | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่าน Face book ของโรงพยาบาลเขาสมิง | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย ไปรษณียบัตร | | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/จังหวัด/สำนักนายกรัฐมนตรี | | ภายใน ๑ วันทำการ | |

การบันทึกข้อร้องเรียน

กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

ทุกช่องทางมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน /ร้องทุกข์

๓. วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง วินิจฉัยเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

๓.๑ เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้เสนอเรื่องให้ประธานคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนฯ

โรงพยาบาลเขาสมิงพิจารณาสั่งการโดยทันที ๓.๒ ประธานคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนฯพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังนี้

๓.๒.๑ กรณีเป็นเรื่องที่ได้รับการประเมินระดับความรุนแรง ระดับ A, B, C, D (Near miss / Low Risk)

ให้ประธานคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนฯมอบหมายให้คณะทำงานผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนระดับ หัวหน้ากลุ่มงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและ พิจารณาดำเนินการ ทบทวน/แก้ไข/ตอบกลับ/สร้าง มาตรการป้องกันการเกิดซ้ำ

๓.๒.๒ กรณีเป็นเรื่องที่ได้รับการประเมินระดับความรุนแรง ระดับ E, F(Moderate Risk)ระดับ G, H, I

(High Risk)หรือกรณีเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทีมสหสาขาวิชาชีพ ให้ประธานคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนฯ มอบหมายให้คณะทำงานผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนโดยทีมเคลื่อนที่เร็ว Rapid Response Team(RRT) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและ พิจารณาดำเนินการ ทบทวน/แก้ไข/ตอบกลับ ประสานการดำเนินการกับ คณะกรรมการใกล้เคียงและดูแลต่อเนื่อง ในกรณีที่จำเป็นต้องใช้เทคนิคการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อแก้ไขปัญหา เพื่อชี้แจง คຸ້ມຄອງສິດທິປະໂຫຼ່າງຂອງ ຜູ້ປຸ້ຍຕາມລະບົບຢາເພື່ອຫາຂໍ້ຜູ້ຕິຂໍ້ຮ້ອຍເຣີນ ເຣື່ອງທີ່ໄມ້ຣັບດຳເນີນການ(ປະຣາຣານຄະນະກຣມການຣັບຂໍ້ຮ້ອຍເຣີນຯາຈາງ ປິຈາຣາໄຫ້ຣັບດຳເນີນການແລ້ວຕໍ່ກຣມີ)

(๑) เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ (อาจรับได้ถ้าระบุ พยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจนสามารถตรวจสอบได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

(๒) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมให้ชัดเจน

(๓) เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้องโดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้อง

(๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

๓.๓ ให้คณะทำงานที่ประธานคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนฯมอบหมาย ดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงอย่างชัดเจน และพิจารณาดำเนินการ ทบทวน/แก้ไขภายใน ระยะเวลาตามที่กระทรวงกำหนด ยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสมและระดับความรุนแรง) นับแต่ได้รับเรื่องจากประธาน คณะกรรมการรับข้อร้องเรียนฯ และให้รายงานความคืบหน้าของการดำเนินการ ต่อผู้บังคับบัญชา ตามระดับความ รุนแรง/ความเสี่ยงที่กำหนดไว้

๑ การตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีได้รับทราบข้อเท็จจริง และ พยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งหรือแสดง พยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำ วินิจฉัยหรือคำสั่งเกี่ยวกับเรื่องนั้น

๒ การพิจารณาวินิจฉัย ดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้คณะทำงานฯ ตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาปรับ เข้ากับมาตรฐานวิชาชีพ ข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือหนังสือสั่งการที่ เกี่ยวข้องให้สอดคล้อง และครบถ้วนตาม ประเด็น

๓ คำวินิจฉัย ข้อสรุปการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของคณะทำงานฯ ควร ประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญมาตรฐานวิชาชีพ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และ ข้อพิจารณาพร้อมข้อเสนอแนะในการใช้ ดุลพินิจ

๓.๔ เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ให้คณะทำงานฯรายงานผลการดำเนินการให้ประธาน กก.รับข้อ ร้อง เรียนฯ/ผู้อำนวยการ เพื่อทราบ/พิจารณา ภายใน ๓ วัน นับแต่วันที่ดำเนินการเสร็จสิ้น

๓.๕ ให้คณะทำงานฯแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนซึ่งประธาน กก.รับข้อร้องเรียนฯ/ ผู้อำนวยการ ได้รับทราบหรือพิจารณาแล้ว ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าดับ การกำจัดขยะมูลฝอย ฯลฯ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดย เบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลเขาสมิงให้ดำเนินการ ประสาน หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ใน การจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยัง หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อ ดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๕. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกไตรมาส

๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

๖. มาตรฐานงาน

๑. การดำเนินการร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลเขาสมิงดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ภาคผนวก

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องราร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน ๑)

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลเขาสมิง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ประธานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

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

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้โรงพยาบาลเขาสมิง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหา
เรื่อง.....

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

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริงและยินดีรับผิดชอบ ทั้งทาง
แพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน(ถ้ามี)ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.๐๓๙-๖๙๖๔๑๔

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

(แบบคำร้องที่ ๒)

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเขาสมิง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ประธานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

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

ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้โรงพยาบาลเขาสมิงพิจารณาดำเนินการ ช่วยเหลือ

หรือแก้ไขปัญหา

เรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

โดยขออ้าง.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้ง

ให้ข้าพเจ้าทราบแล้วหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เวลา.....

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.๐๓๙-๖๙๖๔๑๔

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียนที่ ๑)

ที่ ตร ๐๐๓๓/(เรื่องร้องเรียน)/.....

โรงพยาบาลเขาสมิง

๗๕ หมู่ ๑ ตำบลแสนตุง

อำเภอเขาสมิง ๒๓๑๕๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลเขาสมิง จังหวัดตราด

โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์() ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ ()
อื่น.....

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....นั้น

โรงพยาบาลเขาสมิง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตาม ทะเบียนรับเรื่อง
เลขรับที่.....ลงวันที่.....และโรงพยาบาลเขาสมิง ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้ว
เห็นว่า

(...)เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลเขาสมิงและได้มอบหมายให้.....
เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

(...)เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลเขาสมิงและได้จัดส่งเรื่องให้.....
ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผล
โดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีก ทางหนึ่ง

(...)เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย
..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ วิธีการที่กฎหมาย
นั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.๐๓๙-๖๙๖๔๑๔

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)

ที่ ตร ๐๐๓๓/(เรื่องร้องเรียน)/.....

โรงพยาบาลเขาสมิง
๗๕ หมู่ ๑ ตำบลแสนตุง
อำเภอเขาสมิง ทรายด ๒๓๑๕๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือโรงพยาบาลเขาสมิง ที่ตร๐๐๓๒/(เรื่องร้องเรียน)/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

ตามที่โรงพยาบาลเขาสมิง(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น โรงพยาบาลเขาสมิงได้รับ แจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....ตั้งมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.๐๓๙-๖๙๖๔๑๔