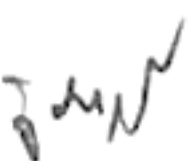
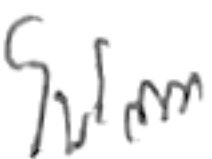


แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการ
โรงพยาบาลเขาสมิง
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

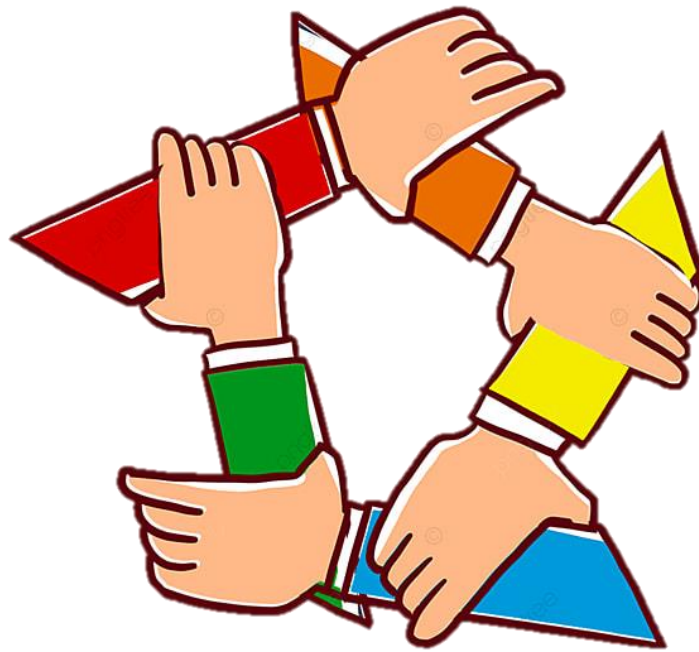
แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลเขาสมิง วัน/เดือน/ปี : ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๘ หัวข้อ : MOIT 9 หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ๑. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ๒. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๓. หลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน ๔. แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน Link ภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ : ไม่มี	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล นพินทร (นางสาวนพินทรา โชคโสด) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข วันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๘	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายภัทรพล บุญคู่) ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ วันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๘
รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่   (นายจิรายุทธิ์ โพธิ์สลัก) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๘	



คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียน

(Complaint Management Standard Operation Procedure)



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลเขาสมิง จังหวัดตราด

คำนำ

โรงพยาบาลเขาสมิง จังหวัดตราด ในฐานะหน่วยงานของรัฐมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการให้บริการสุขภาพที่มีคุณภาพ และมีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพตลอดทั้งปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวกับข้อร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินงานข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเขาสมิง จังหวัดตราด ได้คำนึงถึงประสิทธิภาพของการจัดการ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้น

ซึ่งคู่มือนี้ได้รวบรวมขั้นตอน แนวทาง รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อตัวเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ประชาชนที่ประสงค์จะร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกฝ่าย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลเขาสมิง จังหวัดตราด

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๑
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๑
ระดับข้อร้องเรียน	๒
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๓
ขั้นตอนการดำเนินงานใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเขาสมิง จังหวัดตราด	๔
การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน	๕
การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕-๖

ภาคผนวก

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

๑.วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานในโรงพยาบาลเขาสมิง จังหวัดตราด มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๒.ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติการนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานในโรงพยาบาลเขาสมิง จังหวัดตราด ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง

๓.คำจำกัดความ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง กระบวนการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ จนแล้วเสร็จ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลเขาสมิง จังหวัดตราด ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียนการให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

การรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง มีความหมายถึงครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน ขอรับเงินช่วยเหลือ เบื้องต้น ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

หน่วยงาน หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการทุกหน่วยในโรงพยาบาลเขาสมิง จังหวัดตราด

เวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน หมายถึง เวลาในการดำเนินงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการในความรับผิดชอบ

๔.ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.

๕.ระดับข้อร้องเรียน

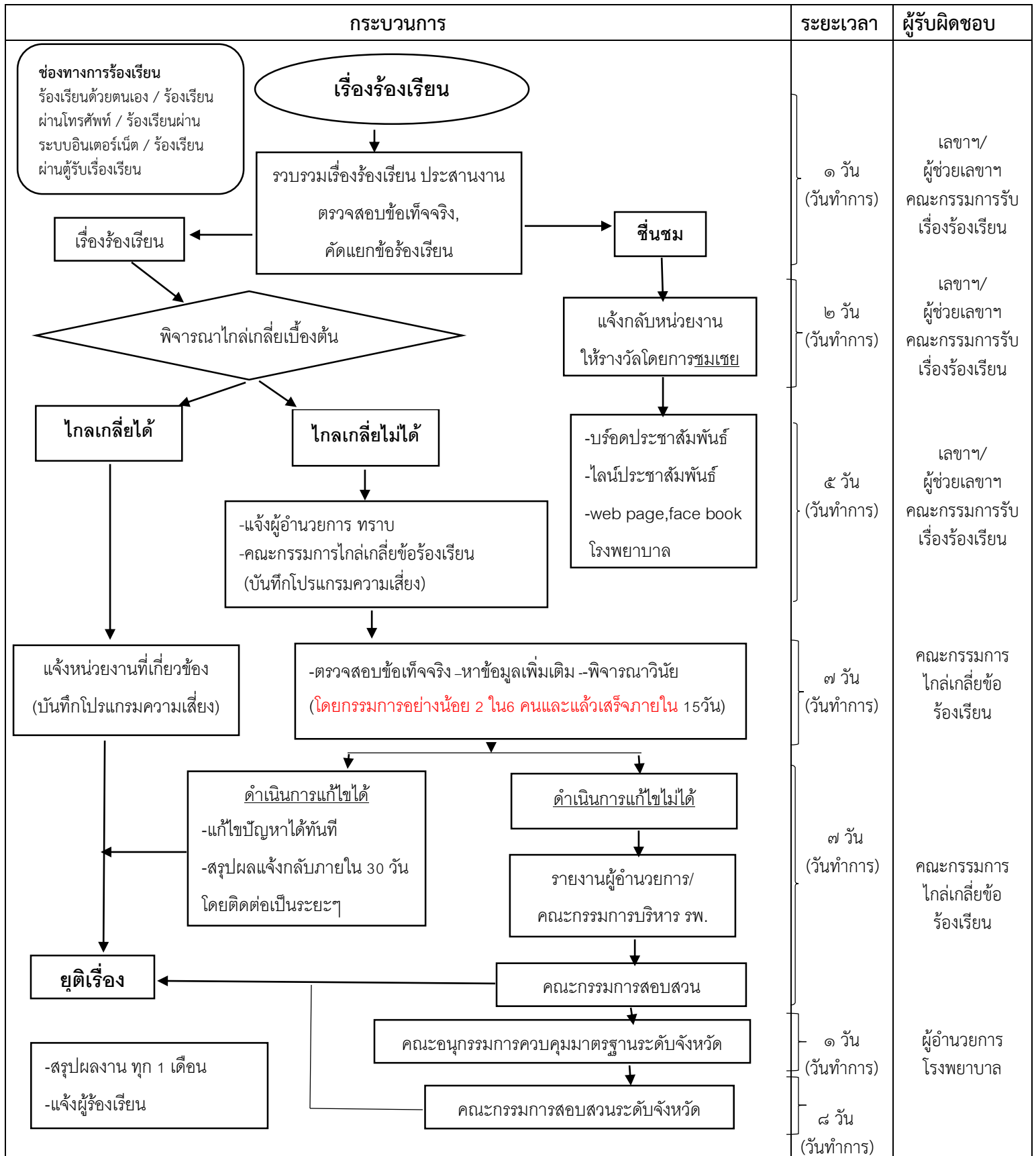
การจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ลำดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑.	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้อง ขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำ ชมเชย สอบถามหรือร้องขอ ข้อมูลของโรงพยาบาลเขาสมิง จังหวัดตราด	-ข้อเสนอแนะว่า ห้องน้ำ สะอาด -ชื่นชมการให้บริการ	ไม่เกิน ๓ วัน ทำการ	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบจัดการ ข้อร้องเรียนของ หน่วยงาน
๒.	ข้อร้องเรียนทั่วไป	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานของโรงพยาบาล	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมกรให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของ หน่วยงาน	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	หน่วยงานเจ้าของ เรื่องร้องเรียน
๓.	ข้อร้องเรียนพิเศษ	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่ไม่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานของโรงพยาบาลเพียง อย่างเดียว	-การเรียกร้องให้ โรงพยาบาลชดเชย ค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด -การร้องเรียนความไม่ โปร่งใสของการจัดซื้อจัด จ้าง -การร้องเรียนเกี่ยวกับ สิ่งแวดล้อม	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ หรือ ตาม เกณฑ์ กำหนดใน เรื่องอื่นๆ	-โรงพยาบาล -สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัด -สปสช -กระทรวง

๖.การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อ ร้องเรียนเพื่อแก้ไข
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลเขาสมิง	ทุกครั้งที่มีการติดต่อ	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านตู้รับฟังความคิดเห็นของ โรงพยาบาลเขาสมิง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/Face Book ของ โรงพยาบาลเขาสมิง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๓๙-๖๙๖๔๑๓	ทุกครั้งที่มีการติดต่อ	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม,ศูนย์รับเรื่องร้อง ทุกข์ ๑๑๑๑	ทุกครั้งที่มีการติดต่อ	ภายใน ๑ วันทำการ
ศูนย์ร้องเรียนหลักบริการสุขภาพ	ทุกครั้งที่มีการติดต่อ	ภายใน ๑ วันทำการ

๗.ขั้นตอนการดำเนินงานใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเขาสมิง จังหวัดตราด



๘.การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

๘.๑ การพิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นการให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล ขอสิทธิ

ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของโรงพยาบาลเพียงหน่วยงานเดียว

ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนพิเศษ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของโรงพยาบาลเพียงหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยหรือต้องมีหน่วยงานอื่นๆเข้าร่วมด้วย

๙.การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๙.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นการให้ข้อคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะ ให้คำชมเชย สอบถาม ร้องขอข้อมูล การขอสิทธิ สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามการเลื่อนนัดตรวจโรคเรื้อรัง เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอนการเลื่อนนัดได้ทันที เนื่องจากเป็นคำถามที่ไม่ซับซ้อน และมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่อาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการตอบกลับ(ส่งหนังสือ)ได้เสร็จสิ้นภายใน ๓ วันทำการ เป็นต้น

ส่วนข้อร้องเรียนระดับ ๒ และระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนที่ต้องมีดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามระบบ แล้วแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๒ วันทำการ และ ๑๕ วันทำการ นับจากวันรับเรื่องร้องเรียน แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ ที่อยู่จริง

๙.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป มีการเขียนใบปฏิบัติการของการบริหารความเสี่ยงส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ทราบข้อมูลก่อน ยกตัวอย่างเช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่งว่า พุดจาไม่สุภาพ แฉมขข้อมูลอะไร เจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพุดจาในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนก่อนได้ เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ เป็นต้น ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ หรือได้รับปฏิบัติการ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข ปรับปรุง หรือการรายงานเบื้องต้นในกรณีที่ต้องใช้เวลาในการแก้ไข (ไม่เกิน ๓๐ วัน)

๙.๓ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนที่ต้องประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเพื่อดำเนินการ ดังนั้นเมื่อเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน และได้มีการวิเคราะห์พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนระดับ ๓ แล้ว ก็จะมีการดำเนินงานตามระบบตามลักษณะของเรื่องนั้นๆ เช่น เรื่องที่ต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงทางวินัย หรือ

เรื่องที่ต้องมีการดำเนินการทางวินัย ก็ต้องมีการดำเนินการตามกฎหมาย ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย แต่ทั้งนี้จะมี
การแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินงานขั้นต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง
ร้องเรียน แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ ที่อยู่จริง

ภาคผนวก

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องร่ำเรียน/ร้องทุกข์

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน ๑)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลเขาสมิง

วันที่ เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ประธานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

ข้าพเจ้าอายุปี อยู่บ้านเลขที่หมู่

ตำบลอำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้โรงพยาบาลเขาสมิง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหา

เรื่อง.....

.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นความจริงและยินดีรับผิดชอบ ทั้งทางแพ่งและอาญา หากพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.๐ ๓๙๖๙ ๖๔๑๓

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์)

(แบบคำร้องที่ ๒)

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเขาสมิง

วันที่.....เดือน.....พ.....ศ.

เรื่อง.....

เรียน ประธานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

ข้าพเจ้าอายุปี อยู่บ้านเลขที่หมู่

ตำบลอำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

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

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้โรงพยาบาลเขาสมิง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหา

เรื่อง.....

.....

.....

.....

โดยขออ้าง.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้ง ให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว

หากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เวลา.....

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.๐ ๓๙๖๙ ๖๔๑๓

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ตอบข้อเรียนเรียนที่ ๑)

ที่ตร๐๐๓๓/(เรื่องร้องเรียน)/

โรงพยาบาลเขาสมิง

๗๕ หมู่ ๑ ตำบลแสนตุง

อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ๒๓๑๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเขาสมิง จังหวัดตราด
โดยทาง () โทรศัพท์ () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ตนเอง อื่นๆ.....
ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....นั้น

โรงพยาบาลเขาสมิง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้วตาม ทะเบียนรับเรื่อง
เลขรับที่.....ลงวันที่.....และโรงพยาบาลเขาสมิง ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้ว
เห็นว่า

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

(...) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลเขาสมิงและได้จัดส่งเรื่องให้.....
ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผล โดยตรง
กับหน่วยงานดังกล่าวได้อีก ทางหนึ่ง

(...) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ วิธีการที่กฎหมาย นั้นบัญญัติไว้
ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.๐ ๓๙๖๙ ๖๔๑๓

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ตอบข้อเรียนเรียนที่ ๒)

ที่ตร๐๐๓๓/(เรื่องร้องเรียน)/

โรงพยาบาลเขาสมิง

๗๕ หมู่ ๑ ตำบลแสนตุง

อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ๒๓๑๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึง หนังสือโรงพยาบาลเขาสมิง ที่ตร๐๐๓๓(เรื่องร้องเรียน) /..... ลงวันที่

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

ตามโรงพยาบาลเขาสมิง(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์) ได้แจ้งตอบรับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่าน
ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น โรงพยาบาลเขาสมิงได้รับแจ้งผลการดำเนินการ
จากส่วนราชการหรือหน่วยที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดย
สรุปว่า.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ทั้งนี้ หากท่าน
ไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

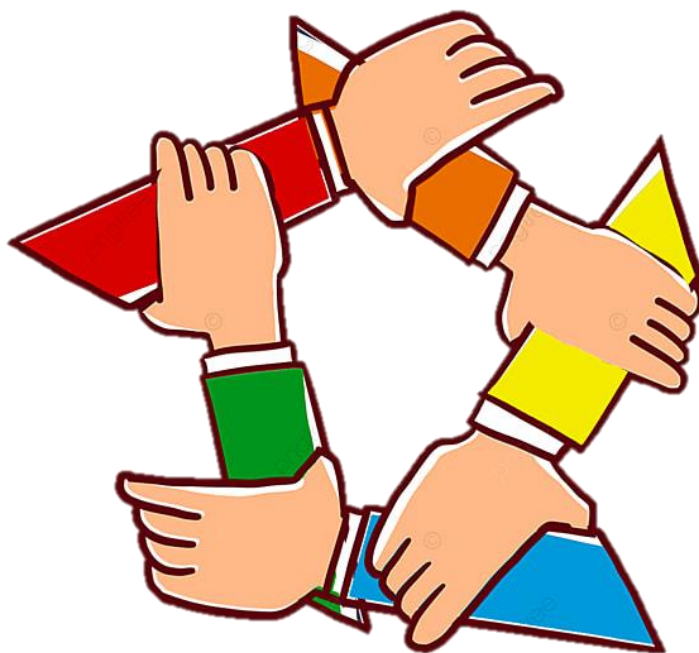
ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐ ๓๙๖๙ ๖๔๑๓



คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลเขาสมิง จังหวัดตราด

คำนำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลเขาสมิง จังหวัดตราด มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตโรงพยาบาลเขาสมิง ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของ หลัก ธรรมาภิบาล (Good Governance) คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลเขาสมิง ฉบับนี้จึงจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียน จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของ ผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/ กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็น มาตรฐาน เดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

โรงพยาบาลเขาสมิง

เรื่อง	สารบัญ	หน้า
หลักการและเหตุผล		๑
สถานที่ตั้ง		๑
หน้าที่และความรับผิดชอบ		๑
วัตถุประสงค์		๑
คำจำกัดความ		๑-๒
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ		๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		๓
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน		๔
การบันทึกข้อร้องเรียน		๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน		๔
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน		

คู่มือปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) และรัฐบาลได้มากำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ซึ่งโรงพยาบาลเขาสมิงได้ ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการ รับรู้การ ทุจริต (CORRUPTION PERCEPTION INDEX: CIP) ของประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล โรงพยาบาลเขาสมิง ได้กำหนดมาตรการ ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของ หน่วยงาน โดยการ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขึ้น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตโรงพยาบาลเขาสมิง มีบทบาทหน้าที่หลักใน การดำเนินการป้องกัน และปราบปรามการ ทุจริตของโรงพยาบาลเขาสมิง ให้เป็นระบบราชการ ที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการ ป้องกันและปราบปรามการ ทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่อง ร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลัก ธรรมาภิบาล (Good Governance) ตามพระราช กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ ประชาชน โดยยึด ประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ในการ ให้บริการ ไม่มีขั้นตอน ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับ การอำนวยความสะดวก สะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลเขาสมิง ตั้งอยู่ที่ ๗๕ หมู่ ๑ ตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

๓. หน้าที่และความรับผิดชอบ

๓.๑. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงพยาบาลเขาสมิง อย่างรวดเร็ว

๓.๒. วางมาตรการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ โรงพยาบาลเขาสมิง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

๔.๑. เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริต คอรัปชั่น และการประพฤติมิชอบต่างๆ

๔.๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของ โรงพยาบาลเขาสมิง มีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๔.๓. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่ กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการ ดำเนินการของส่วน ราชการ เช่น ประชาชนภายในจังหวัดตราด

การดำเนินการ ความหมายครอบคลุมถึง การจัดการกับเรื่อง ร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียทีม /ติดต่อโรงพยาบาลเขาสมิงผ่านช่องทาง ต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ /การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย/การ/ ร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่น ติดต่อ ด้วยตนเองที่ โรงพยาบาลเขาสมิง, ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๓๙๖๙ ๖๔๑๓ Face Book : โรงพยาบาลเขาสมิง เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

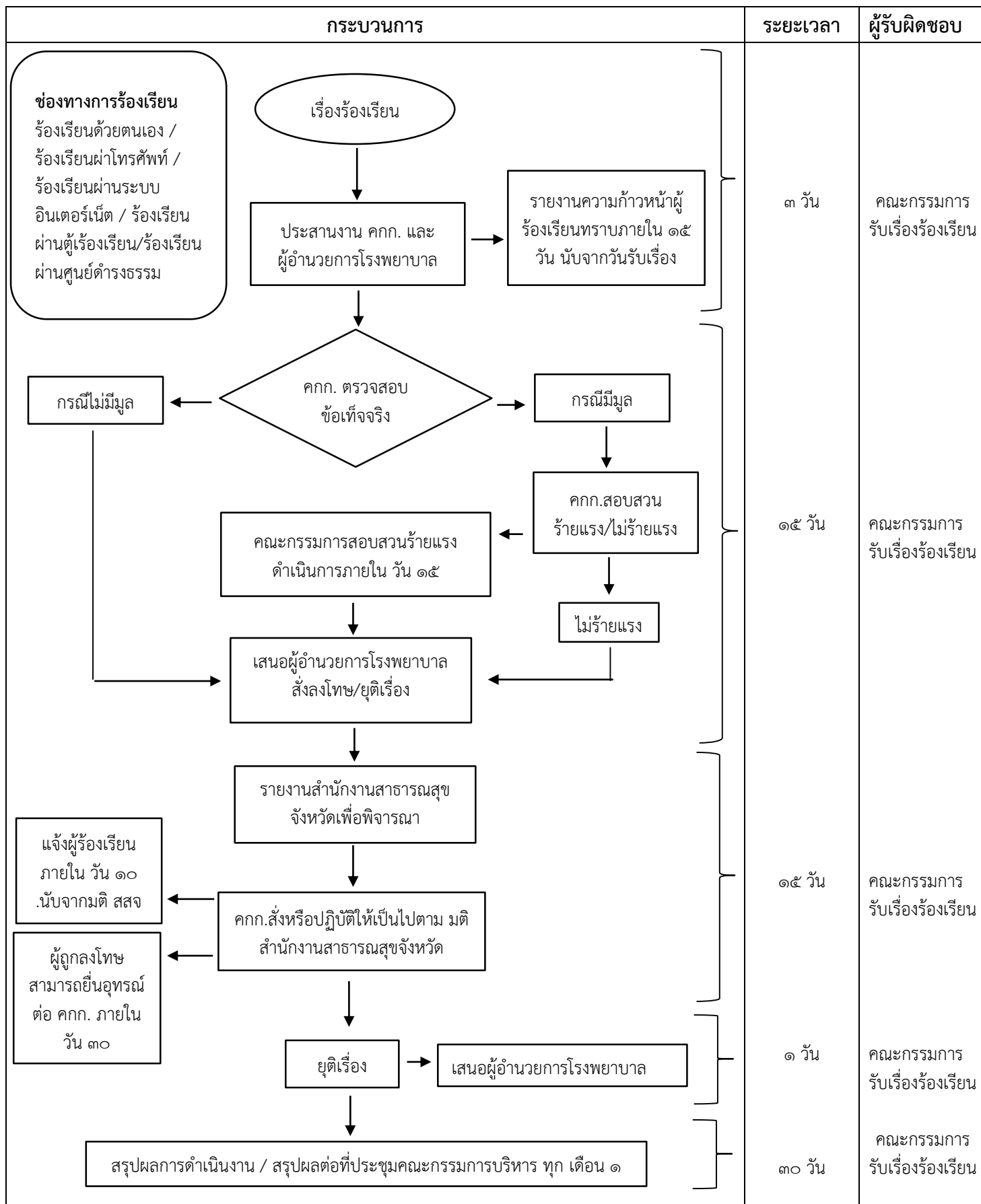
คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตโรงพยาบาลเขาสมิง

ข้อร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเขาสมิงเช่น พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชั่น พบความผิดปกติใน กระบวนการจัดซื้อจัด จ้าง พบเห็นความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้งพนักงานจ้าง.

๖.การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อแก้ไข
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลเขาสมิง	ทุกครั้งที่มีการติดต่อ	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านตู้รับฟังความคิดเห็นของโรงพยาบาลเขาสมิง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/Face Book ของโรงพยาบาลเขาสมิง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๓๙-๖๙๖๔๑๓	ทุกครั้งที่มีการติดต่อ	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม,ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑	ทุกครั้งที่มีการติดต่อ	ภายใน ๑ วันทำการ
ศูนย์ร้องเรียนหลักบริการสุขภาพ	ทุกครั้งที่มีการติดต่อ	ภายใน ๑ วันทำการ

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน



๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๘.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน ๒) วัน เดือน ปีของหนังสือ ร้องเรียน ๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการ สืบสวนสอบสวน/ ได้ ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๘.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคล อื่นหรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการ ดำเนินการ ตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ – หมายเลขติดต่อ กลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อ ร้องเรียน

๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อ ร้องเรียนใน ภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

หลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน

บอร์ดประชาสัมพันธ์เรื่องร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลเขาสมิง

ขั้นตอนการดำเนินงานไกล่เกลี่ยและรับเรื่องร้องเรียน

ประธานคณะกรรมการ

1. รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ป่วย/ญาติ

2. ตรวจสอบข้อเท็จจริง

3. ประชุมคณะกรรมการ

4. ปรึกษาหารือ

5. ให้ความช่วยเหลือ

6. ติดตามผล

7. ให้ความรู้แก่ผู้ป่วย/ญาติ

8. ให้ความช่วยเหลือทางการเงิน

9. ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย

10. ให้ความช่วยเหลือทางจิตวิทยา

11. ให้ความช่วยเหลือทางสังคม

12. ให้ความช่วยเหลือทางอื่นๆ

ช่องทางร้องเรียน

- โทร 0 3969 6 413 (สายตรง)
- ผู้รับเรื่องร้องเรียน
- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (ห้องเบอร์ 12)

หนังสือความคิดเห็นของท่าน

ตู้รับเรื่องร้องเรียน



ห้องรับเรื่องร้องเรียน



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการ
โรงพยาบาลเชาสมิง
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข		
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลเขาสมิง		
วัน/เดือน/ปี :		
หัวข้อ		
Link ภายนอก :		
หมายเหตุ :		
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล		ผู้อนุมัติรับรอง
()		()
ตำแหน่ง		ตำแหน่ง
วันที่	เดือน	พ.ศ.
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่		
()		
ตำแหน่ง		
วันที่	เดือน	พ.ศ.