



+Chaibadan Hospital โรงพยาบาลชัยบาดาล

คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ การทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชัยบาดาล

กลุ่มงานบริหารทั่วไป
โรงพยาบาลชัยบาดาล

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ต่อมาในปี ๒๕๕๕ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนัก ให้หน่วยงาน ภาครัฐดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม “เรียกว่า การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ” (Integrity and Transparency Assessment : ITA) โดยให้ หน่วยงาน ภาครัฐมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือวาระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน อีกทั้ง ได้มีมติ คณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ ให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจและหน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติ ตาม มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการอย่างเคร่งครัด

โรงพยาบาลชัยบาดาล จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนใหม่ เพื่อให้การจัดการข้อเรียนของ หน่วยงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน และเพื่อให้บุคลากรที่รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานใช้เป็น แนวทางในการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๒ วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการ ข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติ ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการ ข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการ แก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทาง การร้องเรียน ต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓) เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบถึง กระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียน โดยโรงพยาบาลชัยบาดาล เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการ เข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้แสดงความคิดเห็นหรือ เสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการ ข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการ ปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานต่อไป

๑.๓ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑.๓.๑ ผู้รับบริการ แบ่งเป็นกลุ่มได้ดังนี้

- กลุ่มสังคม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป, ผู้นำชุมชน, อาสาสมัคร, โรงเรียน, มหาวิทยาลัย เป็นต้น
- หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานภายในกระทรวงสาธารณสุข หรือภายนอกกระทรวงสาธารณสุข
- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด (อ.บ.จ.), องค์กรบริหารส่วนตำบล (อ.บ.ต.), เทศบาล เป็นต้น
- องค์กรภาคเอกชนหรือองค์กรอิสระ ได้แก่ บริษัท, สมาคม, มูลนิธิ, ชมรม ต่างๆ เป็นต้น

๑.๓.๒ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานภายในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

๑.๔ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลชัยบาดาล โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๑. เดินทางมาด้วยตนเองติดต่อที่ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป งานธุรการ ชั้น ๓ อาคารผู้ป่วยนอก
๒. เดินทางมาร้องเรียนที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องโดยตรง เช่น งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก งานการพยาบาลอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน งานการพยาบาลอายุรกรรมหญิง เป็นต้น
๓. ส่งไปรษณีย์หรือจดหมาย มาที่โรงพยาบาลชัยบาดาล เลขที่ ๒๕๐ หมู่ที่ ๑๑ ตำบลลำনারายณ์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ๑๕๑๓๐
๔. โทรศัพท์หมายเลข ๐๓๖ ๗๕๐ ๑๕๕ ต่อ ๑๐๑

๑.๕ ประเภทข้อร้องเรียน

แบ่งเป็น ๔ ประเภทตามภารกิจและความรับผิดชอบของโรงพยาบาลชัยบาดาล ได้ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน
๒. ร้องเรียนการให้บริการ
๓. ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๔. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย
๕. อื่นๆ

ประเภท	นิยาม
ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหาย ของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานเกี่ยวกับ การกระทำการใดๆ ที่มีผล ก่อให้เกิดความเสียหาย ใดๆ อย่างไรก็ดี อย่างไม่ถึงต่อผู้ร้องเรียนหรือ โรงพยาบาลชัยบาดาล

ประเภท	นิยาม
ร้องเรียนการให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียน เกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบ
ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	การที่ผู้ร้องเรียน มีข้อร้องเรียนที่กล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลชัยบาดาลกระทำการแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วย กฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น รวมทั้งการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ
ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย	การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทาง ความคิดเห็นหรือการเสนอแนะ ทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการด้าน โรคภัย สุขภาพ และการยกย่อง ชมเชยในการปฏิบัติงานหรือการ ดำเนินการในด้านสาธารณสุข ต่างๆ
อื่นๆ	การที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเรื่อง ต่างๆ ที่อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ ภารกิจ และความรับผิดชอบของ โรงพยาบาลชัยบาดาล นอกเหนือจากทั้ง ๔ ข้อที่ได้กล่าวมา

๑.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี
- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนหรือ ร้องทุกข์ได้
- ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้
- ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓. การใช้บริการร้องเรียนของหน่วยงานนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้ บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่น หรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

๔. เป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติ หน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดโรงพยาบาลชัยบาดาล

๕. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้โรงพยาบาลชัยบาดาลช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของโรงพยาบาลชัยบาดาล โดยตรง

๖. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่๑ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๗. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียด ตามข้อที่ ๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้วอย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ(ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑.๗ การพิจารณาในการกำหนดชั้น ความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้อง ปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่อง ให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้อง เรียนกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ (หากเป็นบัตร สนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้ พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครอง แก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูก กล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและ อาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

๑.๘ คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้องเรียนต่อหน่วยงาน จากการทำบริการของหน่วยงาน ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงานทั้งที่เป็นโครงสร้างที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอยู่ในสังกัดโรงพยาบาลชัยบาดาล เนื่องจาก ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ เงื่อนไขการอนุญาต หรือมีการดำเนินการ ที่สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนในพื้นที่

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของโรงพยาบาลชัยบาดาล เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับ ความเป็นธรรม

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลชัยบาดาล ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการทำงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ กระทำการแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น รวมทั้งการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ

- ข้อร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มี การเสนอข่าวทางสื่อมวลชน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความเสียหาย อย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลชัยบาดาล

การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้ง ให้ผู้ร้องได้ทราบ

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงาน เจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยา ปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสมและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

- เรื่องดำเนินการแล้วแต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการ ดำเนินการและขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้วและได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

- เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

- เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่อง ที่อยู่ในกระบวนการทางศาลข้อร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยาน หลักฐาน ที่ชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี

- เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการ อยู่แล้ว

การตอบสนอง หมายความว่า การที่ส่วนราชการได้ให้ข้อมูลการดำเนินการ เพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้รับบริการภายใน ๑๕ วัน

การดำเนินการ หมายความว่า การที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่ รับผิดชอบ ได้มีกระบวนการตรวจสอบและมีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน อย่างเช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การที่เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหา การประชุม เพื่อปรึกษาหารือหรือหาทางออกของการแก้ไขปัญหา ร่วมกันของผู้ร้องหรือผู้ถูกร้องเรียนหรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ ได้มีการว่ากล่าวตักเตือน หรือลงโทษตามกฎระเบียบ ที่กำหนดไว้เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน หมายความว่าเจ้าหน้าที่ ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับ การร้องเรียน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายความว่า หน่วยงาน ที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับ ข้อร้องเรียนนั้น

ผู้บังคับบัญชา หมายความว่า หัวหน้างาน หรือหัวหน้ากลุ่มงานที่ได้รับอำนาจมอบหมายให้พิจารณา วิเคราะห์ และจัดการเรื่องร้องเรียน

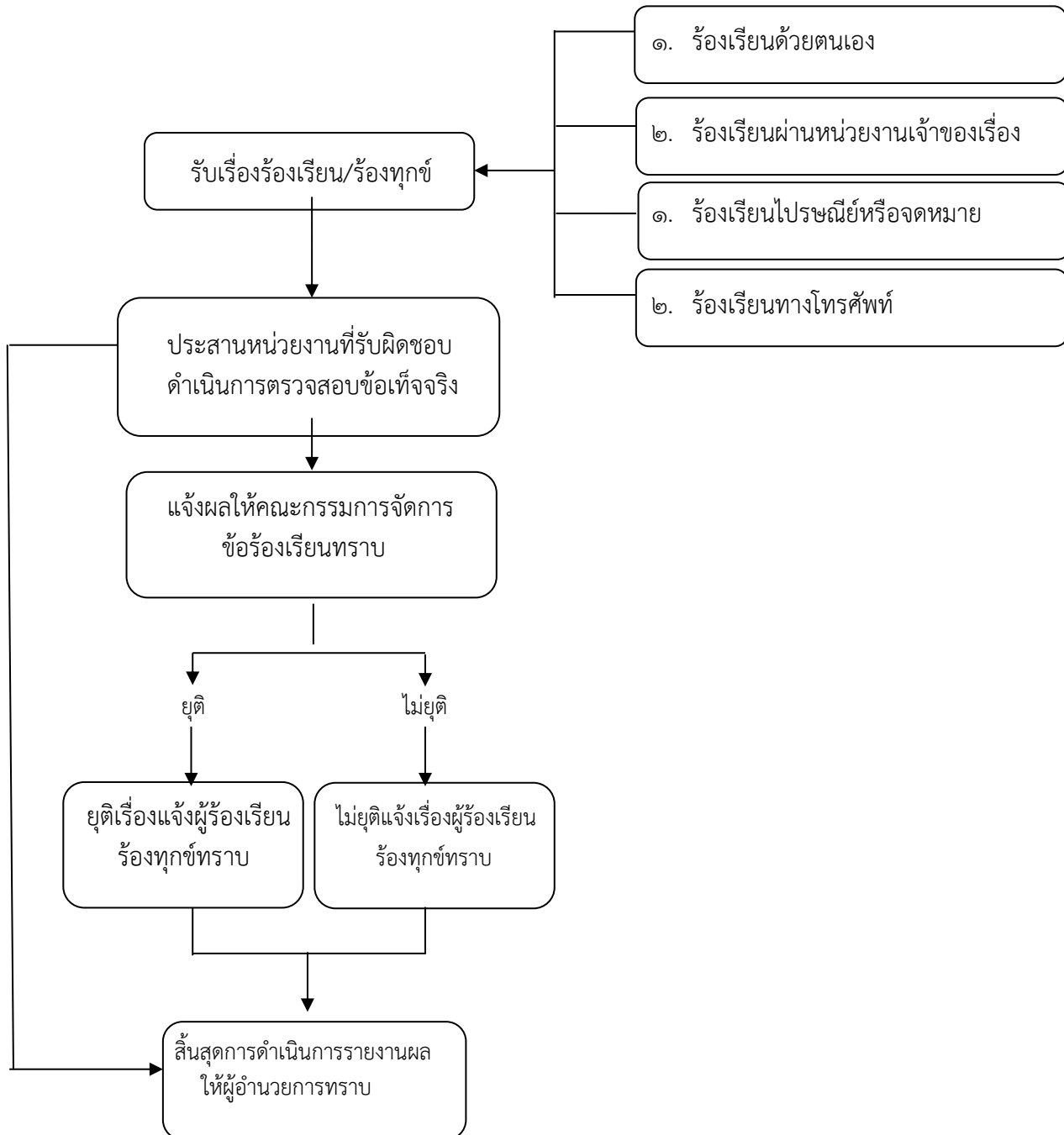
ผู้บริหาร หมายความว่า หัวหน้าส่วนราชการ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

บทที่ ๒ กระบวนการทำงาน

ปัจจุบันโรงพยาบาลชัยบาดาล ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโดยเป็นไปตามที่รัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ กำหนดไว้ตาม มาตรา ๔๑ (๑) เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและ ได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว ซึ่งกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลชัยบาดาล นั้น เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ ที่กำหนด ไว้เรื่องจะถูกส่งมายังคณะกรรมการจัดการ ข้อร้องเรียนรับเรื่องร้องเรียน เพื่อการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวตามกระบวนการต่อไป พร้อมทั้งตอบแจ้งผล การดำเนิน การจัดการข้อร้องเรียนในเบื้องต้นภายในระยะเวลา ๑๕ วัน ไปยังผู้ร้องเรียนให้ได้ทราบผล ตามที่ อยู่ที่ปรากฏในแบบฟอร์มข้อร้องเรียน หรือดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย และเมื่อหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ผลสรุปแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานจะต้อง เสนอบันทึกผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อที่จะได้นำผลการดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ผ่านทางช่องทางที่ผู้ร้องเรียนต้องการทราบผลการดำเนินการ

กระบวนการที่จะทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ อย่างรวดเร็ว และมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบนั้น โรงพยาบาลชัยบาดาล ได้ตระหนัก และให้ความสำคัญต่อผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อระบบ การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็น อย่างดี โดยกระบวนการทำงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบในแต่ละเรื่องจะมี แนวทางและกระบวนการ ตรวจสอบหรือพิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเรื่องนั้นไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนด้วย ว่ามีความซับซ้อนของเนื้อหาเพียงใด หรือต้องใช้ระยะเวลาใน การตรวจสอบเอกสารหลักฐาน พยาน ต่างๆเพื่อเข้าสู่กระบวนการ พิสูจน์ให้ได้ข้อสรุปแห่งผลของการร้องเรียน โดยเป็นข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรมต่อ ผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน ดังนั้นการร้องเรียนในบางเรื่องจึงต้อง ใช้ระยะเวลาในการ ตรวจสอบ อาจจะทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจต่อระยะเวลาในการจัดการข้อร้อง เรียน แต่ทั้งนี้หน่วยงานได้กำหนดให้แต่ละหน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานทุกระยะ เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบ โดยมีการรายงานผลในแต่ละรอบดังนี้รายงานผลรอบ ๑๕ วัน, รอบ ๓๐ วัน, รอบ ๖๐ วัน หรือจนกว่า เรื่องจะได้ข้อยุติ โดยคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน จะเป็นผู้ประสานงาน ติดตามผลการดำเนินการจัดการ ข้อร้องเรียนกับ หน่วยงานผู้รับผิดชอบ เพื่อนำผลการจัดการข้อร้องเรียนชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบและให้ ผู้ร้องเรียนได้เกิดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานการ จัดการข้อร้องเรียน

๒.๑ กระบวนการทำงานของ ระบบการจัดการข้อร้องเรียน



๒.๒ การตอบข้อร้องเรียน

๑) การตอบข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน ๑๕ วัน แล้วแต่กรณี) ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนมา มีเนื้อหาประกอบด้วย

๑. เรียนถึง ชื่อผู้ร้องเรียน
๒. รายละเอียดอ้างถึงข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนมาโดยสรุป
๓. บทส่งท้ายให้ระบุรายละเอียดว่าหน่วยงานได้รับเรื่องและมอบหมาย หน่วยงานผู้รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องพิจารณาแล้ว หากทราบผลประการใด จะแจ้งให้ทราบต่อไป

๒) การตอบข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบผลการดำเนินการหลังเสร็จสิ้นกระบวนการ มีเนื้อหาประกอบด้วย

๑. เรียนถึง ผู้ร้องเรียน
๒. รายละเอียดอ้างถึงข้อร้องเรียนโดยสรุป
- ๓.ชี้แจงผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริง ผลสรุป

๒.๓ การรายงาน

การรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารรับทราบ โดยรายงานทุก ๓ เดือน เพื่อให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ พร้อมกำกับติดตามไม่ให้เกิดความผิดพลาดซ้ำ การทุจริตและประพฤตินิชอบต่อไป

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน๑)

ที่ งานธุรการ ชั้น ๓ อาคารผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลชัยบาดาล

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชัยบาดาล

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

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

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร..... เลขที่.....

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

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชัยบาดาลพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาใน

เรื่อง.....

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

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบ
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน.๒)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลชัยบาดาล

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชัยบาดาล

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ถนน.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....
โทรศัพท์..... อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชัยบาดาล พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาใน

เรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

โดยขออ้าง

.....

.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

ที่ สป ๐๐๓๓.๓๐๑(เรื่องร้องเรียน) /.....

โรงพยาบาลชัยบาดาล

ถนนสุระนารายณ์ สป ๑๕๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านผู้อำนวยการโรงพยาบาลชัยบาดาล โดยทาง

() หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์

() อื่นๆ

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น

โรงพยาบาลชัยบาดาล ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียน
รับเรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....

และโรงพยาบาลชัยบาดาล ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลชัยบาดาล และได้มอบหมาย
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลชัยบาดาล และได้จัดส่งเรื่องให้
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

ต่อไปแล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตาม
กฎหมาย จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ
วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ (.....)

งานธุรการ

โทร. ๐๖๓ ๗๕๐ ๑๕๕ ต่อ ๑๐๑

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)

ที่ ลป ๐๐๓๓.๓๐๑(เรื่องร้องเรียน) /.....

โรงพยาบาลชัยบาดาล

ถนนสุระนารายณ์ ลป ๑๕๑๓๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือโรงพยาบาลชัยบาดาล ที่ ลป ๐๐๓๓.๓๐๑/..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่โรงพยาบาลชัยบาดาล ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

โรงพยาบาลชัยบาดาล ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ (.....)

งานธุรการ

โทร. ๐๖๓ ๗๕๐ ๑๕๕ ต่อ ๑๐๑