

คำนำ

การร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด โรงพยาบาลท่าปลา ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านการเมืองสังคม และเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องทุกข์/ร้องเรียนต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น ดังนั้นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องในเรื่องการร้องทุกข์/ร้องเรียน จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อถือปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรให้มีขีดความสามารถในกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล อีกทั้งในด้านความพึงพอใจต่อประชาชนโดยรวม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการธำรงไว้ซึ่งธรรมาภิบาลในระบบ นำสู่ความเชื่อมั่นต่อระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงพยาบาลท่าปลาด้วย

ปี พ.ศ. ๒๕๕๗ สำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำนโยบายและแผนยุทธศาสตร์การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน บนพื้นฐานหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน เกิดประสิทธิผล ค้ำค้ำ โปร่งใส และเกิดความเป็นธรรม ให้ความสำคัญกับกระบวนการและการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ด้วยการจัดทำและกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และปรับปรุงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนยุทธศาสตร์การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๗ ภายใต้หลักนิติธรรมและความเสมอภาค ลดผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อย่างมีคุณภาพ ตลอดจนเป็นการสร้างความเชื่อมั่น และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อไป

สารบัญ

	หน้า
๑. บทนำ	
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๓
๑.๒ วัตถุประสงค์	๔
๑.๓ คำจำกัดความ	๔
๑.๔ ขอบเขต	๖
๒. ระบบการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์	
๒.๑ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗
๒.๒ บทบาทหน้าที่	๗
๒.๓ การจัดการประเภทเรื่องราวร้องทุกข์-ร้องเรียน	๘
๒.๔ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์-ร้องเรียน	๙
๓. กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์-ร้องเรียน	
๓.๑ ผังขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติการ	๑๐
๓.๒ กระบวนการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์-ร้องเรียน	๑๑
๓.๓ ผังกระบวนการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์-ร้องเรียน	๑๒
๔. กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๑๓
๔.๒ การจัดเก็บเอกสาร	๑๔
๔.๓ ผู้มีสิทธิเข้าถึง	๑๔
๔.๔ ระบบการติดตามและประเมินผล	๑๔
ภาคผนวก	๑๕

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

การเปลี่ยนแปลงพัฒนาของสังคมไทยหลายด้าน ประกอบกับจำนวนประชากรที่มีมากขึ้น การขยายบริการสาธารณะทุกด้านเพื่อยกระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิต ความต้องการตอบสนองต่อปัญหาการดำรงชีวิตทั้งในระดับปัจเจกบุคคลและชุมชน ตลอดจนการแสวงหาประโยชน์ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งที่ถูกต้องตามกฎหมายและละเมิดต่อกฎหมายหรือจารีตประเพณีของสังคม สาเหตุเหล่านี้ก่อให้เกิดปัญหากระทบต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ หลายๆ กรณีส่วนราชการที่เป็นผู้ให้บริการสาธารณะกลับต้องกลายเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหากระทบต่อสิทธิของประชาชน ปัญหาเดือดร้อนคับข้องใจต่าง ๆ ทั้งที่เกิดระหว่างประชาชน หรือเอกชนด้วยกัน และระหว่างประชาชนกับรัฐ เหล่านี้นับเป็นทุกข์ของประชาชนที่เกิดขึ้นและย่อมต้องการแก้ไขเยียวยาหรือต้องการประสานเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างกัน นอกจากนี้ในด้านของการประเมินผลกระทบด้านความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพประสิทธิผลการดำเนินการของภาครัฐ การที่ประชาชนแสดงความคิดเห็น ทิชม หรือร้องเรียน ยังถือเป็นการสะท้อนกลับข้อมูล หรือแสดงให้เห็นถึงผลกระทบต่อการดำเนินการกิจของภาครัฐที่มีต่อประชาชนอีกด้วย

กล่าวเฉพาะในส่วนของการดำเนินการดูแลพัฒนาสุขภาพประชาชน นั้น กระทรวงสาธารณสุขเป็นหน่วยงานรับผิดชอบโดยตรง ซึ่งภารกิจล้วนเกี่ยวข้องมีผลกระทบต่อสุขภาพและวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชนในทุกช่วงวัย ภารกิจดังกล่าวนี้มีความเสี่ยงที่ผลลัพธ์อาจไม่เป็นไปตามความคาดหมายของประชาชนผู้รับบริการ เช่น ผลการตรวจรักษาโรคที่ย่อมมีข้อจำกัดหลากหลายประการ หรือบางกรณีการดำเนินการก่อให้เกิดผลกระทบต่อชุมชนอย่างกว้างขวาง เช่น การควบคุมโรคและภัยสุขภาพที่เกิดขึ้นในชุมชน การตรวจแก้ไขปัญหาล้างแวลด้อมต่าง ๆ ในชุมชน เป็นต้น ดังนั้นการเปิดรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ตลอดจนจนถึงการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีฐานปัญหาจากความเดือดร้อนของประชาชน จึงเป็นวิธีการสำคัญและจำเป็นต่อกระบวนการประเมินผลกระทบเพื่อปรับปรุงพัฒนาภารกิจบริการสุขภาพ ความสำคัญอีกประการหนึ่งของการรับเรื่องร้องทุกข์ นั้น ต้องถือเป็นสิทธิของประชาชนโดยชอบด้วยกฎหมาย และข้าราชการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องย่อมต้องมีหน้าที่รับเรื่องแก้ไขปัญหามาให้ประชาชนตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง

โรงพยาบาลท่าปลา ดำเนินการในฐานะองค์กรที่ทำหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ในขอบเขตอำนาจที่ของโรงพยาบาลชุมชน เพื่อให้สามารถดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนได้อย่างครอบคลุมและรวดเร็วมีประสิทธิภาพโดยมีหลักการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

๑. รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนในฐานะหน่วยบริการในโรงพยาบาลท่าปลา
๒. จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงานให้เป็นไปตามนโยบายและแผนที่กำหนด
๓. รวบรวมวิเคราะห์ปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อหาแนวทางแก้ไขและนำเสนอผู้บริหารพิจารณาตามลำดับ
๔. ประสานหน่วยงานราชการอื่น หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน
๕. ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้ข้อยุติโดยเร็วและสร้างความพึงพอใจต่อประชาชน
๖. อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือกลุ่มมวลชนที่มาพบเพื่อยื่นข้อเรียกร้อง / ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ด้วยสันติวิธี

๗. จัดระบบและพัฒนาเครือข่ายการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ภายใน คปสอ. ท่าปลา

๘. จัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบันและสนับสนุนข้อมูลให้ผู้บริหารนำประกอบการพิจารณา

๙. จัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวม นำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลท่าปลา

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงชั้นและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานพัฒนาให้การทำงานมีมาตรฐาน รวมทั้งเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

๑.๓ จำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุตรดิตถ์

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็นหรือให้ข้อมูลตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

ผู้ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

การร้องทุกข์ หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

คำร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ ที่ได้ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ

เรื่องร้องเรียนหมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการ เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล การจัดซื้อ จัดจ้างในส่วนราชการ การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้แก่ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุขกระทำ

ความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรดิตถ์

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้น ๆ ประกอบด้วย หน่วยงาน หรือกลุ่มงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรดิตถ์

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องทุกข์

การอุทธรณ์ หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อมติหรือมาตรการใดๆ ที่คณะกรรมการสั่งการ หรือมีปัญหาในมติหรือมาตรการนั้น ๆ และต้องการให้มีการทบทวน

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

การบริหาร หมายถึง การดำเนินงาน หรือการบริหารจัดการที่โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ในระยะยาวของราชการประกอบกัน

การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข หมายถึง การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรดิตถ์ แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้บริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรดิตถ์

เรื่องร้องเรียนบริการทางการแพทย์ หมายถึง หนังสือหรือสิ่งใดๆ จากบุคคล หรือองค์กร ที่แสดงให้ปรากฏได้ว่าการให้บริการรักษาพยาบาล หรือการดำเนินการทางการแพทย์ หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรดิตถ์ แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าวหรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรดิตถ์ รับผิดชอบ

ความขัดแย้ง หมายถึง ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการให้หรือรับบริการสาธารณสุข นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง อาจจะเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่ กำลังเกิดขึ้น มีการแสดงออกชัดเจน หรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบการแพทย์

การเจรจาไกล่เกลี่ย หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณีหรือผู้แทนตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้งกัน เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกันและเพื่อมิให้ความขัดแย้งบานปลาย

การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกัน ด้วยบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีที่เกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกันโดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

ผู้ไกล่เกลี่ย หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์ หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไกล่เกลี่ยด้วยก็ได้

ขอบเขต

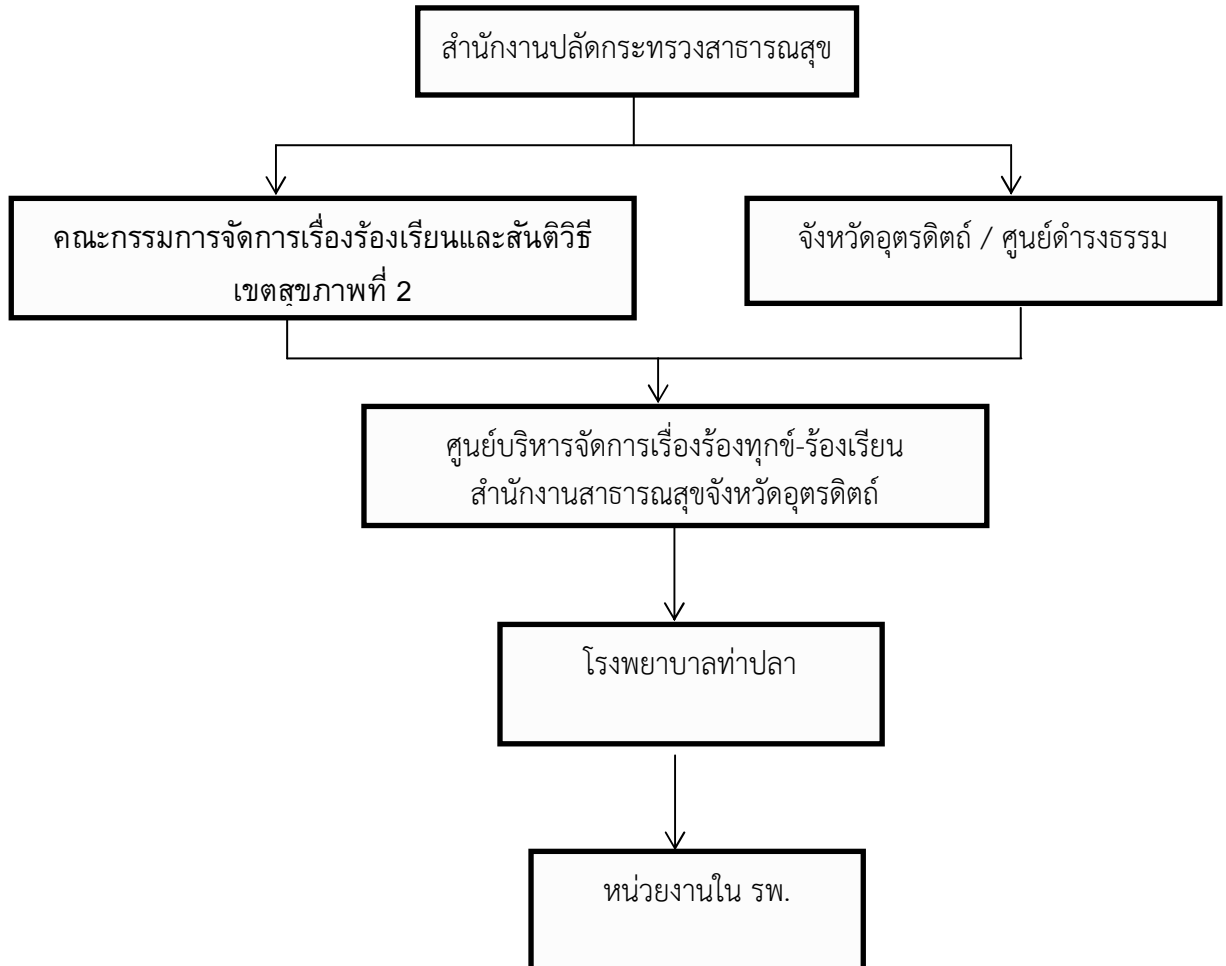
กระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
หน่วยงานโรงพยาบาลท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ โดยผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๑. ไปรษณีย์
 - หนังสือร้องทุกข์ – ร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
 - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลท่าปลา <http://www.thapla.com>
๓. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร โรงพยาบาลท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๕-๔๙๙๐๖๙ หมายเลขโทรสาร ๐๕๕-๔๙๙๐๗๐ ต่อ ๑๒๒
๔. เดินทางมาร้องทุกข์ – ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลท่าปลา
๕. สื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์

บทที่ ๒

ระบบการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลท่าปลา

๒.๑ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



๒.๒ บทบาทหน้าที่

๒.๒.๑ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน มีบทบาทหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- (๑.) เป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน ของประชาชนเกี่ยวกับการสาธารณสุขภายในอำเภอท่าปลา
- (๒.) ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนที่กำหนด
- (๓.) วิเคราะห์ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน เพื่อหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหารพิจารณา
- (๔.) ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว และประชาชนพึงพอใจ
- (๕.) จัดระบบและพัฒนาเครือข่ายการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา
- (๖.) จัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนให้เป็นปัจจุบัน จัดทำรายงานเสนอผู้บังคับบัญชา

(๗.) จัดระบบและพัฒนาเครือข่ายการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา

(๘.) จัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวมของโรงพยาบาลทำและนำเสนอต่อผู้บริหารตามวาระการประชุมคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

๒.๒.๓. หน่วยงาน

มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการสอบสวนข้อเท็จจริงรวมทั้งเสนอแนะมาตรฐานการดำเนินงาน และข้อมูลทางวิชาการ ในประเด็นงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการดำเนินงาน และการตัดสินใจแก่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าปลา และศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์รวมทั้งการติดตามสนับสนุนการแก้ไขปัญหา และพัฒนาระบบการทำงานของกลุ่มงาน งาน ของหน่วยงาน เพื่อป้องกันปัญหาการร้องทุกข์ ร้องเรียนที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

๒.๓ การจัดประเภทเรื่องร้องทุกข์ - ร้องเรียน

ลำดับ	ประเภท	นิยาม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑.	ด้านบริหาร	- การเงิน การคลัง การพัสดุ - การบริหารงานบุคคล - การจ่ายค่าตอบแทน	๑ วัน	กลุ่มงานบริหารฯ
๒.	ด้านบริการ	- คุณภาพ / มาตรฐานการบริการ - พฤติกรรมบริการ - คຸ້ມครองสิทธิผู้ให้ฯ / ผู้รับบริการ - ค่าบริการ / การอำนวยความสะดวก	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	กลุ่มงานพัฒนา คุณภาพฯ เภสัช , กายภาพ , กลุ่มงานประกัน สุขภาพ กลุ่มการพยาบาล
๓.	ด้านการทุจริต	-อาศัยตำแหน่งหน้าที่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมาย - ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมาย	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	กลุ่มงานบริหารฯ
๔.	พฤติกรรมส่วนตัว	- ความประพฤติเสื่อมเสีย ชื่อเสียงในตำแหน่งหน้าที่ เช่น เมาสุรา / ทะเลาะวิวาท / ชู้สาว / การพนัน / อื่นๆ	๑ วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)	กลุ่มงานบริหารฯ
๕.	เรื่องอื่นๆ	-การคุ้มครองผู้บริโภค -การควบคุมบุหรื / เครื่องดื่ม แอลกอฮอล์ -กฎหมายสาธารณสุขอื่น ๆ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	กลุ่มงาน รับผิดชอบฯ

๒.๔ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๒.๔.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑.) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ชัดเจน

๒.) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๓.) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์ - ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน / สอบสวนได้

๔.) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๔.๒ ข้อร้องทุกข์ - ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๔.๓ เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือหรือช่วยจัดความเดือดร้อน

๒.๔.๔ เป็นเรื่องของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

๒.๔.๕ เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๔.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑.) คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒.) คำร้องทุกข์ร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓.) เรื่องร้องทุกข์ - ร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กร อิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔.) คำร้องทุกข์ - ร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

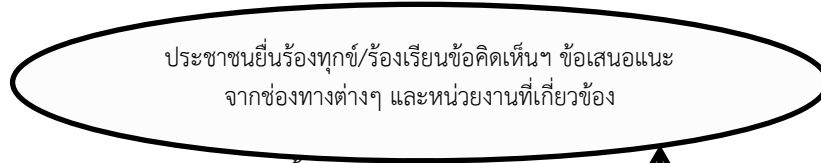
นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

บทที่ ๓

กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ - ร้องเรียน

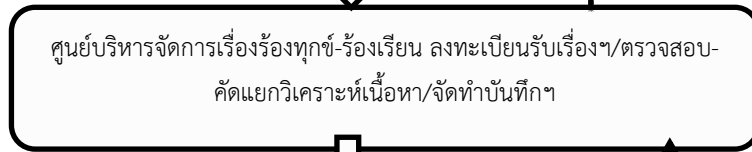
๓.๑ ผังขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติการ

ขั้นที่ ๑ รับเรื่อง



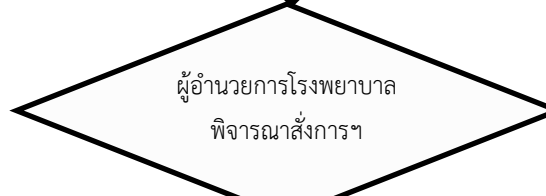
แจ้งผู้ร้องเบื้องต้น

ขั้นที่ 2 ตรวจสอบ



ภายใน ๒ วัน

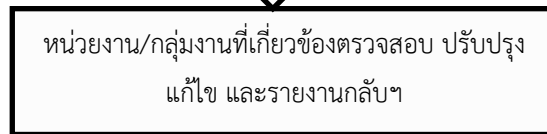
ขั้นที่ 3 สั่งการ



ไม่ลงนาม ตรวจสอบ เพิ่มเติม

ภายใน ๓ วัน

ขั้นที่ 4 การดำเนินการ

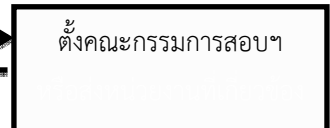


ภายใน ๑๐ วัน

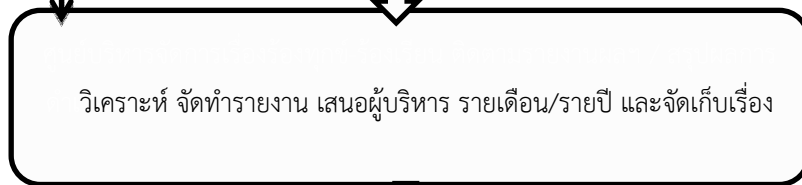
ยุติเรื่อง



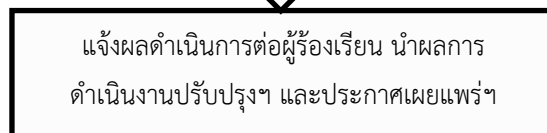
ไม่ยุติเรื่อง



ภายใน ๑๐ วัน



ขั้นที่ 5 แจ้งผลดำเนินการ /ประกาศเผยแพร่



ภายใน ๒ วัน

๓.๒ กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ – ร้องเรียน

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ รับข้อมูลเบาะแส เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ ลงทะเบียนของศูนย์ฯ และทำการคัดแยกเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน และส่งให้กับหัวหน้าศูนย์ฯ ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. หัวหน้าศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ศึกษาวิเคราะห์ สรุปประเด็น ประสานหน่วยงาน กลุ่มงานฯ ที่เกี่ยวข้องเพื่อขอข้อมูลประกอบการพิจารณาตรวจสอบ แก้ไข และนำเสนอผู้อำนวยการ โรงพยาบาล พร้อมข้อมูลเพิ่มเติมและความเห็นเบื้องต้น รวมทั้งรายงานผลการดำเนินงานเบื้องต้น ให้แก่ผู้ร้อง หรือหน่วยงานต้นเรื่องทราบ

กรณีข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ขาดรายละเอียดไม่เข้าหลักเกณฑ์ หัวหน้าศูนย์ฯ สามารถดำเนินการยุติเรื่อง / เข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ / ขาดประเด็นสารที่ชัดเจน

๓. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าปลา พิจารณาสั่งการ / ส่งเรื่อง

๓.๑ สั่งให้หน่วยงาน กลุ่มงาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ กรณีด้านบริหารจัดการ / ด้านบริการ / บัตรสนเท่ห์

๓.๒ ส่งเรื่องให้คณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการสืบสวนสอบสวน และแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และรายงานผลความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาสำหรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงจนได้ข้อยุติแล้ว ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องและแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป

๔. หน่วยงาน หรือกลุ่มงานต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาลท่าปลา ดำเนินการตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ แล้วรายงานผลการดำเนินการถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าปลา โดยผ่านศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๕. หัวหน้าศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ฯ รายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้อำนวยการ โรงพยาบาลท่าปลา หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน เพื่อทราบ

๖. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ จัดเก็บข้อมูล (Scan) บันทึกในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประมวลและสรุปวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

๗. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร ตามลำดับชั้นเป็นรายเดือน และรายงานประจำปี

๘. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ จัดเก็บเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ตารางแสดงกระบวนการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ – ร้องเรียน

ลำดับ	กระบวนการ	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.	ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากทุกช่องทาง	ทุกวัน เวลา ๐๙.๐๐ น.	กลุ่มงานประกันสุขภาพ (เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์ฯ)
๒.	ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณ	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์
๓.	คัดแยก / วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ บัตรสนเท่ห์ การแจ้งเบาะแส แล้วจัดทำหนังสือถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล เพื่อแจ้งให้ถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข และแจ้งผู้ร้องฯ ถึงการ ดำเนินการเบื้องต้น	๓ วัน	กลุ่มงานประกันสุขภาพ (หัวหน้าศูนย์บริหาร จัดการเรื่องร้องเรียน)
๔.	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงาน กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข หรือสั่งการให้ คณะกรรมการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ สืบสวน สอบสวน ดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือตามความ เหมาะสม	๑-๒ วัน	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
๕.	หน่วยงานต่าง ๆ ภายในสังกัด ดำเนินการตรวจสอบหรือ แก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ แล้วรายงานผลการ ดำเนินการถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล	๑๕ วัน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๖.	กลุ่มงานประกันสุขภาพทำความเข้าใจเสนอ ผู้อำนวยการ โรงพยาบาล พิจารณาสั่งการให้หน่วยงานดำเนินการ เพิ่มเติม หรือหากเห็นว่าดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่ แล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการถึงผู้ร้องตามที่อยู่ปรากฏ	๗ วันหลังจาก ได้รับรายงาน จากหน่วยงาน	กลุ่มงานประกันสุขภาพ

บทที่ ๔

กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- ๑.) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
- ๒.) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘
- ๓.) พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพ พ.ศ.๒๕๔๕
- ๔.) พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)
- ๕.) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๖
- ๖.) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.๒๕๔๘
- ๗.) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๘.) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๙.) ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ.๒๕๓๗ (กรณีลูกจ้างประจำ)
 - ๑๐.) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔
 - ๑๑.) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ.๒๕๔๗ (กรณีพนักงานราชการ)
 - ๑๒.) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒
 - ๑๓.) ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๕๖ (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)
 - ๑๔.) หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร ๐๒๐๖/ว๐๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย
 - ๑๕.) สิทธิผู้ป่วย ๑๐ ประการ อันได้แก่
 - ๑๕.๑) ผู้ป่วยทุกคนมีสิทธิพื้นฐานที่จะได้รับบริการด้านสุขภาพตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ
 - ๑๕.๒) ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับบริการจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยไม่เลือกปฏิบัติ เนื่องจากมีความแตกต่างด้านฐานะ เชื้อชาติ ศาสนา สังคม ลัทธิ การเมือง เพศ อายุและลักษณะความเจ็บป่วย
 - ๑๕.๓) ผู้ป่วยที่ขอรับบริการด้านสุขภาพมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลอย่างเพียงพอและเข้าใจชัดเจน จากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพเพื่อให้ผู้ป่วยสามารถ ตัดสินใจในการยินยอมหรือไม่ยินยอมให้ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพปฏิบัติต่อตนเว้นแต่เป็นการช่วยเหลือนิเวศน์หรือจำเป็น
 - ๑๕.๔) ผู้ป่วยอยู่ในสถานะที่เสี่ยงอันตรายถึงชีวิต มีสิทธิที่จะได้รับการช่วยเหลือรีบด่วนจากผู้ประกอบวิชาชีพโดยทันทีตามความจำเป็นแก่กรณีโดยไม่คำนึงถึงถึงผู้ป่วยจะร้องขอความช่วยเหลือหรือไม่
 - ๑๕.๕) ผู้ป่วยมีสิทธิจะได้รับทราบชื่อ สกุล และประเภทของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพที่เป็นผู้ให้บริการแก่ตน
 - ๑๕.๖) ผู้ป่วยมีสิทธิจะขอความเห็นจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพที่มีได้เป็นผู้ให้บริการแก่ตน และมีสิทธิในการขอเปลี่ยนผู้ให้บริการ และสถานบริการได้

๑๕.๗) ผู้ป่วยมีสิทธิจะได้รับการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับตนเองจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยเคร่งครัดเว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้ป่วยหรือการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย

๑๕.๘) ผู้ป่วยมีสิทธิจะได้รับทราบข้อมูลอย่างครบถ้วนในการตัดสินใจเข้าร่วม หรือถอนตัวจากการเป็นผู้ถูกทดลองในการทำวิจัยของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ

๑๕.๙) ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเฉพาะตนที่ปรากฏในเวชระเบียน เมื่อร้องขอ ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวต้องไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลอื่น

๑๕.๑๐) บิดา มารดา หรือผู้แทนโดยชอบธรรม อาจใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่เป็นเด็กอายุไม่เกินสิบแปดปีบริบูรณ์ ผู้บกพร่องทางกายหรือจิต

๔.๒ การจัดเก็บเอกสาร

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์	ศูนย์บริหารจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์	ศูนย์บริหารจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์	๑ ปี
	เว็บไซต์กระทรวง สาธารณสุข	ศูนย์บริหารจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์	๑ ปี

๔.๓ ผู้มีสิทธิเข้าถึง

- เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๔.๔ ระบบการติดตามและประเมินผล

๔.๔.๑ ร้อยละของเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน ที่ได้รับการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ

๔.๔.๒ ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา

๔.๔.๓ ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ภาคผนวก

เอกสารการร้องเรียนด้วยตนเอง	
ปี	วัน เดือน
เรื่อง	
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าปลา	
ผู้ร้อง ชื่อ	สกุล
บ้านเลขที่	หมู่ที่ ตำบล อำเภอ
จังหวัดอุตรดิตถ์	โทรศัพท์ E-mail
รายละเอียดข้อร้องเรียน	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
(ผู้ร้อง)	
(.....)	
คำแนะนำ/การแก้ไขปัญหา	
.....	
.....	
.....	
.....	
<input type="radio"/> ยุติ	<input type="radio"/> ไม่ยุติ การปฏิบัติ

ความเห็นผู้ร้อง <input type="radio"/> พอใจ <input type="radio"/> พอใจเล็กน้อย <input type="radio"/> ไม่พอใจเพราะ	
.....	
ผู้รับเรื่อง	ความเห็น/คำสั่ง(ผู้บังคับบัญชา)

แบบตอบรับการร้องทุกข์/ร้องเรียน			
		ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลท่าปลา	
		วันที่	เดือน พ.ศ.
เรื่อง ตอบรับการร้องทุกข์ / ร้องเรียน			
เรียน			
ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน เมื่อวันที่			
เกี่ยวกับเรื่อง		เดือน	พ.ศ.
.....			
โรงพยาบาลท่าปลา ได้รับเรื่องของท่านแล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขที่			
วันที่..... และได้ตรวจสอบเบื้องต้น ปรากฏดังนี้			
๑. ข้อร้องเรียนยังขาดหลักฐาน			
.....			
.....			
๒. ได้มอบหมายให้			
.....			
ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา และจะแจ้งผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่			
ได้รับการร้องทุกข์/ร้องเรียน			
ทั้งนี้หากท่านมีข้อมูลเพิ่มเติมหรือติดตามเรื่องร้องเรียน สามารถติดต่อหน่วยงานข้างต้น หรือ			
โรงพยาบาลท่าปลาโทรศัพท์ ๐๕๕-๔๙๙๐๗๐			
หน่วยงานดำเนินการ	หมายเลขโทรศัพท์	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ	หมายเลขโทรศัพท์
			๐๕๕-๔๙๙๐๗๐

แบบรายงาน ๑๕ วัน	
ที่ อต.๐๐๓๒.๓๐๒/	โรงพยาบาลท่าปลา
วันเดือนปีรับเรื่อง	วันเดือนปีรายงาน
เรื่อง	
เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุตรดิตถ์	
อ้างถึง ๑.หนังสือ.....ที่...../.....ลงวันที่..... ๒.....	
สิ่งที่ส่งมาด้วย	
ประเด็นปัญหา	การแก้ไข
๑.	
๒.	
<input type="radio"/> ยุติ	<input type="radio"/> ไม่ยุติ คาดว่าจะต้องใช้เวลา
ผู้ประสานงาน	โทรศัพท์
ผู้รายงาน	ตำแหน่ง

- หมายเหตุ ๑. เอกสารนี้ใช้รายงานผลทันทีที่ดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน ๑๕ วัน หากไม่เสร็จสิ้นให้ใช้รายงานความคืบหน้า
 ๒. เอกสารฉบับนี้ใช้ได้โดยไม่ต้องมีใบนำส่ง แต่โปรดกรอกข้อมูลรายละเอียดให้ครบถ้วน
 ๓. ผู้รายงานต้องเป็นหัวหน้าหน่วยงาน
 ๔. การรายงานหน่วยเก็บตัวจริงไว้
 ๕. กรณีไม่ยุติ ให้ระบุกำหนด วัน/เดือน/ปี หรือจำนวนวัน หรือ ระบุว่าไม่สามารถกำหนดให้
 ๖. ผู้ประสานงาน อาจเป็นผู้รับผิดชอบงาน หรือเจ้าของเรื่อง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการโรงพยาบาลท่าปลา อำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์

ที่ วันที่

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าปลา

๑. ข้อเท็จจริง

๒. ข้อเสนอ

๒.๑ เนื่องจาก

๒.๒ เพื่อโปรดพิจารณาลงนามในหนังสือถึง.....ที่เสนอมาพร้อมนี้

หลักการยุติเรื่อง

๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง และแจ้งผู้ร้องทราบ
๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน ซึ่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และแจ้งผู้ร้องทราบ
๓. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และได้ชี้แจงผู้ร้องทราบ
๔. เรื่องส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ และแจ้งผู้ร้องทราบว่าหน่วยงานใดรับเรื่องไป
๕. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา รวมถึง บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งผู้ร้องทราบ
๖. เรื่องเสนอความคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการ หรือมีหน่วยงานดำเนินการอยู่แล้ว และแจ้งผู้ร้องทราบ
๗. กรณีเสนอความคิดเห็นที่มีผลต่อส่วนรวม ให้หน่วยงานประเมินผลข้อมูลและเสนอความคิดเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร

แนวทางปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงพยาบาลท่าปลา

ลำดับ	การปฏิบัติ	เอกสารอ้างอิง	หมายเหตุ
๑.	<p>บัญชีคู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้มีรายละเอียด ที่สามารถตรวจสอบติดตามการดำเนินการว่าเป็นไปตามขั้นตอนตามช่วงเวลาหรือไม่</p> <ul style="list-style-type: none"> -วันเดือนปี รับเรื่อง -ประเภทเรื่อง/มาด้วยตนเอง -ชื่อหน่วยงาน/ผู้ร้อง -วันเดือนปี ส่งเรื่องให้ผู้เกี่ยวข้อง -ผลการดำเนินการเมื่อครบ ๑๕ วัน -ผลการดำเนินงานเมื่อเสร็จสิ้น -การยุติ 	<p>บัญชีคู่มือ ๒ แบบ</p> <ul style="list-style-type: none"> -ส่วนกลาง -ส่วนกลุ่มงานฯ 	<ul style="list-style-type: none"> -รับเรื่องลงบัญชีทันที -เสนอเรื่องภายใน ๓ วัน -แจ้งผู้ร้องทราบ -เมื่อรับเรื่องให้ลงบัญชี <p>ส่วนกลาง ก่อนแจกจ่าย ผู้รับผิดชอบเรื่องนำไปลงบัญชีกลุ่มงานฯอีกครั้ง</p>
๒.	<p>การแจ้งหน่วยปฏิบัติ ให้กำหนดรายงาน ๑๐ วัน โดยแบบบทรายงานไปด้วยทุกเรื่อง การรายงาน ๑๐ วันเพื่อให้ทราบความก้าวหน้าของการดำเนินการ ขณะเดียวกันก็เป็นตัวบังคับให้ผู้ปฏิบัติจะต้องเร่งรัดดำเนินการ หากเป็นเรื่องไม่ยุ่งยาก ก็ไม่ควรใช้เวลาเกินกว่า ๑๐ วัน</p>	แบบรายงาน	-ติดตามทวงถาม เมื่อครบ ๑๐ วัน
๓.	<p>การพิมพ์เอกสารให้จัดทำทำหนังสือ ความหมาย เพื่อให้ติดตามเรื่องได้ง่าย หรือทำแทนกันได้ และสามารถแก้ไขข้อความ กรณีผู้บังคับบัญชาให้แก้ไข แต่เจ้าของเรื่องไม่อยู่หรือกรณีที่จะต้องประสานงาน จึงจำเป็นที่จะต้องกำหนดสัญลักษณ์ไว้</p> <p>“ชื่อแฟ้ม(บุคคล)/หมายเลขเครื่อง/หน้า”</p>		
๔.	<p>หนังสือไม่ลงชื่อ ให้ถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ ดำเนินการดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> -กรณีมีข้อมูลพอสมควร ให้บันทึกเสนอผู้บังคับบัญชา ใช้หนังสือนำเสนอ ส่งการให้หน่วยปฏิบัติตรวจสอบข้อเท็จจริงตามระเบียบ -กรณีไม่มีข้อมูลใช้หนังสือประทับตรา ให้หน่วยปฏิบัติพิจารณาตามสมควร อาจใช้วิธีการสอบสวนทางลับ หากพบว่ามีมูลก็ให้ดำเนินการตามระเบียบ 	แบบกรณีไม่ลงชื่อ	การลงทะเบียนให้จัดทำบัญชีเฉพาะ

ลำดับ	การปฏิบัติ	เอกสารอ้างอิง	หมายเหตุ
๕.	<p>มาร้องด้วยตนเอง ดำเนินการดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> -ใช้แบบฟอร์มรับเรื่อง -ซักถาม ทวนความให้ละเอียด -ให้คำแนะนำ ชี้แจง แก้ไขปัญหา -ประสานหน่วยงาน หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ เช่น ด้านกฎหมาย -สอบถามความพึงพอใจ -ยุติได้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ -ไม่ยุติเสนอความเห็นผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ เพื่อแก้ไขปัญหา 	แบบกรณีร้องด้วยตนเอง	<ul style="list-style-type: none"> -ทักทายยิ้มแจ่มใส -แสดงความเป็นกันเอง -บริการน้ำดื่ม
๖.	<p>การยุติเรื่อง ต้องเป็นตามที่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดมี ๗ ประการ ดำเนินการดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> -ลงในบัญชีคุมส่วนบุคคล -ลงในบัญชีคุมส่วนกลาง -แจ้งผู้ร้องทราบ 	การยุติเรื่อง ๗ ประการ	-การยุติเรื่องต้องมีความเห็นของผู้บังคับบัญชาทุกเรื่อง
๗.	<p>การจัดเก็บเอกสารจะต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะบางเรื่องต้องติดตาม หรืออ้างอิง ดำเนินการแยกเรื่องเฉพาะ รวมแฟ้มแยกเมื่อเต็มให้แยกเรื่องยุติออกตั้งแฟ้มใหม่</p>		