



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป



โรงพยาบาลดงเจริญ

ตุลาคม ๒๕๖๔

คำนำ

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของโรงพยาบาลดงเจริญ จัดทำขึ้นโดยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ภายใต้แผนปฏิบัติการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี เพื่อสนองตอบต่อ นโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายหลัก คือ สร้างและพัฒนากระบวนการรับฟังความคิดเห็น เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงและมีส่วนร่วมได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว กำหนดแนวทาง ปฏิบัติให้มีการจัดทำมาตรฐานการรับและดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดย คำนึงถึงความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ซึ่งจุดมุ่งหมายสำคัญในการดำเนินการคือ การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุด ทั้งนี้ การเลือกกระบวนการบริการด้านการจัดการกับเรื่องร้องเรียนของประชาชนมาดำเนินการนั้น เนื่องจากโรงพยาบาลดงเจริญให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น และการ สนองตอบต่อปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนด้วยการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้ จะเป็นแนวทางพื้นฐานในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ของประชาชน เพื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งต่อผู้ปฏิบัติงาน และประชาชนตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

คณะผู้จัดทำคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลดงเจริญ

ตุลาคม ๒๕๖๔

บทที่ ๑

บทนำ

หลักการและเหตุผล

เป็นที่ยอมรับว่าในสังคมโลกว่าประเทศไทยเป็นประเทศที่อยู่ในสถานะของประเทศกำลังพัฒนา ประกอบ กับจำนวนประชากรที่เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงพัฒนาประเทศในหลายๆด้าน และก่อให้เกิดการขยาย บริการสาธารณสุขในทุกๆด้าน เพื่อยกระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิต และความต้องการตอบสนองต่อปัญหาการ ดำรงชีวิตทั้งในระดับปัจเจกบุคคลและชุมชน ตลอดจนถึงการแสวงหาผลประโยชน์ในรูปแบบต่างๆทั้งที่ถูกต้องตาม กฎหมายและละเมิดต่อกฎหมายหรือจารีตประเพณีของสังคม ซึ่งเป็นบ่อเกิดของ ปัญหาอันจะส่งผลกระทบต่อ การ ดำเนินชีวิตของประชาชนอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้หลายกรณี ทำให้ส่วน ราชการที่เป็นผู้ให้บริการสาธารณะกลับต้อง กลายเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาที่กระทบต่อสิทธิของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นปัญหาเดือดร้อนคับข้องใจต่างๆ ทั้ง ที่เกิดระหว่างประชาชน หรือเอกชนด้วยกัน และระหว่าง ประชาชนกับรัฐ เหล่านี้ นับเป็นทุกข์ของประชาชนที่ เกิดขึ้นและย่อมต้องการแก้ไขเยียวยาหรือต้องการประสาน เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างกันการที่ประชาชน แสดงความคิดเห็น ดิชม หรือร้องเรียน การดำเนินงาน ของรัฐนั้น ถือเป็นการสะท้อนกลับข้อมูล หรือแสดงให้ทราบ ถึงผลกระทบต่อการดำเนินการภารกิจของภาครัฐ ที่มีต่อประชาชนได้มากที่สุดอันเป็นการประเมินผลกระทบด้าน ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพประสิทธิผลใน การดำเนินการของภาครัฐ ซึ่งหนึ่งในประเด็นสำคัญในการพัฒนา ประเทศประการหนึ่ง คือการดำเนินการดูแล พัฒนาสุขภาพประชาชน ภายใต้การดูแลรับผิดชอบของกระทรวง สาธารณสุขที่มีภารกิจงานเกี่ยวข้องมี ผลกระทบต่อสุขภาพและวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชนในทุกช่วงวัย ภารกิจดังกล่าวนี้มีความเสี่ยงที่ผลลัพธ์ อาจไม่เป็นไปตามความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ เช่น ผลการ ตรวจรักษาโรคที่ย่อมมีข้อจำกัด หลากหลายประการ หรือบางกรณีการดำเนินการก่อให้เกิดผลกระทบต่อชุมชน อย่างกว้างขวาง เช่น การ ควบคุมโรคและภัยสุขภาพที่เกิดขึ้นในชุมชน การตรวจแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมต่างๆ ใน ชุมชน เป็นต้น ดังนั้น การเปิดรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ตลอดจนถึงการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีฐาน ปัญหาจากความ เดือดร้อนของประชาชน จึงเป็นวิธีการสำคัญและจำเป็นต่อกระบวนการวิธีประเมินผลกระทบเพื่อ ปรับปรุงพัฒนา ภารกิจบริการสุขภาพ และความสำคัญอีกประการหนึ่งของการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ คือ ต้อง ถือว่าสิทธิ ของการร้องเรียนร้องทุกข์นั้น เป็นสิทธิของประชาชนโดยชอบด้วยกฎหมาย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ย่อมต้อง มีหน้าที่รับเรื่องเพื่อแก้ไขปัญหาให้ประชาชนตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องอย่างรวดเร็ว เป็น ธรรม โปรงใส สามารถตรวจสอบได้

โรงพยาบาลดงเจริญ ในฐานะองค์กรที่ทำหน้าที่บูรณาการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ที่อยู่ในขอบเขต อำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลดงเจริญ เพื่อให้สามารถดำเนินการตอบสนองต่อข้อ ร้องเรียนร้องทุกข์ของ ประชาชนได้อย่างครอบคลุมและรวดเร็วมีประสิทธิภาพ มีหลักการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

๑. เป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนในฐานขององค์กรบริหารควบคุมกำกับ
๒. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนในพื้นที่ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนที่กำหนด
๓. รวบรวมวิเคราะห์ปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อหาแนวทางแก้ไขและนำเสนอผู้บริหารพิจารณาตามลำดับ
๔. ประสานหน่วยงานราชการอื่นหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ
๕. ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว และ สร้างความพึงพอใจต่อประชาชน
๖. อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือกลุ่มมวลชนที่มาพบเพื่อยื่นข้อเรียกร้อง/ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยสันติวิธี
๗. จัดระบบและพัฒนาเครือข่ายการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เป็น เอกภาพ
๘. จัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบันและสนับสนุนข้อมูลให้ผู้บริหารนำประกอบการพิจารณา
๙. สนับสนุนและพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้เชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร
๑๐. จัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวมและนำเสนอต่อที่ประชุมคณะผู้บริหารโรงพยาบาลดงเจริญ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้ เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้อง กับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมี ประสิทธิภาพ
๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงาน พัฒนาให้การทำงานมีมาตรฐาน รวมทั้งเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่
๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลดงเจริญ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไข เป็น ที่ยุติ ตามที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการ แทน ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็น หรือให้ ข้อมูลตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

ผู้ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มี สิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

การร้องทุกข์ หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณาวินิจฉัย เรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้อง ทุกข์ ทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

คำร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ของส่วน ราชการที่ได้ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของ รัฐที่ เกี่ยวข้องกับส่วนราชการ เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล การจัดซื้อ จัดจ้างในส่วนราชการ การ บรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิด ทางวินัย โดยมี การฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุข จังหวัด พิจิตร

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไข เกี่ยวกับ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นๆ ประกอบด้วย หน่วยงานหรือกลุ่มงานในสังกัดโรงพยาบาลดงเจริญ **ดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ ข้อเสนอ เพื่อแจ้งผู้ร้องทุกข์

การอุทธรณ์ หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อมติหรือมาตรการใดๆ ที่โรงพยาบาลดงเจริญ สั่งการ หรือมี ปัญหาในมติหรือมาตรการนั้นๆ และต้องการให้มีการทบทวน

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะ เชื่อใน เบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

การบริหาร หมายถึง การดำเนินงาน หรือการบริหารจัดการที่โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึง ประโยชน์และผลเสียต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ ประกอบกับประโยชน์ในระยะยาวของ ราชการ

การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข หมายถึง การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการ ทาง การแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา แล้วเกิดเหตุการณ์ ที่ไม่พึง ประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการ ดังกล่าวหรือ เรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการโรงพยาบาลดงเจริญ

เรื่องร้องเรียนบริการทางการแพทย์ หมายถึง หนังสือหรือสิ่งใดๆ จากบุคคล หรือองค์กร ที่แสดงให้เห็น ปรากฏได้ว่าการให้บริการรักษาพยาบาล หรือการดำเนินการทางการแพทย์ หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการ ใน สังกัดโรงพยาบาลดงเจริญ แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และ ผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าวหรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดพิจิตรรับผิดชอบ

ความขัดแย้ง หมายถึง ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการให้ หรือ รับบริการสาธารณสุข หรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบการแพทย์ อันนำไปสู่ความไม่พึงพอใจการร้องเรียน หรือ การนำข้อพิพาทขึ้นเป็นคดีฟ้องร้องต่อศาล โดยอาจจะเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่ หรือกำลังเกิดขึ้นก็ได้ทั้งนี้ ต้อง เป็นกรณีที่ปรากฏชัดเจน

การเจรจาไกล่เกลี่ย หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณี หรือ ผู้แทน ตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้งกัน เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน และเพื่อมิให้ความ ขัดแย้งบานปลาย ทั้งนี้ จะต้องเกิดจากความสมัครใจของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย

การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็น กลาง ทำ หน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกัน ด้วยบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณี เกิด ข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกันโดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

ผู้ไกล่เกลี่ย หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์ หรือผู้ ได้รับมอบหมาย หรือบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับ

คู่มือบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลดงเจริญ และเพื่อเผยแพร่ขั้นตอน การดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แก่ประชาชนทั่วไป ตลอดจนถึงกำหนดช่องทางในการเสนอเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ โรงพยาบาลดงเจริญ หมายเลข ๐ ๕๖๐๓๙๗๙๐, ๐ ๕๖๐๓๙๗๙๑ โทรสาร: ๐ ๕๖๐๓๙๗๙๐

๒. หนังสือ / จดหมาย ส่งทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ส่งถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลดงเจริญ โรงพยาบาลดงเจริญ หมู่ที่ ๒ ตำบลสำนักขุนเรณ อำเภอดงเจริญ จังหวัดพิจิตร รหัสไปรษณีย์ ๖๖๒๑๐

- หนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนทนาคู่ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๓. เดินทางมาร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลดงเจริญ

๔. อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น, ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอดงเจริญ ฯลฯ

กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลดงเจริญ

๒.๑ กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ลำดับ	ขั้นตอน/กระบวนการ	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	<p>การรับเรื่องราวร้องทุกข์/ ร้องเรียน/รับแจ้งเบาะแส/ บัตร สนเทท์ทุกช่องทางเช่นโทรศัพท์,จดหมาย, ฯลฯ</p>	ภายใน ๑ วัน	๑.จนท.รับเรื่องของแต่ละกลุ่มงาน โรงพยาบาลดงเจริญ (ใช้แบบฟอร์มเดิมของแต่ละฝ่าย)
	<p>งานธุรการ -รับลงทะเบียนตามระบบสารบรรณ(ใช้แบบฟอร์มทั่วไป) -คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหา/ข้อกฎหมาย</p>	ภายใน ๑ วัน	กลุ่มงานบริหารทั่วไป
	<p>ผอ.รพ.พิจารณาลงนาม → ข้อสั่งการ</p>	ภายใน ๑ วัน	ผอ.รพ./กกกบ.
	<p>SI / PM - กลุ่มงานของ โรงพยาบาล</p>	๑๕ วัน	SI / PM - กลุ่มงานของ รพ.ดงเจริญ
๓	<p>ศูนย์ร้องเรียน ติดตาม เร่งรัด บูรณาการกฎหมาย</p>	๒ วัน	กลุ่มงานประกันสุขภาพ

๔		ภายใน ๑ วัน	ผอ.รพ./กกบ.
๕		ภายใน ๑๕ วันหลัง ลงรับเรื่อง	กลุ่มงานประกันสุขภาพ
๖		๓๐ - ๖๐ วัน	กลุ่มงานประกันสุขภาพ
	<p>หมายเหตุ</p> <p>๑. เรื่องที่ยุ่งยากซับซ้อน ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับตั้งแต่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน</p> <p>๒. เรื่องที่ยุ่งยากซับซ้อน ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน นับตั้งแต่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน</p>		

๒.๒ บทบาทหน้าที่ของกลุ่มงานภายในที่รับผิดชอบ

๒.๒.๑ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรมของส่วนราชการและ กลุ่มงาน ในสังกัดโรงพยาบาลดงเจริญ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงาน ราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวเงินนอกงบประมาณ (เงินบำรุง) และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนสามัญ พ.ศ. ๒๕๕๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย พนักงาน ราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ และระเบียบ กระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖ และการสอบสวน/ พิจารณาเกี่ยวกับความ รับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ และระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของ เจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ รวมทั้งการ ดำเนินคดีปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ๑) การสืบสวน สอบสวน และตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีการร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐใน สังกัดโรงพยาบาลดงเจริญ กระทำผิดวินัย และการสอบข้อเท็จจริงความรับผิดทางละเมิด
- ๒) การพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ เรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน และเรื่องร้องขอความเป็นธรรม

๒.๒.๒ กลุ่มงานอื่นๆ ในสังกัด

มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการร่วมสืบสวนและสอบสวนข้อเท็จจริงรวมทั้งเสนอแนะมาตรฐาน การดำเนินงาน และข้อมูลทางวิชาการ ในประเด็นงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการดำเนินงาน และการตัดสินใจ แก่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลดงเจริญพิจิตร และศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน รวมทั้งการ ติดตามสนับสนุนการแก้ปัญหา และพัฒนาระบบการทำงานของกลุ่มงาน/งาน ของหน่วยงานใน สังกัดสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร เพื่อป้องกันปัญหาการร้องทุกข์ ร้องเรียนที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ลำดับ	ประเภท	นิยาม	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ด้าน บริหาร	การเงิน การคลัง การพัสดุ การบริหารงานบุคคล การจ่ายค่าตอบแทน	๑ วัน	กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานบริหาร ทรัพยากรบุคคล กลุ่ม งานนิติการ
๒	ด้าน บริการ	คุณภาพ / มาตรฐานการบริการ พฤติกรรมบริการ/การ คุ้มครองสิทธิ ผู้ให้ฯ-ผู้รับบริการ /ถูกเรียกเก็บ ค่าบริการ / ไม่ได้รับความสะดวกใน การรับบริการ	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพฯ กลุ่มงานทันตสาธารณสุข กลุ่มงานประกันสุขภาพ
๓	ด้านการ ทุจริต	- อาศัยตำแหน่งหน้าที่แสวงหา ประโยชน์โดยมิชอบด้วย กฎหมาย -ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบด้วย กฎหมาย	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	กลุ่มงานบริหารทั่วไป
๔	พฤติกรรม ส่วนตัว	-ความประพฤติเสื่อมเสียชื่อเสียงใน ตำแหน่งหน้าที่ เช่น เมา สุรา / ทะเลาะวิวาท / ชู้สาว /การพนัน / อื่นๆ	๑ วัน (ชี้แจง ให้ผู้ ร้องเรียน ทราบ)	กลุ่มงานบริหาร ทรัพยากรบุคคล กลุ่ม งานบริหารทั่วไป
๕	เรื่องอื่น ๆ	- การคุ้มครองผู้บริโภค การควบคุมบุหรี่ / เครื่องดื่ม แอลกอฮอล์ - กฎหมายสาธารณสุขอื่น ๆ - พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	กลุ่มงานควบคุมโรค ไม่ติดต่อ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมฯ

คู่มือจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน โรงพยาบาลดงเจริญ

๑๒

หมายเหตุกรอบระยะเวลาดำเนินการสามารถยืดหยุ่นได้ตามระเบียบการจัดการร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านต่างๆ
ได้ เช่น การคุ้มครองสิทธิผู้ให้บริการ (มาตรา๑๘) และการคุ้มครองสิทธิผู้รับบริการ (มาตรา๔๑) มีกำหนด

ระยะเวลา ๓๐ วัน การถูกเรียกเก็บเงินค่ารักษา หรือการไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ ต้องดำเนินการ ภายใน ๗ วัน เป็น ต้น

๒.๔ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๔.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน /ร้องทุกข์

๓) ข้อเท็จจริง หรือเหตุการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๔.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๔.๓ เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือหรือช่วยจัดความเดือดร้อน

๒.๔.๔ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลดงเจริญ

๒.๔.๕ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการ ดำเนินการ ตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๔.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และ เพียง พอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้ พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือ คำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กร อิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการ แล้วยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่เป็น เรื่องเฉพาะกรณี

๒.๕ หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาวินิจฉัยร้องเรียน/ร้องทุกข์กรณีของข้าราชการพลเรือนสามัญ

๒.๕.๑ กรณีคับข้องใจที่จะร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้

ความคับข้องใจอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของข้าราชการนั้น ต้องมีลักษณะอย่างหนึ่ง อย่างใด ดังนี้

๑) ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับ การนั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอนโดย ไม่จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดขึ้นเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลยพินิจโดยมิชอบ

๒) ไม่มอบหมายให้ปฏิบัติ

๓) ประวิงเวลา หรือหน่วงเหนี่ยวการดำเนินการบางอย่างอันเป็นเหตุให้เสียสิทธิ หรือไม่ได้รับสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ในเวลาอันสมควร

๔) ไม่เป็นไปตาม หรือขัดกับระบบคุณธรรมตามมาตรา ๔๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๒.๕.๒ ผู้มีอำนาจพิจารณาและวินิจฉัยร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นควรจะได้ ปรีกษาหารือ ทำความเข้าใจกัน โดยผู้บังคับบัญชาต้องให้โอกาสและรับฟัง หรือสอบถามเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าว เพื่อเป็นทาง แห่งการทำความเข้าใจและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นต้น แต่ถ้าผู้มีความคับข้องใจไม่ประสงค์จะปรึกษาหารือ หรือปรึกษาหารือแล้วไม่ได้รับคำชี้แจง หรือได้รับคำชี้แจงแล้วไม่เป็นที่พอใจ ก็ให้ร้องทุกข์ตาม กฎ ก.พ.ค. ได้ ดังนี้

ก. เหตุเกิดจากผู้บังคับบัญชา ให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปตามลำดับ คือ

๑) กรณีที่เหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนภูมิภาค ที่ต่ำกว่าผู้ว่าราชการจังหวัด เช่น สาธารณสุขอำเภอ นายอำเภอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล นายแพทย์สาธารณสุข จังหวัด ให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้ว่าราชการจังหวัด และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

๒) กรณีที่เหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนกลางที่ ต่ำกว่าอธิบดี เช่น ผู้อำนวยการกอง หรือผู้อำนวยการสำนัก ให้ร้องทุกข์ต่ออธิบดี และให้อธิบดีเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำหรับกรณีสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขนั้น ถ้าเหตุเกิดจากผู้อำนวยการ วิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก และผู้อำนวยการสำนักหรือหน่วยงานส่วนกลาง จะต้องร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข (ในฐานะอธิบดี) และปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ๓) กรณีที่เหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์เกิดจากผู้ว่าราชการจังหวัดหรืออธิบดี ให้ร้องเรียนต่อ ปลัดกระทรวง สาธารณสุข ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้ปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัย เรื่องร้องเรียน อนึ่ง กรณีที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมีคำสั่งย้ายหรือเลื่อนเงินเดือนข้าราชการตำแหน่งประเภทวิชาการ ตั้งแต่ระดับช านาญการพิเศษลงมา กฎหมายใหม่บัญญัติให้เป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดโดยตรง หากจะร้องเรียนในเรื่องนี้ จะต้องร้องเรียนต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ข. เหตุเกิดจากปลัดกระทรวง รัฐมนตรีเจ้าสังกัด หรือนายกรัฐมนตรี ให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ดังนี้ ถ้าเหตุร้องทุกข์เกิดจากปลัดกระทรวงสาธารณสุข ต้องร้องเรียนต่อ ก.พ.ค. อนึ่ง คำสั่งต่างๆของ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เช่น บรรจุแต่งตั้ง เลื่อน ย้าย โอน นั้น ถ้าทำให้ ข้าราชการเกิดความคับข้องใจแล้ว จะต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ทุกกรณี สำหรับกรณีผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ให้บรรจุแต่งตั้ง หรือเลื่อนตำแหน่ง ข้าราชการใน ราชการบริหารส่วนภูมิภาค นั้น แม้ว่าจะออกเป็นคำสั่งของจังหวัดก็ตาม กรณีนี้ต้องถือว่าผู้ว่าราชการจังหวัดทำใน ฐานะปลัดกระทรวงสาธารณสุขตามที่ได้รับมอบอำนาจ กรณีเช่นนี้จะต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ไม่ใช่ ร้องเรียนต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒.๕.๓ วิธีการร้องเรียน/ร้องทุกข์

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ร้องได้สำหรับตนเองเท่านั้น จะร้องเรียน/ร้องทุกข์แทนผู้อื่นไม่ได้ และ ต้องทำคำร้องเป็นหนังสือยื่นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันทราบหรือถือว่าทราบ เหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยคำร้องให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ คือ

- ๑) ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด และที่อยู่สำหรับการติดต่อเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้ร้อง
- ๒) การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๓) ข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่ผู้ร้องเรียนเห็นว่าเป็นปัญหาของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๔) คำขอของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้ได้รับมอบหมายให้ร้องเรียนแทนกรณีที่เป็น

๒.๕.๔ การมอบหมายให้ผู้อื่นร้องเรียน/ร้องทุกข์แทน

ผู้มีสิทธิร้องเรียน/ร้องทุกข์จะมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องเรียน/ร้องทุกข์แทนตนได้แต่เฉพาะกรณี ที่มีเหตุจำเป็นเท่านั้น คือ กรณี

- ๑) เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องเรียนได้ด้วยตนเอง

- ๒) อยู่ในต่างประเทศและ คาดหมายได้ว่าไม่อาจร้องเรียนได้ทันภายในเวลาที่กำหนด และ

๓) มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัย

ร้องเรียนเห็นสมควร ทั้งนี้ จะต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีสิทธิร้องเรียน พร้อมทั้งหลักฐานแสดงเหตุจำเป็น ถ้าไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้พิมพ์ลายนิ้วมือโดยมีพยานลงลายมือชื่อรับรองอย่างน้อยสองคน

๒.๕.๕ หลักฐานประกอบหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑) การยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมคำร้องเรียนด้วย กรณีที่ไม่ อาจแนบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ เพราะพยานหลักฐานอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานทางปกครอง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลอื่น หรือเพราะเหตุอื่นใด ให้ระบุเหตุที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานไว้ด้วย

๒) ให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทำสำเนาคำร้องเรียน/ร้องทุกข์และหลักฐานที่เกี่ยวข้อง โดยให้ผู้ร้อง รับรองสำเนาถูกต้อง ๑ ชุด แนบพร้อมคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วย กรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องมอบหมายให้บุคคลอื่น ร้องเรียน/ร้องทุกข์แทนก็ดี กรณีที่มีการแต่งตั้งทนายความหรือบุคคลอื่นดำเนินการแทนในชั้นตอนใดๆ ใน กระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ก็ดี ให้แนบหลักฐานการมอบหมายหรือหลักฐานการแต่งตั้งไปด้วย

๓) ถ้าผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประสงค์จะแถลงการณ์ด้วยวาจาในชั้นพิจารณาของผู้มีอำนาจ วินิจฉัยร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แสดงความประสงค์ไว้ในคำร้องด้วย หรือจะทำเป็นหนังสือต่างหากก็ได้แต่ต้องยื่น หนังสือก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียน/ร้องทุกข์เริ่มพิจารณา

๒.๕.๖ การยื่นหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

การยื่นหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทำได้ ๒ วิธี คือ

๑) ยื่นต่อพนักงานผู้รับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัด พิจิตร หรือ เจ้าหน้าที่ ผู้รับหนังสือตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ของผู้บังคับบัญชาหรือของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือของผู้มีอำนาจ วินิจฉัยร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒) ส่งหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน โดยถือวันที่ทำการไปรษณีย์ต้นทางประทับตรารับที่ซอง หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นวันยื่นคำร้อง โดยให้ส่งไปยังผู้บังคับบัญชา หรือส่งไปยังสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัด พิจิตร

๒.๕.๗ ขั้นตอนและกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชา

๑) เมื่อผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับคำร้องแล้วจะมีหนังสือ แจ้งพร้อมทั้งส่งสำเนาคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ไปให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ โดยให้ผู้บังคับบัญชานั้นส่งเอกสาร หลักฐานที่เกี่ยวข้องและคำชี้แจง ไปให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ประกอบการพิจารณา ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์สำหรับกรณีที่ยื่นคำร้องผ่านผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ก็ให้ปฏิบัติในทำนองเดียวกัน

๒) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์พิจารณาจากเรื่องราวการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติ ต่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในกรณีจำเป็นและสมควร อาจจะ ขอเอกสาร และหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม รวมทั้งคำชี้แจงจากหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอื่นของรัฐ ห้างหุ้นส่วน บริษัท ข้าราชการ หรือบุคคลใดๆ มาให้ถ้อยคำหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาได้ รวมทั้งอาจจะให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์มาแถลงการณ์ด้วยวาจา หรือไม่ก็ได้

๓) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันได้รับคำร้องทุกข์ และอาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน

๔) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น อาจจะไม่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ยกคำ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือมีคำวินิจฉัยให้แก้ไขหรือยกเลิกคำสั่ง และให้เยียวยาความเสียหาย ให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือให้ดำเนินการอื่นใดเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม และเมื่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประการใดแล้ว ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการให้เป็นไปตามคำวินิจฉัยนั้นในโอกาสแรกที่ทำได้ และเมื่อได้ดำเนินการตามคำวินิจฉัยดังกล่าวแล้ว ให้ แจ้งให้ผู้ร้องทราบเป็นหนังสือโดยเร็ว คำวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้นให้เป็นที่สุด

๒.๕.๘ สิทธิของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑) ผู้ร้องอาจถอนคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ยื่นไว้แล้วในเวลาใดๆ ก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะมีคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดในเรื่องที่ร้องนั้นก็ได้

๒) ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์มีสิทธิคัดค้านผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ และคัดค้าน ผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีที่มีเหตุคัดค้านตามที่กำหนดไว้ในกฎ ก.พ.ค.

๓) กรณีที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีสิทธิฟ้องคดี ต่อศาลปกครองชั้นต้น ภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่ทราบ หรือถือว่าทราบคำวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ ผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือของคณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

บทที่ ๓

กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๓.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
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. พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐
๘. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๙. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ (กรณีลูกจ้างประจำ) และหนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ สธ ๐๒๐๑.๐๓๔/ว ๑๗๓ ลงวันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๔๘ เรื่อง สวัสดิการและสิทธิประโยชน์แก่ลูกจ้างชั่วคราวเงินนอกงบประมาณ (เงินบำรุง)
๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔
๑๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ (กรณีพนักงานราชการ)
๑๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๑๓. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖ (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)
๑๔. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย
๑๕. ประกาศสิทธิผู้ป่วย ๑๐ ประการ อันได้แก่
 - ๑๕.๑ ผู้ป่วยทุกคนมีสิทธิพื้นฐานที่จะได้รับการด้านสุขภาพตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ
 - ๑๕.๒ ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับการจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยไม่เลือกปฏิบัติเนื่องจากมีความแตกต่าง ด้านฐานะ เชื้อชาติ ศาสนา สังคม ลัทธิ การเมือง เพศ อายุและลักษณะความเจ็บป่วย
 - ๑๕.๓ ผู้ป่วยที่ขอรับบริการด้านสุขภาพมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลอย่างเพียงพอและเข้าใจชัดเจนจากผู้ประกอบ วิชาชีพด้านสุขภาพเพื่อให้ผู้ป่วยสามารถตัดสินใจในการยินยอมหรือไม่ยินยอมให้ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ ปฏิบัติต่อตนเว้นแต่เป็นการช่วยเหลือรีบด่วนหรือจำเป็น
 - ๑๕.๔ ผู้ป่วยอยู่ในสถานะที่เสี่ยงอันตรายถึงชีวิต มีสิทธิจะได้รับการช่วยเหลือรีบด่วนจากผู้ประกอบวิชาชีพโดยทันที ตามความจำเป็นแก่กรณีโดยไม่คำนึงถึงผู้ป่วยจะร้องขอความช่วยเหลือหรือไม่

๑๕.๕ ผู้ป่วยมีสิทธิจะได้รับทราบชื่อ สกุล และประเภทของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพที่เป็นผู้ให้บริการแก่ตน

๑๕.๖ ผู้ป่วยมีสิทธิจะขอความเห็นจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพที่มีได้เป็นผู้ให้บริการแก่ตนและมีสิทธิในการขอเปลี่ยนผู้ให้บริการ และสถานบริการได้

๑๕.๗ ผู้ป่วยมีสิทธิจะได้รับการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับตนเองจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยเคร่งครัด เว้นแต่ จะได้รับความยินยอมจากผู้ป่วยหรือการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย

๑๕.๘ ผู้ป่วยมีสิทธิจะได้อ่านข้อมูลอย่างครบถ้วนในการตัดสินใจเข้าร่วม หรือถอนตัวจากการเป็นผู้ถูกทดลองในการทำวิจัยของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ

๑๕.๙ ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเฉพาะตนที่ปรากฏในเวชระเบียน เมื่อร้องขอ ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวต้องไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลอื่น

๑๕.๑๐ บิดา มารดา หรือผู้แทนโดยชอบธรรม อาจใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่เป็นเด็กอายุไม่เกินสิบแปดปีบริบูรณ์ ผู้บกพร่องทางกายหรือจิต

๓.๒ การจัดเก็บเอกสาร

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่อง ร้องเรียน โรงพยาบาลดง เจริญ	ศูนย์บริหารจัดการเรื่อง ร้องเรียน โรงพยาบาลดง เจริญ	ศูนย์บริหาร จัดการเรื่อง ร้องเรียน	ตลอดปี
	เว็บไซต์กระทรวง โรงพยาบาลดงเจริญ	ศูนย์บริหาร จัดการเรื่อง ร้องเรียน	ตลอดปี

๓.๓ ผู้มีสิทธิเข้าถึง

- เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลดงเจริญ

๓.๔ ระบบการติดตามและประเมินผล

- ๔.๔.๑ ร้อยละของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับการดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดไว้

๔.๔.๒ ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไข
ปัญหา ๔.๔.๓ ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ภาคผนวก

ที่...../.....

แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลดงเจริญ

<p>ข้อมูลทั่วไป วันที่รับ..... เดือน.....ปี.....เวลา.....น.</p>
<p>ช่องทางที่ร้องเรียน • ส่วนกลาง • หนังสือ/จดหมาย • โทรศัพท์ • โทรสาร • อินเทอร์เน็ต • มาด้วยตนเอง • อื่นๆระบุ.....</p>
<p>ข้อมูลบุคคลผู้ร้อง • ไม่ประสงค์ออกนาม • แจ้งเฉพาะหมายเลขโทรศัพท์ (ระบุหมายเลข).....</p> <p>• ชื่อผู้ร้องเรียนนาย/นาง/น.ส.....นามสกุล.....อายุ.....ปี สัญชาติ..... เชื้อชาติ..... บัตรประจำตัวเลขที่.....ออกให้โดย.....วันที่ออกบัตร ที่อยู่เลขที่.....หมู่. ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์</p>
<p>ประเด็นที่ร้องเรียน • ระบบบริการ • พฤติกรรมบริการ • อาชีวอนามัย • การบริหารงานบุคคล • การบริหารงานบุคคล • การเงิน • คุ้มครองบริโภค • ทูจจริต • อื่นๆ</p>
<p>เรื่อง.....</p> <p>รายละเอียดเรื่องร้องเรียน</p> <p>๑.ผลิตภัณฑ์/บริการที่เกิดปัญหา.....</p> <p>๒.ลักษณะของปัญหาที่เกิด.....</p> <p>๓.สถานที่เกิดปัญหา.....</p> <p>๔.วันที่เกิดปัญหา.....</p> <p>๕.ข้อบกพร่อง/ข้อสงสัยที่พบ.....</p> <p>๖.ความต้องการของผู้ร้องเรียน.....</p> <p>๗.ผู้ถูกร้องเรียนนาย/นาง/น.ส.....นามสกุล...../ชื่อร้าน/บริษัท..... ที่อยู่ เลขที่.....หมู่ที่/ชุมชน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทร.....</p> <p>ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อโรงพยาบาลดงเจริญเป็นความจริงทุกประการและขอรับผิดชอบต่อ ข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมดและข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความ เสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญฐานแจ้งความเท็จต่อพนักงานเจ้าหน้าที่</p>

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน รับเรื่องโดย ลงชื่อ..... พนักงานเจ้าหน้าที่ ลงชื่อ

(.....)(.....)

(.....) ตำแหน่ง..... ตำแหน่ง..... ตำแหน่ง

.....

หลักฐานเบื้องต้นที่ได้ยื่นประกอบคำร้องเรียน ดังนี้ • ไม่มี

•มี

•หนังสือ/จดหมาย • เทปบันทึกเสียง • เอกสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ • แผ่นซีดี • อื่นๆ

.....

• ตัวอย่างผลิตภัณฑ์.....จำนวน.....รุ่นการผลิต(lot no).....ครั้งที่ผลิต(Batch No).....

วันที่ผลิต.....วันหมดอายุ.....สถานที่ผลิต

.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลดงเจริญ คำสั่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลดงเจริญ

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง

วันที่.....

สรุปผลการดำเนินการ • ไม่พบความผิด • ตักเตือน • ปรับ • ดำเนินคดี • อื่นๆ.....วันที่แล้วเสร็จ

.....

ที่...../.....

แบบรับและส่งต่องานเรื่องร้องเรียน

รับเรื่องร้องเรียน (จากกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องไปกลุ่มงานนิติการ)

ประเด็นที่ร้องเรียน

.....

..... รับเรื่องจากฝ่าย/กลุ่มงาน/อื่นๆ ระบุ

.....

วัน เดือน ปีที่รับ.....เวลา...

ผู้ส่ง (ชื่อ - สกุล).....

ผู้รับ (ชื่อ - สกุล).....

ส่งเรื่องร้องเรียน (จากกลุ่มงานนิติการไปกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง)

กลุ่มงานที่รับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน () ๑ กลุ่มงาน () ๒ กลุ่มงาน () ๓ กลุ่มงาน () ๔ กลุ่มงาน ระบุชื่อฝ่าย

.....

..... ระยะเวลาดำเนินการ จำนวน () ๑๕ วัน () ๓๐ วัน () อื่นๆ

..... ผู้รับ (ชื่อ - สกุล) ๑.๒.....๓ วดป

..... วดป..... วดป..... ผู้ส่ง (ชื่อ - สกุล)

..... วดป.....

รายงานผลการร้องเรียน (จากกลุ่มงานที่แก้ไขไปกลุ่มงานนิติการ)

รายงานผลการดำเนินงานครั้งที่ ๑ (ภายใน ๑๕ วัน) ระบุรายละเอียด

.....

..... ผู้รายงาน (ชื่อ - สกุล) วัน เดือน ปี

.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลดงเจริญ คำสั่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลดงเจริญ

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

หลักการยุติเรื่อง

๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง และแจ้งผู้ร้องทราบ
๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน ซึ่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการ ตามขอบเขตเต็มที่แล้ว หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และแจ้งผู้ร้องทราบ
๓. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเนื่องจากพันวิสัยการดำเนินการ และได้ชี้แจงผู้ร้องทราบ
๔. เรื่องส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ และแจ้งผู้ร้องทราบว่าหน่วยงานใดรับเรื่องไป
๕. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา รวมถึง บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการศาล เรื่องร้องทุกข์ กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งผู้ร้องทราบ
๖. เรื่องเสนอความคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการ หรือมีหน่วยงานดำเนินการอยู่แล้ว และแจ้งผู้ร้องทราบ
๗. กรณีเสนอความคิดเห็นที่มีผลต่อส่วนรวม ให้หน่วยงานประเมินผลข้อมูลและเสนอความคิดเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร