

ขั้นตอนระบบจัดการเรื่องร้องเรียน  
โรงพยาบาลนภากาศ อ.บางคนที  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม ปี พ.ศ.๒๕๖๒

ปรับปรุง 31 มกราคม 2562

โดย กลุ่มงานบริหารทั่วไป

อนุญาต

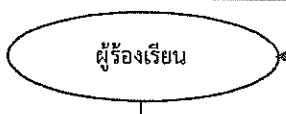
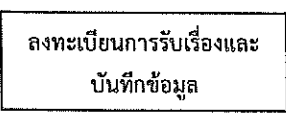
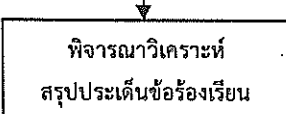
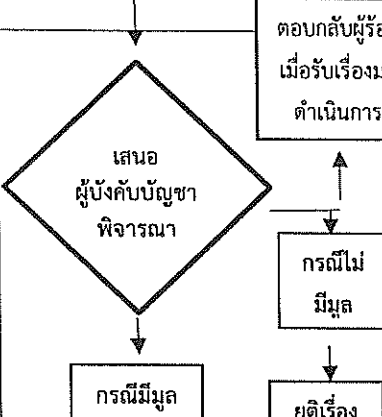
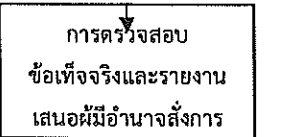

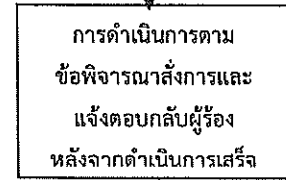
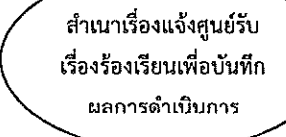


(นายเดชา มีสุข)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนภากาศ

ขั้นตอนระบบจัดการเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลนภลัย อ.บางคนที สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม ปี พ.ศ.๒๕๖๒

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		-ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ -ลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	-ลงทะเบียนการรับเรื่อง -หลักฐานการร้องเรียน
๒		-เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์การรับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนและบันทึกข้อมูลของเรื่องร้องเรียนแต่ละหน่วยงาน ตามแบบฟอร์ม	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ศูนย์การร้องเรียน	-ทะเบียนคุมการรับเรื่อง -บันทึกกรายงานการรับเรื่องร้องเรียน
๓		- เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน พิจารณาวิเคราะห์เอกสาร เพื่อแยกตามประเภทข้อร้องเรียน - สรุปประเด็นสำคัญในการร้องเรียนเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา/ผู้มีอำนาจพิจารณา (สำเนาเรื่องส่งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อบันทึกในระบบ)	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การร้องเรียนแต่ละหน่วยงาน	-บันทึกเสนอผู้บังคับบัญชา รายงานเพื่อการจัดการและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
๔		-เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน รายงานเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามมูลเหตุที่ได้มีการร้องเรียน ๑. กรณีไม่มีมูล พิจารณายุติเรื่อง ๒. กรณีมีมูล ผู้บังคับบัญชาส่งมอบหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป -ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบและสำเนาแจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบ	ผู้มีอำนาจ/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการร้องเรียน	-บันทึกกรายงานเสนอผู้มีอำนาจ พิจารณาสั่งการหรือให้ความเห็น -หนังสือแจ้งตอบกลับการรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบกรณีปรากฏชื่อที่อยู่ของผู้ร้องภายใน ๗ วัน นับแต่ได้รับเรื่องมาดำเนินการ
๕		ผู้รับมอบให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนตรวจสอบหาข้อเท็จจริงตามกระบวนการที่รับมอบภายในระยะเวลาที่กำหนดแล้วจัดทำรายงานเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการ	ผู้รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบข้อร้องเรียน	บันทึกการตรวจสอบ สืบสวนสอบสวน หรือสำนวนรายงาน
		ผู้มีอำนาจที่รับบันทึกกรายงานผลการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน เสนอผู้มีอำนาจพิจารณาและสั่งการ	ผู้มีอำนาจ (ผู้ว่าราชการจังหวัด/นพ. สสจ)	บันทึกกรายงานเสนอผู้มีอำนาจ พิจารณาสั่งการหรือความเห็น
๖		เมื่อผู้ที่ได้รับมอบให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้ดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงตามกระบวนการแล้ว พร้อมทั้งได้สรุปผลการตรวจสอบ เสนอผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการและดำเนินการตามนั้นแล้ว ให้ผู้รับมอบดำเนินการเรื่องนั้นจัดทำหนังสือแจ้งตอบกลับผู้ร้องเรียนให้ ได้ทราบการดำเนินการ ภายใน ๑๕ วันนับแต่เสร็จเรื่องกรณีปรากฏตัวผู้ร้องและที่อยู่	ผู้รับมอบให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน	-การดำเนินการตามข้อพิจารณาสั่งการ -หนังสือแจ้งตอบกลับให้ผู้ร้องทราบ
๗		ผู้รับมอบให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน สำเนาเรื่องแจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบ เพื่อบันทึกผลการดำเนินงานในระบบ ถือเป็นการสิ้นสุดขั้นตอนจัดการเรื่องร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวกับการตรวจสอบข้อร้องเรียน	บันทึกผลการดำเนินการและแจ้งผู้ร้องทราบผล หนังสือแจ้งผลให้ผู้ร้อง

(๓๖๗)  
นายเดชา มีสุข

## คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

องค์ประกอบของคู่มือ	ประเภทกระบวนการบริการ กระบวนการบริการที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน
๑.ขอบเขตการให้บริการ	<p>งานที่ให้บริการ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนในแต่ละด้านที่มีคำสั่งมอบหมายเป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องร้องเรียน</p> <p>สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ศูนย์ประสานการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลนภาลัย</li> <li>- โทรศัพท์ ๐ ๓๔๗๖ ๑๔๗๖-๘ ต่อ ๔๑๑๓</li> <li>- โทรสาร ๐ ๓๔๗๖ ๑๒๗๑</li> <li>- จดหมายทางไปรษณีย์</li> </ul> <p>วันเวลาการให้บริการ เวลา ๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น. ทุกวันทำการ</p>
๒.หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข	<p>คำนิยาม</p> <p>“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม เนื่องจากการปฏิบัติราชการ หรือเนื่องจากฝ่าฝืนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ ประกาศ คำสั่ง</p> <p>“การกล่าวหา” หมายถึง การร้องเรียนกล่าวโทษระบุว่าข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ใดมีพฤติกรรมหรือมีการกระทำที่เป็นความผิดวินัย หรือมีการกระทำที่เป็นความผิดกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ ประกาศ คำสั่ง</p> <p>“บัตรสนเท่ห์” หมายถึง การกล่าวหาโดยไม่ระบุชื่อหรือลงลายมือชื่อของผู้กล่าวหา แต่ระบุเพียงชื่อหรือตำแหน่งของผู้ถูกกล่าวหา หรือระบุชื่อเท็จจริงที่เพียงพอให้ทราบว่าเป็นการกล่าวหาผู้ใด และเป็นชื่อเท็จจริงเพียงพอที่จะเข้าใจได้ว่าผู้ถูกกล่าวหาผู้นั้นมีพฤติกรรมหรือการกระทำผิดอย่างไร</p> <p>“การอุทธรณ์” หมายถึง การที่ผู้ถูกลงโทษทางวินัยร้องขอให้ผู้มีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ยกเรื่องของตนขึ้นพิจารณาใหม่ให้เป็นไปในทางที่เป็นคุณแก่ตน</p> <p>“การสืบสวน” หมายถึง การสืบหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานในเบื้องต้นเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาว่ากรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดหรือไม่</p> <p>“ช่องทาง” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่เปิดรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย/หนังสือ เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มาด้วยตนเอง เป็นต้น</p> <p>“เอกสาร/หลักฐานการรับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนหรือเอกสาร หลักฐานที่บันทึกรายละเอียดเรื่องร้องเรียน รวมถึงหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ</p> <p>หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข</p> <p>กระบวนการร้องเรียน เป็นการสะท้อนการปฏิบัติหน้าที่ราชการของบุคลากรในองค์กรว่า การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความโปร่งใสและเป็นธรรมหรือไม่ โดยหน่วยงานราชการจะต้องกำหนดให้มีกระบวนการ มีขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน มีขั้นตอนการดำเนินการ มีช่องทางการร้องเรียน มีหน่วยงานหรือผู้รับชอบ มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน มีการระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข รวมถึงมีการรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน</p>

นายเดชา ภูสุข

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนภาลัย

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

<p>๓. ขั้นตอน และ ระยะเวลา</p>	<p>๓.๑ รับเรื่อง ร้องเรียนผ่าน ช่องทางต่าง ๆ</p>	<p>๓.๑.๑ บันทึกข้อมูลในระบบงานรับเรื่อง ร้องเรียน ๓.๑.๒ รายงานเสนอให้ผู้บังคับบัญชา ตามลำดับเพื่อพิจารณาและมอบหมาย ให้ดำเนินการหรือส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบ</p>	<p>๒๐ นาที ๒๐ นาที นับแต่ รับเรื่อง</p>	<p>เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ เฉพาะเรื่องนั้น ๆ</p>
	<p>๓.๒ การพิจารณา กลั่นกรองและ การดำเนินการ</p>	<p>ดำเนินการตรวจสอบหรือสืบสวนและ จัดทำรายงานผล เสนอผู้บังคับบัญชา รวมถึงการดำเนินการแก้ไขปัญหา</p>	<p>ภายใน ๗ วัน นับ แต่รับเรื่อง</p>	<p>เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ เฉพาะเรื่องนั้น ๆ</p>
	<p>๓.๓ การแจ้งให้ผู้ ร้องเรียนทราบถึง การรับเรื่องมา ดำเนินการ</p>	<p>แจ้งผู้ร้องตามหลักฐานชื่อ ที่อยู่ เป็น หนังสือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ หรือทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นหลักฐาน</p>	<p>ภายใน ๒ ชั่วโมง นับแต่รับเรื่องมา ดำเนินการ (กรณี ปรากฏตัวผู้ร้อง)</p>	<p>เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ เฉพาะเรื่องนั้น ๆ</p>
	<p>๓.๔ กรณีการแจ้ง ผลการพิจารณา ดำเนินการแก้ไข ปัญหาเรื่อง ร้องเรียน</p>	<p>๓.๔.๑ เมื่อดำเนินการตรวจสอบหรือ สืบสวนเสร็จแจ้งผลการพิจารณา ดำเนินการ เป็นหนังสือทางไปรษณีย์ ลงทะเบียนตอบรับหรือทางสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นหลักฐาน ๓.๔.๒ ถ้าการแจ้งผลการพิจารณาหรือ ผลการดำเนินการนั้น เป็นคำสั่งทาง ปกครอง คู่กรณีอาจอุทธรณ์คำสั่งทาง ปกครองนั้นโดยยื่นต่อเจ้าหน้าที่ผู้ทำ คำสั่งทางปกครองตามหลักเกณฑ์ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทาง ปกครอง พ.ศ.๒๕๓๘</p>	<p>ภายใน ๒ วัน นับ แต่วันพิจารณา หรือดำเนินการ เรื่องเสร็จ ภายในกำหนดวัน เวลาที่แจ้งการ แจ้งคำสั่งทาง ปกครองนั้น</p>	<p>เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ เฉพาะเรื่องนั้น ๆ</p>
<p>๔.รายการเอกสารหลักฐาน ประกอบ</p>	<p>พยานหลักฐานประกอบการยื่นเรื่องร้องเรียน ในการยื่นคำร้องเรียนแต่ละครั้ง นอกจากผู้ร้องจะต้องแสดงเหตุผลความจำเป็นที่ต้องยื่นเรื่องร้องเรียนว่าได้รับ ผลกระทบหรือได้รับความเสียหายจากการกระทำหรืองดเว้นกระทำการของ เจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างไร ต้องการให้แก้ไข หรือช่วยเหลืออย่างไร ผู้ร้องควรยื่น เอกสารหรือพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนให้เพียงพอสำหรับ ประกอบการพิจารณาว่า มีมูลที่ควรตรวจสอบหรือแก้ไขได้หรือไม่อย่างไร</p>			
<p>๕.ค่าธรรมเนียม</p>	<p>ไม่มี</p>			

(๐๗)  
นายเดชา ขิสุข/  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนภาลัย

## คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๖. ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน	ศูนย์ประสานการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ โรงพยาบาลนภาลัย อ.บางคนที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม	
	ส่วนงาน	ประเภทเรื่องร้องเรียน
	กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานพัสดุ	ปฏิบัติหรือละเว้นปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย วินัย จุลจริตประพฤติกมิชอบ การพัสดุ และทั่วไป
	กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค	ยา อาหาร เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตรายวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท สถานพยาบาล
	กลุ่มงานพยาบาล งานบำบัดยาเสพติด	แอลกอฮอล์ บุหรี่ สุขภาพจิต โรคไม่ติดต่อ
	กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์	ผู้รับบริการ/ผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย
	กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์กรรวม	การสาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ชยะ การควบคุมโรคติดต่อ และภัยสุขภาพ
๗. ช่องทางร้องเรียน	๗.๑ ตู้รับเรื่องร้องเรียน (รับฟังการแสดงความคิดเห็น) บริเวณทางเดินเชื่อมอาคาร และหน้าห้องรับเรื่องร้องเรียน ตึกกสิณ-เกษร สุขนธมาน ๗.๒ ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ๓๔ หมู่ ๖ ตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ๗๕๑๒๐ ๗.๓ โทรศัพท์ ๐๓๔ ๗๖๑๔๗๖-๘ โทรสาร ๐๓๔ ๗๖๑๒๗๑ - กลุ่มงานบริหารทั่วไป หัวหน้ากลุ่มงาน ต่อ ๑๒๑๒ - กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานพัสดุ ต่อ ๑๒๑๕ - กลุ่มงานกลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค ต่อ ๑๑๑๘ - กลุ่มงานพยาบาล งานบำบัดยาเสพติด ต่อ ๗๑๐๓ - กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ ต่อ ๔๑๑๓ - กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์กรรวม ต่อ ๕๑๑๐, ๕๑๑๓ ๗.๔ โทรสาร ๐๓๔ ๗๖๑๒๗๑ ๗.๕ ผู้ร้องพบผู้อำนวยการโรงพยาบาลนภาลัย อาคารอำนวยการ ชั้น ๒	
๘. อื่น ๆ		

(๐๗)

นายเดชา บิสุข,

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนภาลัย