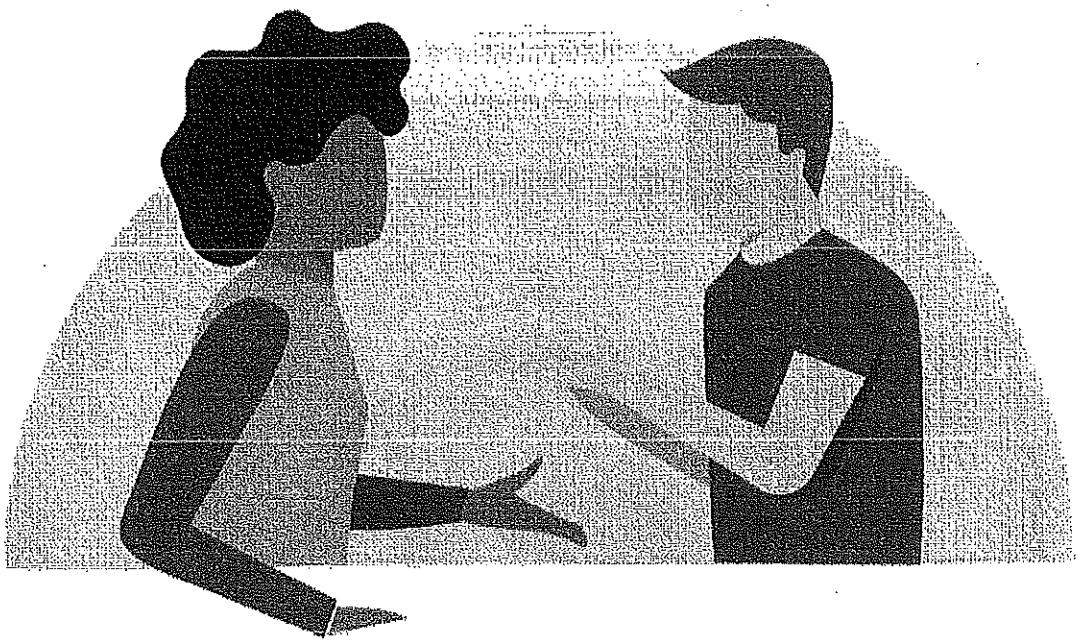
10.2

คู่มือการปฏิบัติงาน
รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



โรงพยาบาลแก่งกระจาน
สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดเพชรบุรี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลแก่งกระจานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลแก่งกระจาน ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้บรับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลแก่งกระจาน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๖
แบบฟอร์ม	๖
จัดทำโดย	๖
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	
ตารางปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
ตารางเจรจาไกล่เกลี่ย	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงพยาบาลแก่งกระจาน

๑.หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับผลตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาทางการแพทย์และบริการทางสาธารณสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนด้านการรับบริการสาธารณสุข การจัดซื้อจัดจ้าง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลบางนายสีจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้มีผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓.สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ อาคารผู้ป่วยนอกอุบัติเหตุ – ฉุกเฉิน ห้องศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ โรงพยาบาลแก่งกระจาน ตำบลวังจันทร์ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลแก่งกระจาน มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติ ตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

"ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินงานของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตอำเภอกุดรัง

"การจัดการข้อร้องเรียน" มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

"ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์" หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

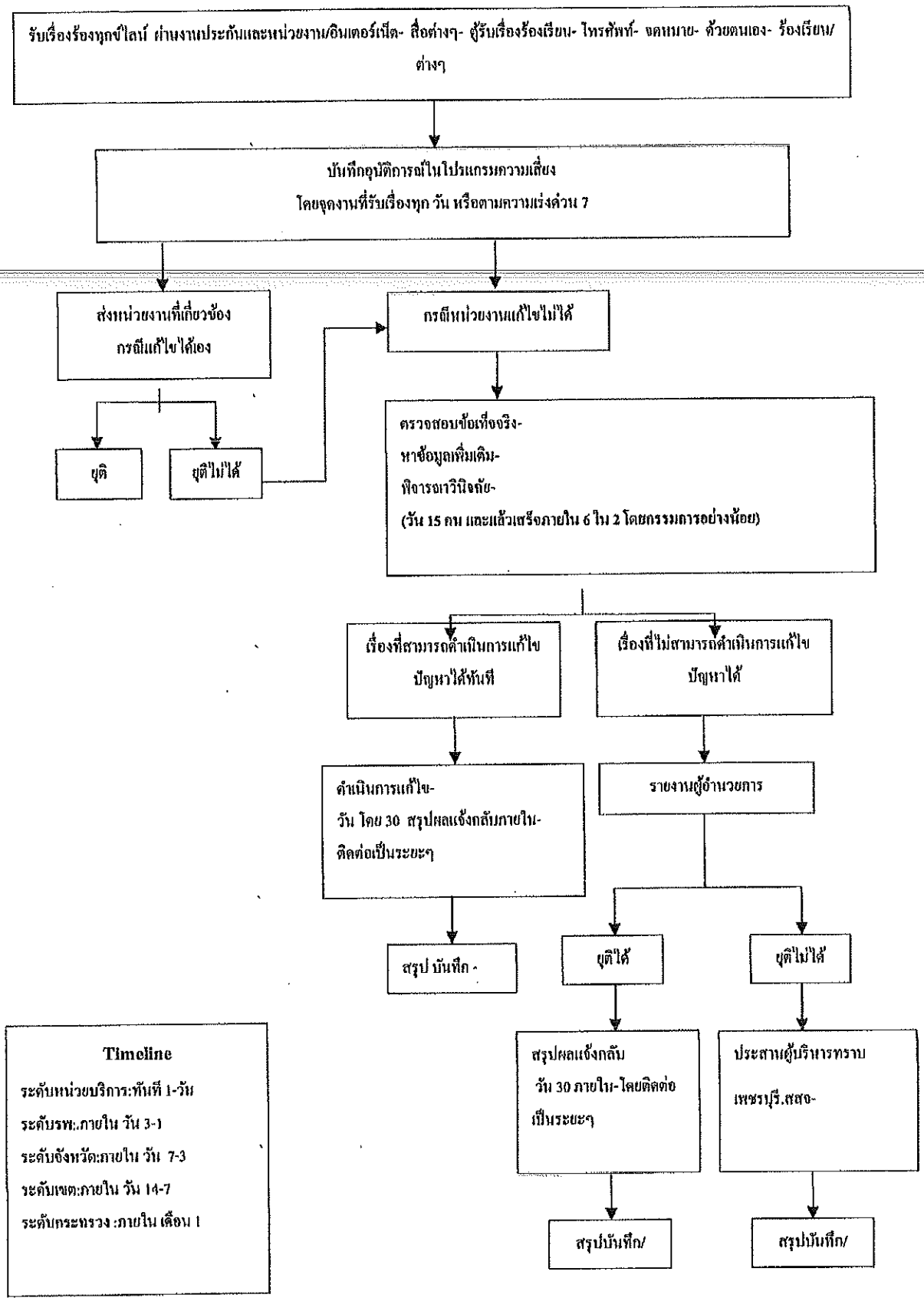
"ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์" หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนดเอง) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

Work Flow การดำเนินงาน จัดการข้อร้องเรียน และเจรจาไกล่เกลี่ย



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลแก่งกระจาน เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการทางตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลแก่งกระจาน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ โรงพยาบาลแก่งกระจาน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง E-mail Kk11314@hotmail.co.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 032-465174	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรสาร 032-465174	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย 6 หมู่5 ต.วังจันทร์ อ.แก่งกระจาน จ.เพชรบุรี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒. การประสานงานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่ เช่น การวินิจฉัยโรคผิดพลาด การรักษาผิดพลาด

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น รอตรวจงาน ทำงานล่าช้า พฤติกรรมการ แพทย์ปฏิเสธการรักษา เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การบริหารจัดการ การบริหารงานทั่วไปและงบประมาณ การบริหารงานพัสดุ เช่น ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

๑๒.๔ วินัยข้าราชการ การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด

๑๒.๕ การทุจริต การจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับครุภัณฑ์ พัสดุ การก่อสร้าง

๑๒.๖ ค่าตอบแทน การเบิกจ่ายค่าตอบแทน ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการค่าตอบแทน อสม.

๑๒.๗ ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงานร้องเรียนเจ้าหน้าที่

๑๒.๘ สวัสดิการของรัฐ หลักประกันสุขภาพ ทุกคนมีสิทธิได้รับการป้องกันและรักษาโรคตามสิทธิการรักษา สิทธิต่างๆ

๑๒.๙ ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น

๑๒.๑๐ การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข

๑๒.๑๑ ขอความอนุเคราะห์ ค่ารักษาพยาบาล ขอย้ายสถานบริการ เป็นต้น

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีที่ได้รับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงพยาบาลแก่งกระจาน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงพยาบาลแก่งกระจาน

หมายเลขโทรศัพท์ 032465174

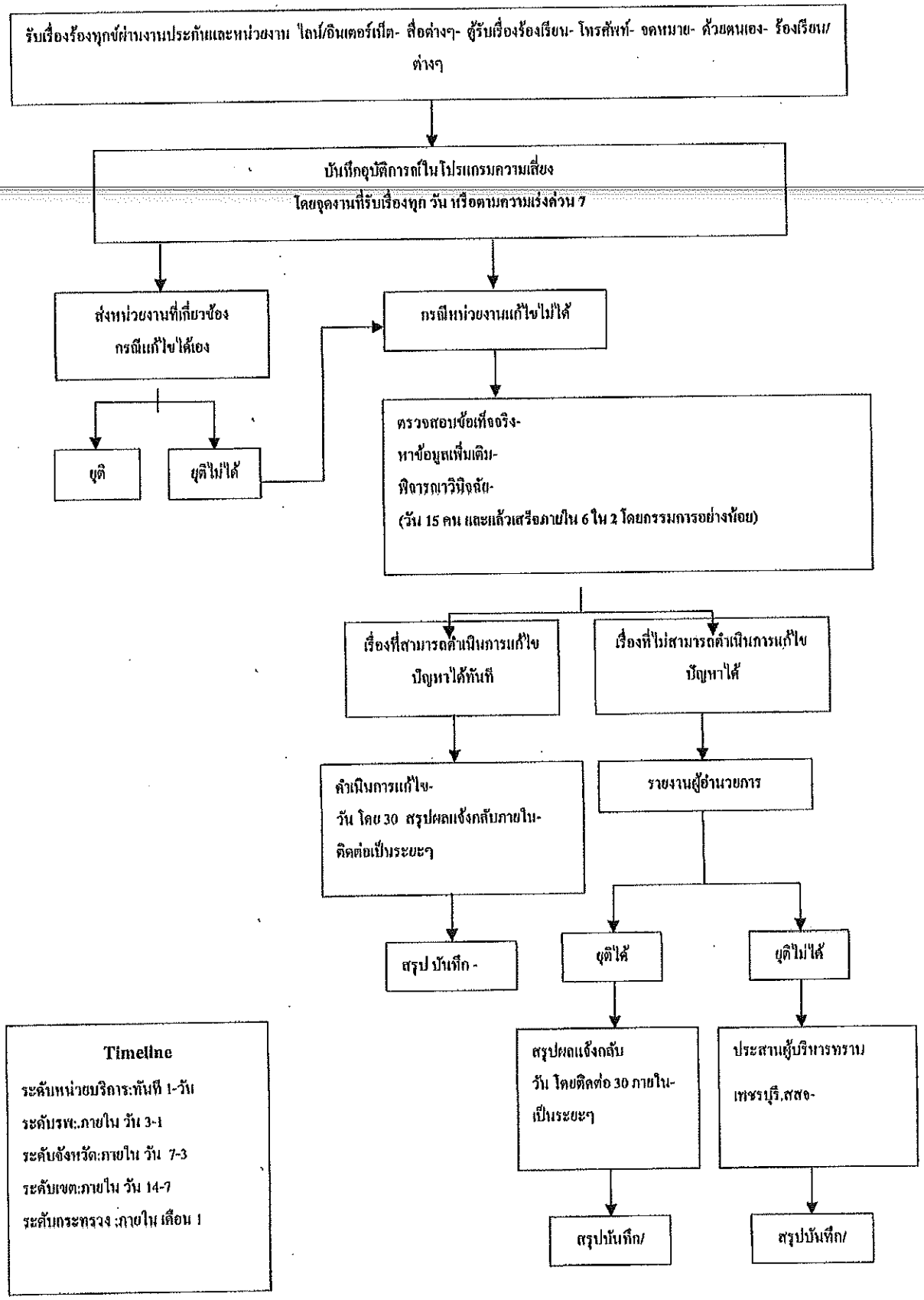
หมายเลขโทรสาร 032465174

เว็บไซต์ http://www.kaengkrachan-hospital.com/

ภาคผนวก

	ระเบียบปฏิบัติ :KR-001	วันที่เริ่มใช้ 256 3 กันวาคม 18 :3	
	เรื่อง :การดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน	หน้า :1	
	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :จนท.แก่งกระจาน,ผู้รับผิดชอบ รพ.	แก้ไขครั้งที่:	วันที่:

Work Flow การดำเนินงาน จัดการข้อร้องเรียน และเจรจาไกล่เกลี่ย



Timeline

ระดับหน่วยบริการ:ทันที 1-วัน

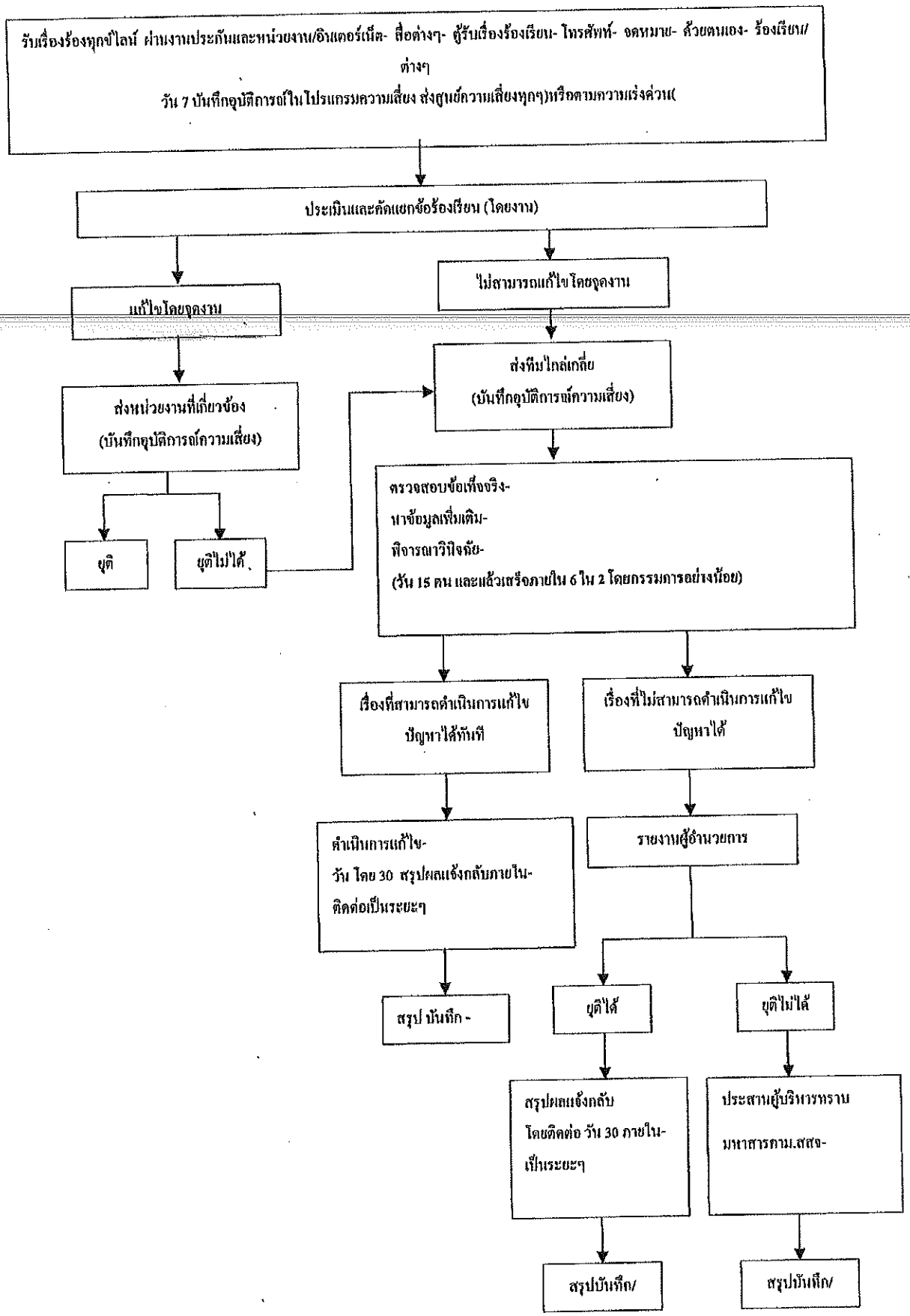
ระดับรพ.:ภายใน วัน 3-1

ระดับจังหวัด:ภายใน วัน 7-3

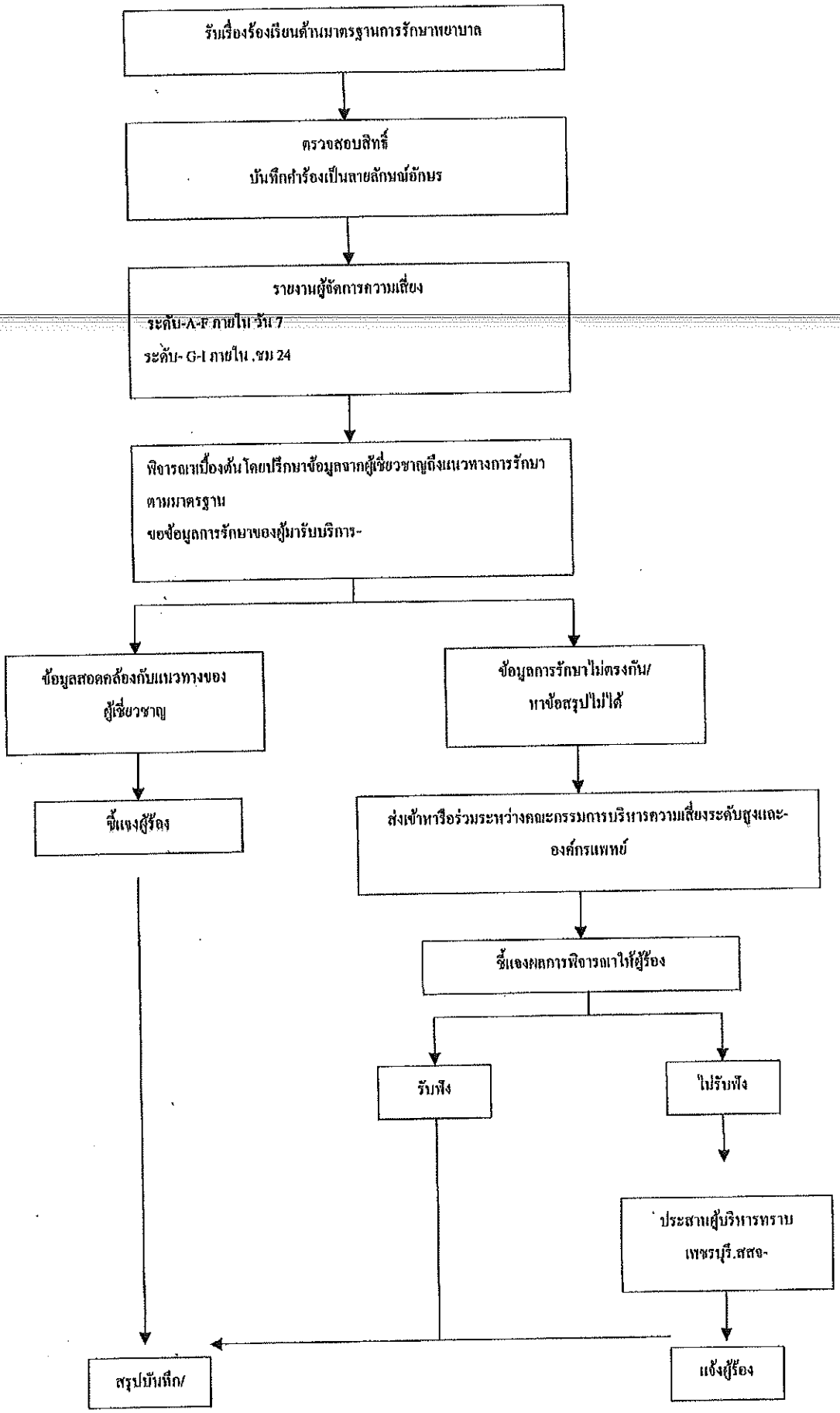
ระดับเขต:ภายใน วัน 14-7

ระดับกระทรวง :ภายใน เดือน 1

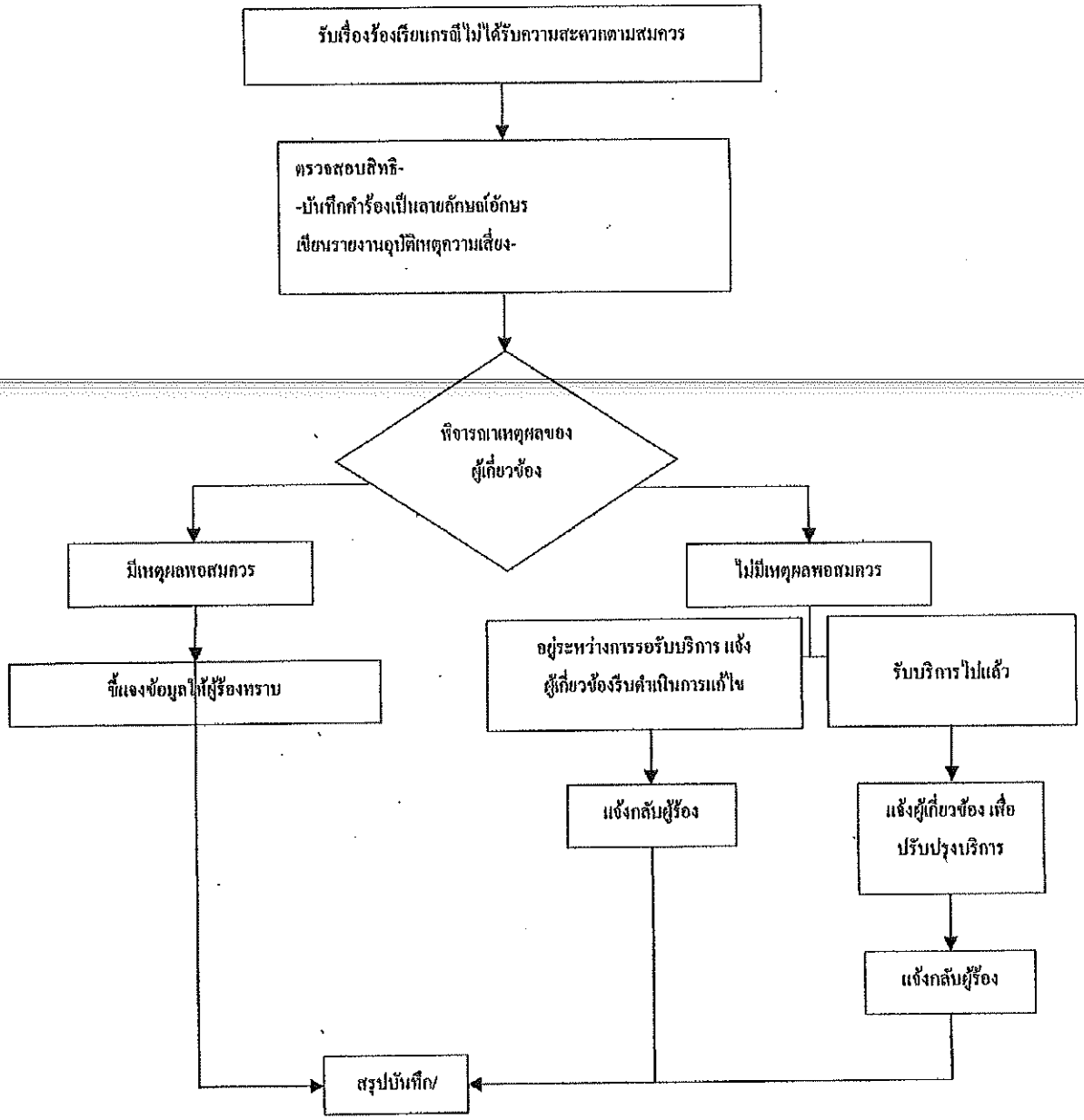
Work Flow การดำเนินงาน ข้อร้องเรียนไกล่เกลี่ย



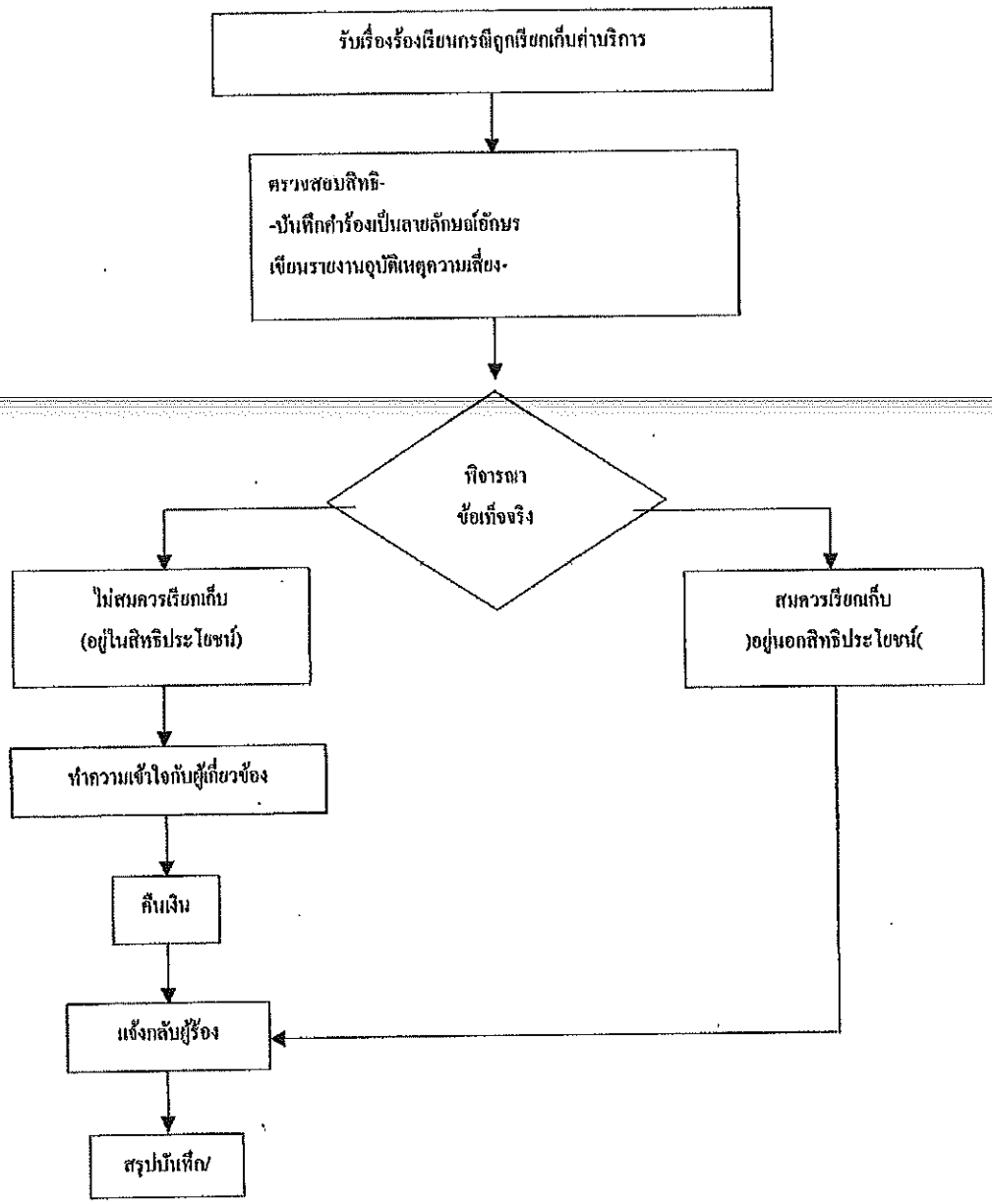
Work Flow การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านมาตรฐานการรักษาพยาบาล



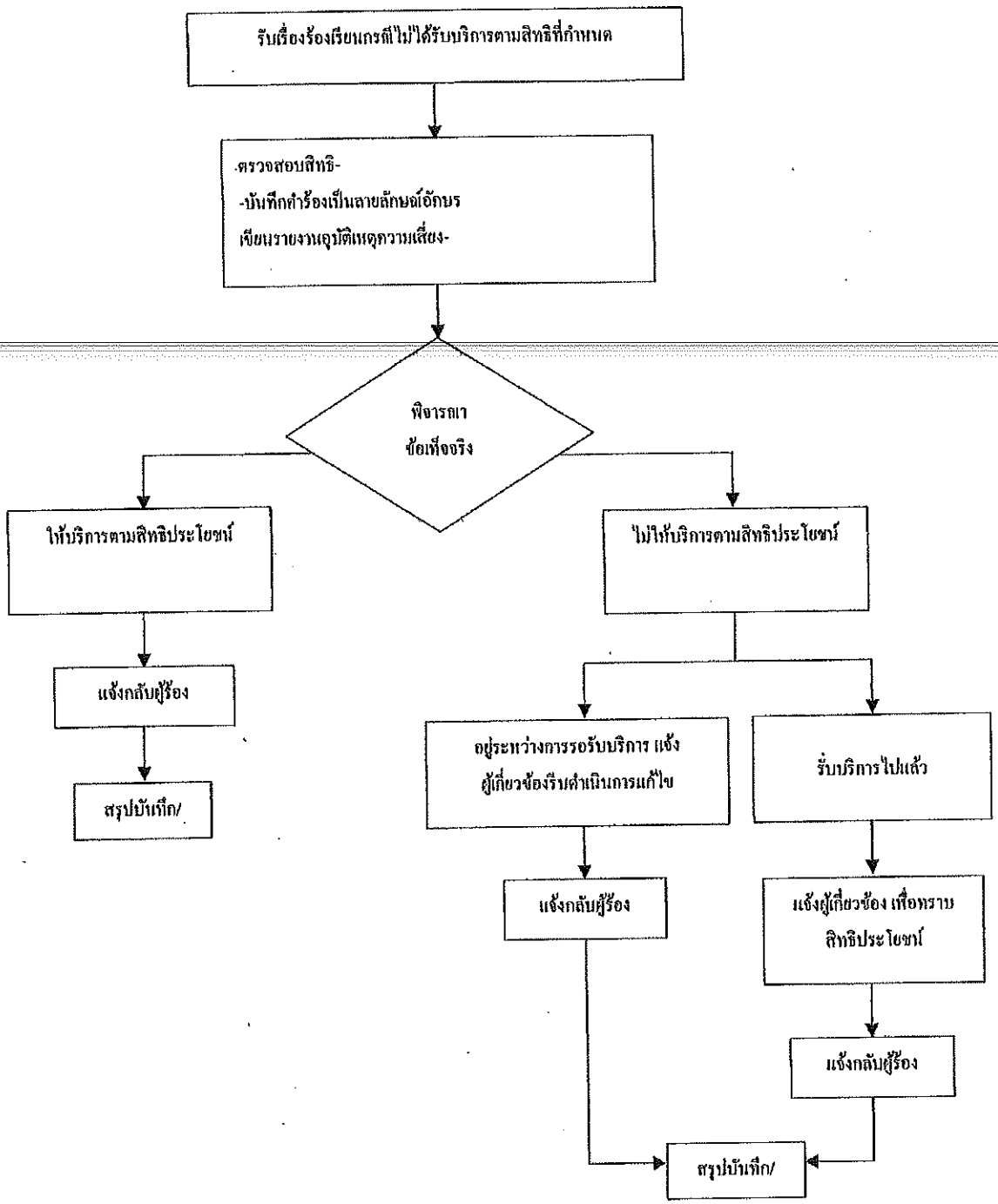
Work Flow การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนกรณีที่ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร



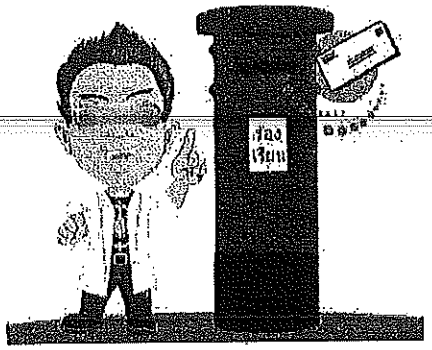
Work Flow การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนกรณีถูกเรียกเก็บค่าบริการ



Work Flow การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนกรณีไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงพยาบาลแก่งกระจาน

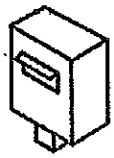


☑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

☑ บริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษา

☑ รับเรื่องความต้องการและข้อเสนอแนะ

โดยผ่านช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

		ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อได้ที่ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ (ห้องเบอร์5)
		E-mail : kk11314@hotmail.co.th
รับเรื่องร้องเรียน		โทรศัพท์หมายเลข 032-465174 หรือ 032 – 465191-2
		โทรสาร 043-465-174
		กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ - หน้าห้องฉุกเฉิน -ห้องตรวจแพทย์ - หน้าห้องแผนกผู้ป่วยใจ
		ส่งมาที่ โรงพยาบาลแก่งกระจาน อ.แก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ที่อยู่ เลขที่ 6 หมู่ 5 ตำบลวังจันทร์ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัด เพชรบุรี
		http://www.kaengkrachan-hospital.com
		รพสต.ทุกแห่งในอำเอแก่งกระจาน ตู้ /Application รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เลขที่เรื่องร้องเรียน.....

แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยรับเรื่องร้องเรียน/ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

โรงพยาบาล.....

ช่องทางที่รับแจ้ง ☐โทรศัพท์ ☐ บุคคล ☐ หนังสือพิมพ์ ☐ จดหมาย ☐ แฟกซ์
☐ E-mail ☐ อินเตอร์เน็ท ☐ บัตรสนเท่ห์ ☐ อื่น ๆ .....

วันที่รับแจ้ง ..... เวลา .....

ชื่อผู้แจ้ง .....

ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ .....

ที่อยู่ที่ติดต่อได้ / .....โทรศัพท์ .....

ผู้รับแจ้ง .....

หน่วยงานที่แจ้ง.....

รายละเอียดการร้องเรียน

ใช้สิทธิ์ ☐ บัตรทอง ☐ อื่น ๆ (ระบุ) .....

ชื่อผู้รับบริการ ..... อายุ ..... เพศ ..... อาชีพ .....

เลขที่บัตร 13 หลัก ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

เลขที่บัตรทอง .....จังหวัด.....

สถานบริการประจำครอบครัวผู้ถือบัตร 1..... 2.....

โรงพยาบาลที่ทำการรักษาปัจจุบัน .....เลขที่บัตรผู้ป่วย.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

การดำเนินการ

.....

.....

.....

เรื่องร้องเรียนยุติวันที่ ..... เวลา .....

การยุติ .....

.....

จำนวนวันที่แก้ปัญหา ..... วัน จำนวนครั้งที่ประสาน .....ครั้ง

****

สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน ☐ ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ☐ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ
☐ ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ ☐ หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน

ภาพรวมการดำเนินงาน

2.1 สถานพยาบาลที่มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการผู้ป่วยนอก OPD

3. กรณีตัวอย่างการแก้ไขปัญหาการเกิดซ้ำ

กรณีตัวอย่าง : ระบบการส่งต่อล่าช้า

แผนพัฒนาในปี2563

แนวทางการแก้ไขอย่างยั่งยืน

1.ให้ความรู้เรื่องโรค **stroke** ในผู้ป่วยกลุ่ม **NCD**

2.ทำงานเชิงรุกลงสู่ชุมชนร่วมกับรพ.สต.จัด เวทีเรียนรู้เรื่องสุขภาพกับหมอรพ.แก่งฯ

3.ทำโครงการตรวจสุขภาพประชาชนในชุมชนเพื่อค้นหา กลุ่มเสี่ยง

4.ติดตามดูแลผู้ป่วยในรายที่เป็นโรคแล้ว

ที่ อว ๘๑๑๐.๐๑๐๑/ว ๑๒๓๕

คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
๑๗๑ ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน
กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๓๐

๒๓ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมการประชุมวิชาการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาราช

สิ่งที่ส่งมาด้วย กำหนดการประชุมวิชาการ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยภาควิชาเวชศาสตร์ฉุกเฉิน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ร่วมกับ สมาคมแพทย์เวชศาสตร์ฉุกเฉินแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ สมาคมแพทย์เวชศาสตร์ฉุกเฉินแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ จัดการประชุมวิชาการ **"Emergency Medicine Annual Conference 2024"** ในวันที่ ๑๐ - ๑๒ เมษายน ๒๕๖๗ ณ ห้องประชุมจามจุรี ๑๒ ชั้น ๑๒ อาคารจามจุรี ๙ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ในการนี้ ภาควิชาเวชศาสตร์ฉุกเฉิน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ขอเชิญท่านเข้าร่วมการประชุมวิชาการดังกล่าว ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

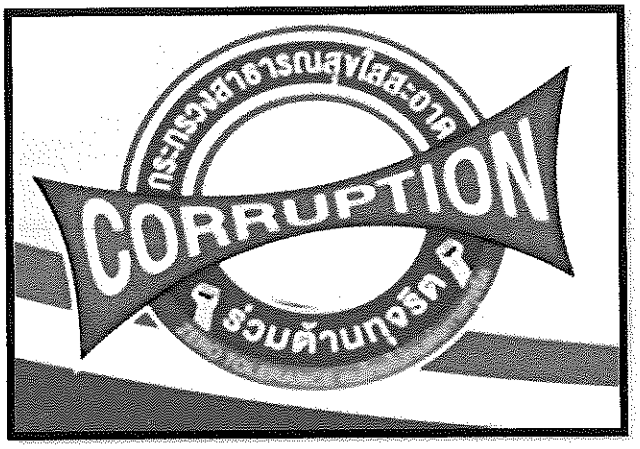
ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นายแพทย์ชาญวิทย์ ศรีวิโรจน์)
หัวหน้าภาควิชาเวชศาสตร์ฉุกเฉิน

ภาควิชาเวชศาสตร์ฉุกเฉิน
โทร. ๐ ๒๒๕๖ ๒๐๐๐ ต่อ ๑๔๐๑
โทรสาร ๐ ๒๒๕๖ ๒๐๐๐ ต่อ ๑๔๐๒

EB2.6 จดหมาย

คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลแก่งกระจาน



จัดทำโดย

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สารบัญ

บทที่	หน้า
๑. การต่อต้านการทุจริต	
๑.๑ ความเป็นมาการต่อต้านการทุจริต	๑
๑.๒ ประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต	๑
๒. คำจำกัดความ	๑
๓. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน	
๒	
๓.๑ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน	
๓.๒ สาระสำคัญของข้อร้องเรียน	
๓.๓ การร้องเรียนทางวาจาหรือทางโทรศัพท์	
๓.๔ การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์	
๓.๕ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา	
๓.๖ ช่องทางการติดต่อร้องเรียน	
๔. ขั้นตอนการดำเนินการ ติดตาม และรายงานผล	๓

๑. การต่อต้านการทุจริต

๑.๑ความเป็นมาการต่อต้านการทุจริต

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๕ เห็นชอบการ จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.ในสำนักงานปลัดสำนักนายกมนตรีสำนักงานปลัดกระทรวงทุกกระทรวง ส่วนราชการที่อยู่ในบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อนายกมนตรีและ ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีกระทรวงหรือทบวง ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) เสนอโดยให้มีอำนาจหน้าที่สำคัญคือ เสนอแนะแก่หัวหน้า ส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มาตรการป้องกันและปราบปราม การทุจริตภาครัฐ และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ ประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต

โรงพยาบาลแก่งกระจานได้จัดทำประกาศโรงพยาบาลแก่งกระจาน เรื่อง เจตนารมณ์การต่อต้านการทุจริต "โรงพยาบาลแก่งกระจาน ไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance)" ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีวัตถุประสงค์เพื่อสื่อสารให้บุคลากรโรงพยาบาลแก่งกระจานมีจิตสำนึก ร่วมสร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่โรงพยาบาลแก่งกระจาน

๒. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องร้องเรียนหรือเรื่องที่มีการกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลแก่งกระจาน กระทำการทุจริต ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่และการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ทุจริต หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ประพฤติมิชอบ หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใด อย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริต ด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อ ในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

ผู้ร้องเรียน หมายความถึงผู้ที่ได้ความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำตามที่ร้องเรียน ผู้รับมอบอำนาจ รวมทั้งผู้พบเห็นหรือทราบเบาะแส ในเรื่องข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ หมายความถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมีชื่อเรียกอย่างอื่นโรงพยาบาลแก่งกระจาน

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน หมายความถึง โรงพยาบาลแก่งกระจาน

๓. หลักเกณฑ์ และรายละเอียดในการร้องเรียน

๓.๑ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

(๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

(๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

(๕) กระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายเนื่องจากกระทำโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่

๓.๒ สาระสำคัญของข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ ที่อยู่และช่องทางการติดต่อถึงผู้ร้องเรียน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น

(๒) ชื่อ ตำแหน่ง และหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน

(๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้ง ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

(๔) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

(๕) ระบุวัน เดือน ปีที่เกิดเหตุร้องเรียน

(๖) เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี) เป็นต้น

๓.๓ การร้องเรียนทางวาจาหรือทางโทรศัพท์

กรณีที่มีผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามและบันทึกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน หรือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทำเป็นหนังสือส่งมายังโรงพยาบาลแก่งกระจาน

๓.๔ การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์

กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ให้รีบดำเนินการ เฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคล แน่นอนเท่านั้น

๓.๕ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓.๒

๓.๖ ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน สามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

(๑) ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรง

(๒) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๓๒-๔๖๕๑๗๔ ทางโทรสาร ๐๓๒-๔๖๕๑๗๔,๐๓๒-๔๖๕๑๙๒

(๓) ทางไปรษณีย์ : ๖ หมู่ ๕ ตำบลวังจันทร์ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๑๗๐

(๔) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

(๕) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ E-mail : kk๑๑๓๑๔@hotmail.co.th

(๖) http//www.kaengkrachan-hospital.com

๔.ขั้นตอนการดำเนินการ ติดตาม และรายงานผล

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนแล้วให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯพิจารณา เพื่อดำเนินการภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๒) กรณีหน่วยงานที่ถูกร้องเรียงได้รับข้องร้องเรียนโดยตรงจากผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนสำเนาแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ ภายใน ๓ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับ

(๓) เมื่อคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนได้ดำเนินตามข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้เสนอรายงานผลต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่งกระจาน และแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบภายใน ๓ วันทำการ

(๔) คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ มีหน้าที่จัดทำรายงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในรอบ ๖ เดือน นับแต่วันเริ่มต้นปีงบประมาณเพื่อเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่งกระจานต่อไป

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
โรงพยาบาลแก่งกระจาน
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรี สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๕

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลแก่งกระจาน

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลแก่งกระจาน

วัน/เดือน/ปี : **๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕**

หัวข้อ : ขออนุญาตนำข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแก่งกระจาน – MOIT๑๐

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

- หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

Link ภายนอก : www.kaengkrachan-hospital.com

หมายเหตุ : .....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

เพ็ญสุดา ขอเสงี่ยม
(นางสาวเพ็ญสุดา ขอเสงี่ยม)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป
วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง

อนุธิดา ประทุม
(นางสาวอนุธิดา ประทุม)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่งกระจาน
วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

เผด็จ เคหะรอด
(นายเผด็จ เคหะรอด)
พนักงานพัสดุ
วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕