



คู่มือการดำเนินงาน

เรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลสิงห์บุรี



คำนำ

โรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี มีการดำเนินงานตามนโยบายการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อดำเนินงานการป้องกันและปราบปราม การทุจริต และประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) เพื่อใช้เป็น เครื่องมือสำคัญ ในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่ การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมี ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 ตั้งอยู่บนพื้นฐาน ของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) คณะกรรมการตอบสนองข้อร้องเรียนและไกล่เกลี่ยได้ทบทวนคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสิงห์บุรี เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการ เรื่องร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนฯ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน จัดการ เรื่องร้องเรียนอย่างมีคุณภาพ

คณะกรรมการตอบสนองข้อร้องเรียนและไกล่เกลี่ย
โรงพยาบาลสิงห์บุรี

สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
คำจำกัดความ	2
แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	4
ผู้รับผิดชอบ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
การบันทึกข้อร้องเรียน	6
วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง วินิจฉัยเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ	7
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุการณ์ร้องเรียนร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)	10
แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุการณ์ร้องเรียนร้องทุกข์ (โทรศัพท์)	11
แบบฟอร์มแจ้งการร้องเรียนร้องทุกข์	12
แบบฟอร์มแจ้งผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	13
ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	14

คู่มือการงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสิงห์บุรี

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ภายใต้การอภิบาลระบบ การรับเรื่องราวร้องทุกข์บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุด และยั่งยืนต่อไป

การแต่งตั้งคณะกรรมการตอบสนองข้อร้องเรียนและไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลสิงห์บุรี

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นคณะทำงานรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลสิงห์บุรี จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการรับข้อร้องเรียน ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

ชั้น 1 อาคารหลวงพ่อแพเหม็งโกร 94 ปี งานผู้ป่วยนอก

หน้าที่และความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรมปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อให้...

2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

4) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตอำเภอเมือง

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง ความครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์เว็บเพจ FaceBook

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนากระบวนการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

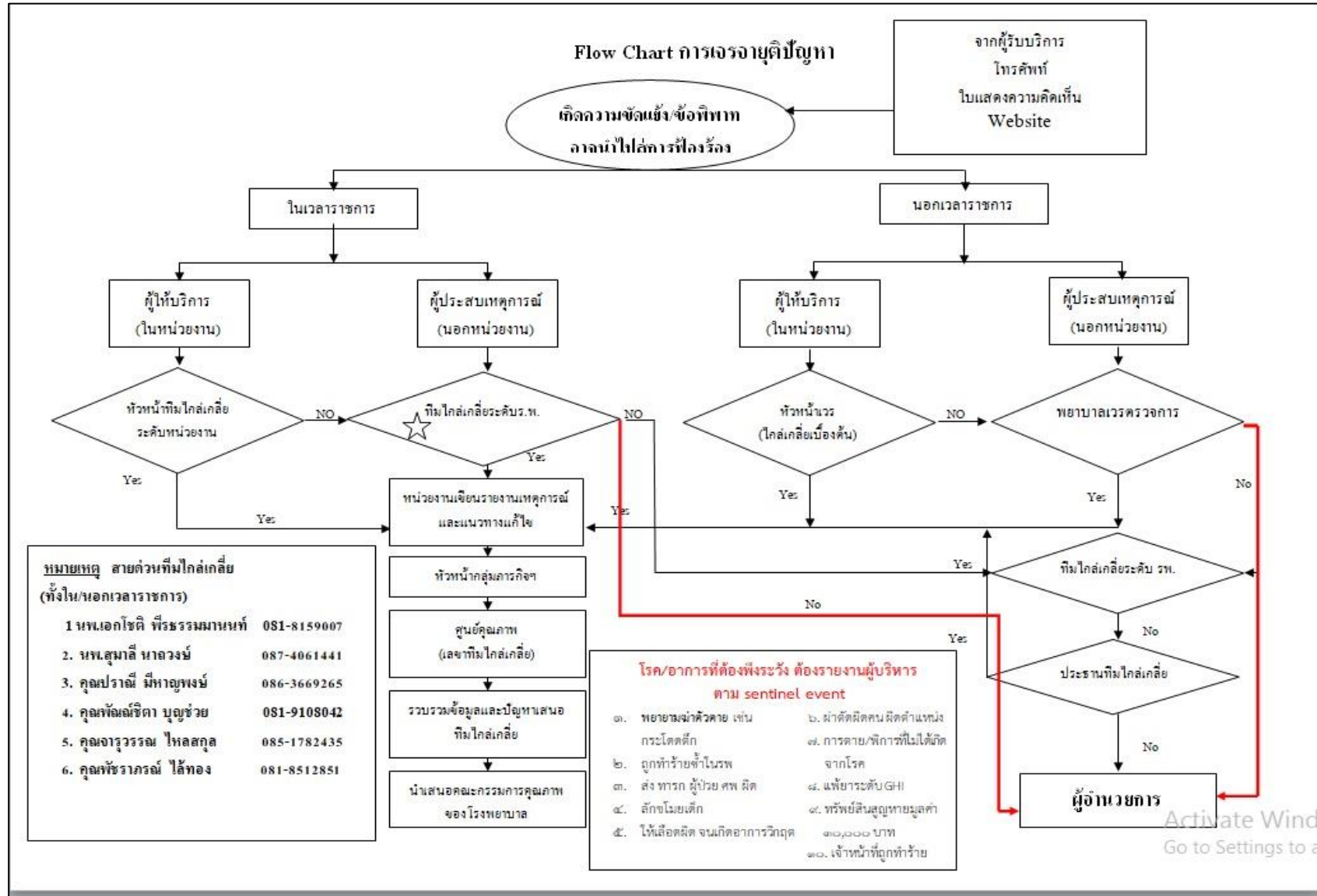
เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤตินิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

ในส่วน...

ในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง
ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับ
การแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการ



1. ส่วนงานและผู้รับผิดชอบการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย
 - 1.1 คณะกรรมการตอบสนองข้อร้องเรียนและใกล้เคียง
 - 1.2 หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน ตามโครงสร้างการบริหารองค์กร
 - 1.3 ทีมเคลื่อนที่เร็ว Rapid Response Team (RRT)
 2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน และการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน 6 ช่องทาง ดังนี้
 - 2.1 กรณีการร้องเรียนผ่านสื่อ Social 4 ช่องทาง
 1. ทางโทรศัพท์ (หมายเลข 036-522508-11)
 2. Facebook
 3. Application Line
 4. Website โรงพยาบาลสิงห์บุรี
 - เจ้าหน้าที่ (ผู้ที่ได้รับมอบหมายหน้าที่จากคณะกรรมการตอบสนองข้อร้องเรียนฯติดต่อสอบถาม เพื่อบันทึกข้อมูลลงในแบบฯ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้องทั้งนี้ ประธานคณะกรรมการตอบสนองข้อร้องเรียนฯ โรงพยาบาลสิงห์บุรี อาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไปหากสามารถแจ้งได้
 - 2.2 กรณีเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง 2 ช่องทาง
 1. ร้องเรียนด้วยวาจา ให้ผู้ร้องเรียนกรอกข้อมูลลงในแบบฯ และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องเรียนไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้องทั้งนี้ ประธานคณะกรรมการตอบสนองข้อร้องเรียนฯ โรงพยาบาลสิงห์บุรี อาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)
 2. ร้องเรียนเป็นหนังสือ ไม่กำหนดหรือบังคับรูปแบบแต่ต้องมีลักษณะดังนี้
 - มีชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียนซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
 - ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนพร้อมข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น
- ตามสมควร
- ใช้ถ้อยคำสุภาพ
 - มีลายมือชื่อของผู้ร้องเรียนถ้าเป็นการร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบหนังสือมอบอำนาจ โดยสามารถเสนอเรื่องร้องเรียนได้ที่หัวหน้างานผู้ป่วยนอก ห้องปรึกษาปัญหาบริการ ชั้น 1 อาคารผู้ป่วยนอก อาคารหลวงพ่อแพเขมังกโร 94 ปี โรงพยาบาลสิงห์บุรี หรือ กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ตู้แสดงความคิดเห็น ครอบคลุมทั่วบริเวณโรงพยาบาลสิงห์บุรี

ตารางการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อประสานหาแนว ทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสิงห์บุรี	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/เว็บ เพจ โรงพยาบาลสิงห์บุรี	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 036 - 5522508-11	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Face book ของ โรงพยาบาลสิงห์บุรี	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย ไปรษณียบัตร	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรง ธรรมอำเภอ/ จังหวัด/ สำนักนายกรัฐมนตรี/ สายด่วน 1330	เมื่อได้รับแจ้ง	ภายใน 1 วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน

กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียนร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ
เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ ทุกช่องทางมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน
ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์

3. วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง วินิจฉัยเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

3.1 เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้เสนอเรื่องให้ประธานคณะกรรมการตอบสนอง
ข้อร้องเรียนฯ โรงพยาบาลสิงห์บุรีพิจารณาสั่งการโดยทันที

3.2 ประธานคณะกรรมการตอบสนองข้อร้องเรียนฯ พิจารณาเรื่องร้องเรียนดังนี้

3.2.1 กรณีเป็นเรื่องที่ได้รับการประเมินระดับความรุนแรง ระดับ A, B, C, D (Near miss / Low Risk) ให้ประธานคณะกรรมการตอบสนองข้อร้องเรียนฯ มอบหมายให้คณะทำงานผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนระดับ หัวหน้ากลุ่มงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและ พิจารณาดำเนินการ ทบทวน/แก้ไข/ตอบกลับ/สร้าง มาตรการป้องกันการเกิดซ้ำ

3.2.2 กรณีเป็นเรื่องที่ได้รับการประเมินระดับความรุนแรง ระดับ E, F (Moderate Risk)ระดับ G, H, I (High Risk)หรือกรณีเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสหสาขาวิชาชีพ ให้ประธานคณะกรรมการตอบสนองข้อร้องเรียนฯ มอบหมายให้คณะทำงานผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนโดยทีมเคลื่อนที่เร็ว Rapid Response Team (RRT) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและ พิจารณาดำเนินการ ทบทวน/แก้ไข/ตอบกลับ ประสานการดำเนินการกับ คณะกรรมการใกล้เคียงและดูแลต่อเนื่อง ในกรณีที่ต้องใช้เทคนิคการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อแก้ไขปัญหา เพื่อชี้แจง คຸ້ມครองสิทธิประโยชน์ของผู้ป่วยตามระเบียบฯ เพื่อหาข้อยุติข้อร้องเรียน เรื่องที่ไม่รับ (ประธานคณะกรรมการตอบสนองข้อร้องเรียนฯ อาจพิจารณาให้รับดำเนินการแล้วแต่กรณี)

- (1) เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ (อาจรับได้ถ้าระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน สามารถตรวจสอบได้และเป็นประโยชน์ ต่อสาธารณะ
- (2) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมให้ชัดเจน
- (3) เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้องโดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้อง
- (4) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือศาลมีคำพิพากษา หรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

3.3 ให้คณะทำงานที่ประธานคณะกรรมการตอบสนองข้อร้องเรียนฯ มอบหมาย ดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงอย่างชัดเจน และพิจารณาดำเนินการ ทบทวน/แก้ไขภายใน ระยะเวลาตามที่กระทรวงกำหนด(ยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสมและระดับความรุนแรง) นับแต่ได้รับเรื่องจากประธานคณะกรรมการตอบสนองข้อร้องเรียนฯ และให้รายงานความคืบหน้าของการดำเนินการ ต่อผู้บังคับบัญชา ตามระดับความรุนแรง/ความเสี่ยงที่กำหนดไว้

1 การตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีได้รับทราบข้อเท็จจริง และพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งหรือแสดง พยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือคำสั่งเกี่ยวกับเรื่องนั้น

2 การพิจารณาวินิจฉัย ดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้คณะทำงานฯ ตรวจสอบข้อเท็จจริงพิจารณาปรับเข้ากับมาตรฐานวิชาชีพ ข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือหนังสือสั่งการที่ เกี่ยวข้องให้สอดคล้อง และครบถ้วนตามประเด็น

3 คำวินิจฉัย ข้อเสนอการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของคณะทำงานฯ ควรประกอบด้วยข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญมาตรฐานวิชาชีพ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อเสนอแนะในการใช้ดุลพินิจ

3.4 เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ให้คณะทำงานฯ รายงานผลการดำเนินการให้ประธาน คกก. ตอบสนองข้อร้องเรียนฯ/ผู้อำนวยการ เพื่อทราบ/พิจารณา ภายใน 3 วัน นับแต่วันที่ดำเนินการเสร็จสิ้น

3.5 ให้คณะทำงานฯ แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนซึ่งประธาน คกก. ตอบสนองข้อร้องเรียนฯ/ ผู้อำนวยการได้รับทราบหรือพิจารณาแล้ว ให้ผู้ร้องทราบภายใน 15 วัน นับแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน

4. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ

1. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

2. ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าดับ การกำจัดขยะมูลฝอย ฯลฯ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลสิงห์บุรี ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

4. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

5. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

1. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกไตรมาส

2. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางค์กร ต่อไป

6. มาตรฐานงาน

1. การดำเนินการร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

2. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสิงห์บุรี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องราร้องเรียนร้องทุกข์

แบบคำร้องเรียนร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน 1)

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสิงห์บุรี วันที่เดือน.....พ.ศ.....
เรื่อง.....
เรียน ประธานคณะกรรมการตอบสนองข้อร้องเรียนฯ ข้าพเจ้า.....อายุ.....
ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....โทรศัพท์..... อาชีพ.....
ตำแหน่ง..... ถิ่นบัตร.....
เลขที่..... ออกโดย.....วันออก
บัตร.....บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียนร้อง
ทุกข์ เพื่อให้โรงพยาบาลสิงห์บุรี พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหา
เรื่อง.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นความจริง และยินดีรับผิดชอบ ทั้งทางแพ่งและ
ทางอาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียนร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- 1).....จำนวน.....ชุด
- 2).....จำนวน.....ชุด
- 3).....จำนวน.....ชุด
- 4).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.036-522508-11

แบบคำร้องเรียนร้องทุกข์ (โทรศัพท์) (แบบคำร้องที่ 2)

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสิงห์บุรี วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
เรื่อง.....
เรียน ประธานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง..... มีความประสงค์
ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้โรงพยาบาลสิงห์บุรี พิจารณาดำเนินการ ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา
เรื่อง.....
.....
.....
.....
.....

โดยขออ้าง.....
.....
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ ทั้งนี้
ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นความจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้ง ให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว
หากเป็น คำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

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

วันที่.....เดือน.....พ.ศ..... เวลา.....

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
โทร.036-522508-11

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียนที่ 1)

ที่ สท 0032/(เรื่องร้องเรียน)/..... โรงพยาบาลสิงห์บุรี 917/3 ถนนขุนสรุรงค์ ตำบลบางพุทรา
อำเภอเมือง สิงห์บุรี 16000 วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยทาง
() หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น.....
ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น โรงพยาบาล
สิงห์บุรี ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตาม ทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่
.....ลงวันที่.....และโรงพยาบาลสิงห์บุรี ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลสิงห์บุรี และได้มอบหมาย ให้

.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลสิงห์บุรี และได้จัดส่งเรื่อง ให้

.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่
เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงาน
ดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย

.....
จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.036-522508-11

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน 2)

ที่ สห 0032/(เรื่องร้องเรียน)/..... โรงพยาบาลสิงห์บุรี 917/3 ถนนขุนสรุรงค์ ตำบลบางพุทรา อำเภอ
เมือง สิงห์บุรี 16000 วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือโรงพยาบาลสิงห์บุรี ที่ สห 0032/(เรื่องร้องเรียน)/.....ลงวันที่
..... สิ่งที่ส่งมาด้วย

๑.

๒.

๓.

ตามที่โรงพยาบาลสิงห์บุรี (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของ
ท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียนร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น โรงพยาบาลสิงห์บุรี ได้รับ แจ้งผลการ
ดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏ
ข้อเท็จจริงโดย

สรุปว่า.....

.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้
ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.036-522508-11

