คู่มือการปฏิบัติงาน
โรงพยาบาลสุไหงโก-ลก
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผู้รับผิดชอบ _____
(นางสาวกิ่งกาญ ตันอุดมศักดิ์)
ตำแหน่ง นักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติการ

ผู้เห็นชอบ _____
(นายพรประสิทธิ จันทระ)
ตำแหน่ง นายแพทย์เชี่ยวชาญ

อนุมัติโดย _____
(นายอินทร์ จันแดง)
ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ
รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุไหงโก-ลก

ฉบับที่ ๑
วันที่บังคับใช้ ธันวาคม ๒๕๖๑
หมายเหตุ : กำหนดใช้คู่มือในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เป็นระยะเวลา ๒ ปี นับแต่วันบังคับใช้

Scanned with CamScanner

คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงพยาบาลสุไหงโก-ลก
เลขที่ ๑ ถนนทรายทอง๕ ตำบล สุไหงโก-ลก อำเภอ สุไหงโก-ลก จังหวัด นราธิวาส ๙๖๐๐๐
โทรศัพท์ ๐ ๗๓๕๑ ๗๕๐๐ ต่อ ๑๑๘๘ โทรสาร ๐ ๗๓๖๑ ๑๕๖๐
www.kolokhospital.com

Scanned with CamScanner

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสุไหงโก-ลก จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลสุไหงโก-ลก โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เป็นไปอย่างมีระบบ สามารถตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครบถ้วน และทันเวลา จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงพยาบาลสุไหงโก-ลก

Scanned with CamScanner

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
ขั้นตอนการดำเนินการ	๒
แผนผังกระบวนงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงาน	๔
ผู้รับผิดชอบงาน	๗
หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์	๗
กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๗
ภาคผนวก	๙
- แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	

Scanned with CamScanner

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสุไหงโก-ลก เลขที่ ๑ ถนน ทรายทอง ๕ ตำบล สุไหงโก-ลก อำเภอ สุไหงโก-ลก จังหวัด นราธิวาส ๙๖๐๐๐ โทรศัพท์ ๐ ๗๓๕๑ ๗๕๐๐ ต่อ ๑๑๘๘ โทรสาร ๐ ๗๓๖๑ ๑๕๖๐

Scanned with CamScanner

๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.๑ ส่งทางไปรษณีย์ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสุไหงโก-ลก เลขที่ ๑ ถนน ทรายทอง ๕ ตำบล สุไหงโก-ลก อำเภอ สุไหงโก-ลก จังหวัด นราธิวาส ๙๖๐๐๐

๔.๒ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสุไหงโก-ลก เลขที่ ๑ ถนน ทรายทอง ๕ ตำบล สุไหงโก-ลก อำเภอ สุไหงโก-ลก จังหวัด นราธิวาส ๙๖๐๐๐

๔.๓ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๗๓๕๑ ๗๕๐๐ ต่อ ๑๑๘๘

๔.๔ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านเว็ปไซต์ www.kolokhospital.com

๕. ขั้นตอนการดำเนินการ

๕.๑ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางไปรษณีย์

๑) เมื่อรับหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์จากงานธุรการแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสุไหงโก-ลก

๒) เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุไหงโก-ลก พิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ

๓) แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้พิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๔) ดำเนินการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม โดยกำหนดเวลาแล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ

๕) สรุปผลการตรวจสอบและรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุไหงโก-ลก ทราบ

- กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต้องไป
- กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๖) ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

๕.๒ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง

๑) กรณีผู้ร้องมีหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์มายื่นด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุไหงโก-ลก

กรณีผู้ร้องมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสุไหงโก-ลก จัดทำคำร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นหนังสือให้ผู้ร้องลงชื่อ และดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โดยต้องดำเนินการทันทีเมื่อมีประชาชนเข้ามาร้องเรียน/ร้องทุกข์

Scanned with CamScanner

๒) เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุไหงโก-ลก พิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๓ วันทำการ

๓) ดำเนินการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม โดยกำหนดเวลาแล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ

๔) สรุปผลการตรวจสอบและรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุไหงโก-ลก

- กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต้องไป

- กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๕) ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

๕.๓ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๗๓๕๑ ๗๕๐๐ ต่อ ๑๑๘๘ และเว็บไซต์ www.kolokhospital.com

๑) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในแบบฟอร์มที่กำหนด

๒) เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุไหงโก-ลก พิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ

๓) แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้พิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๔) ดำเนินการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม โดยกำหนดเวลาแล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ

๕) สรุปผลการตรวจสอบและรายงานนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดทราบ

- กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต้องไป

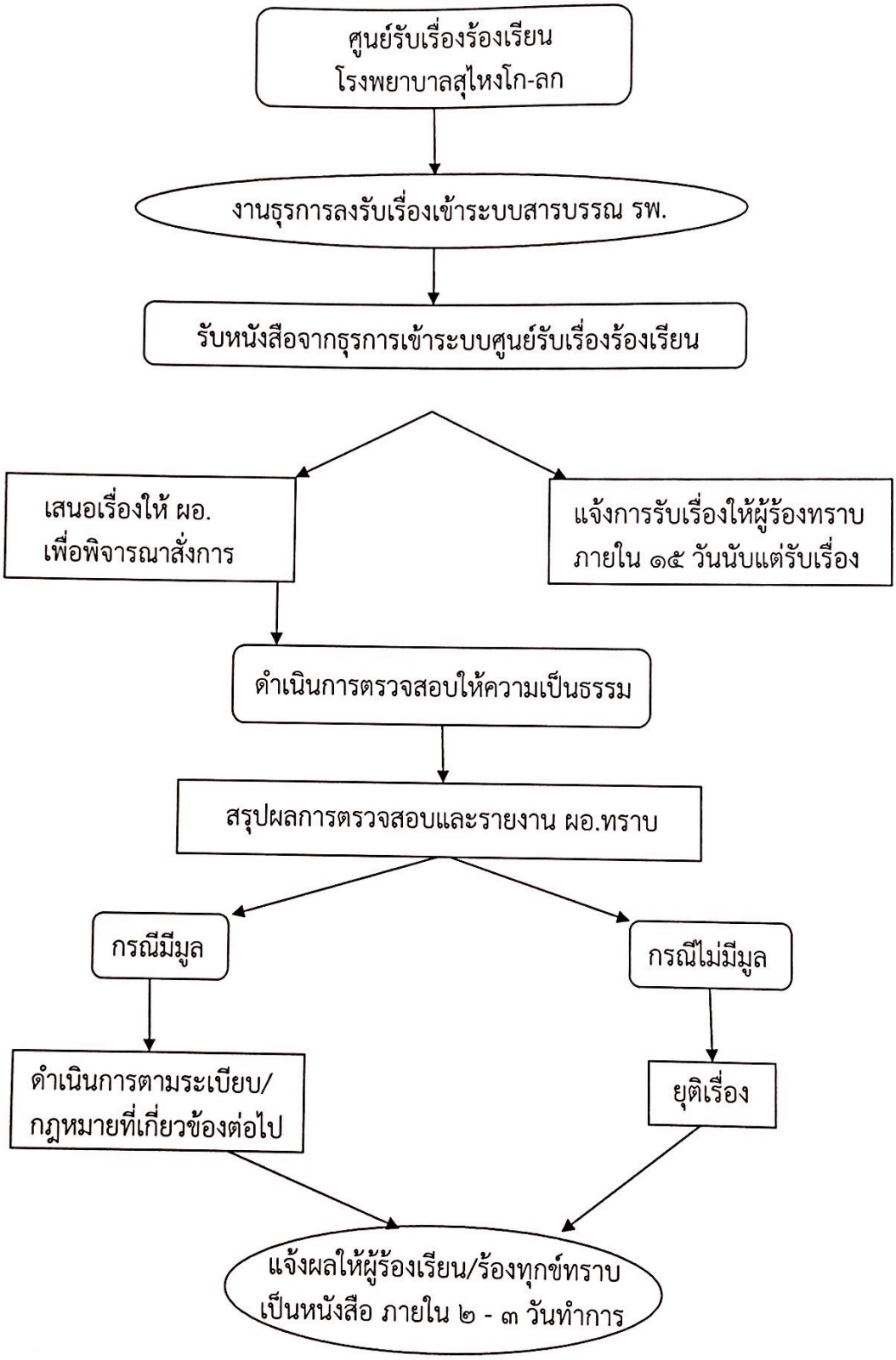
- กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๖) ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

Scanned with CamScanner

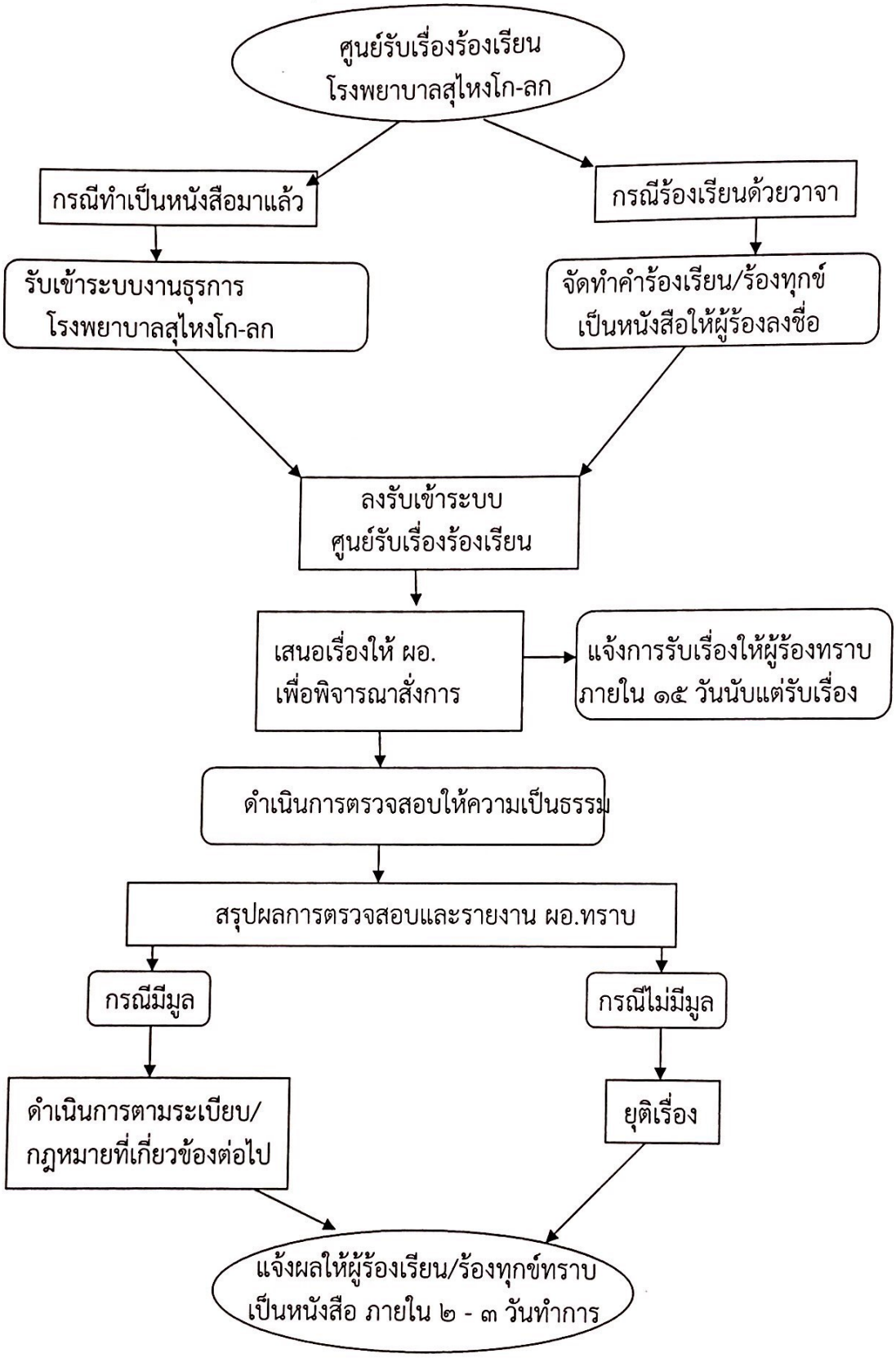
๖. แผนผังกระบวนงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงาน

กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์



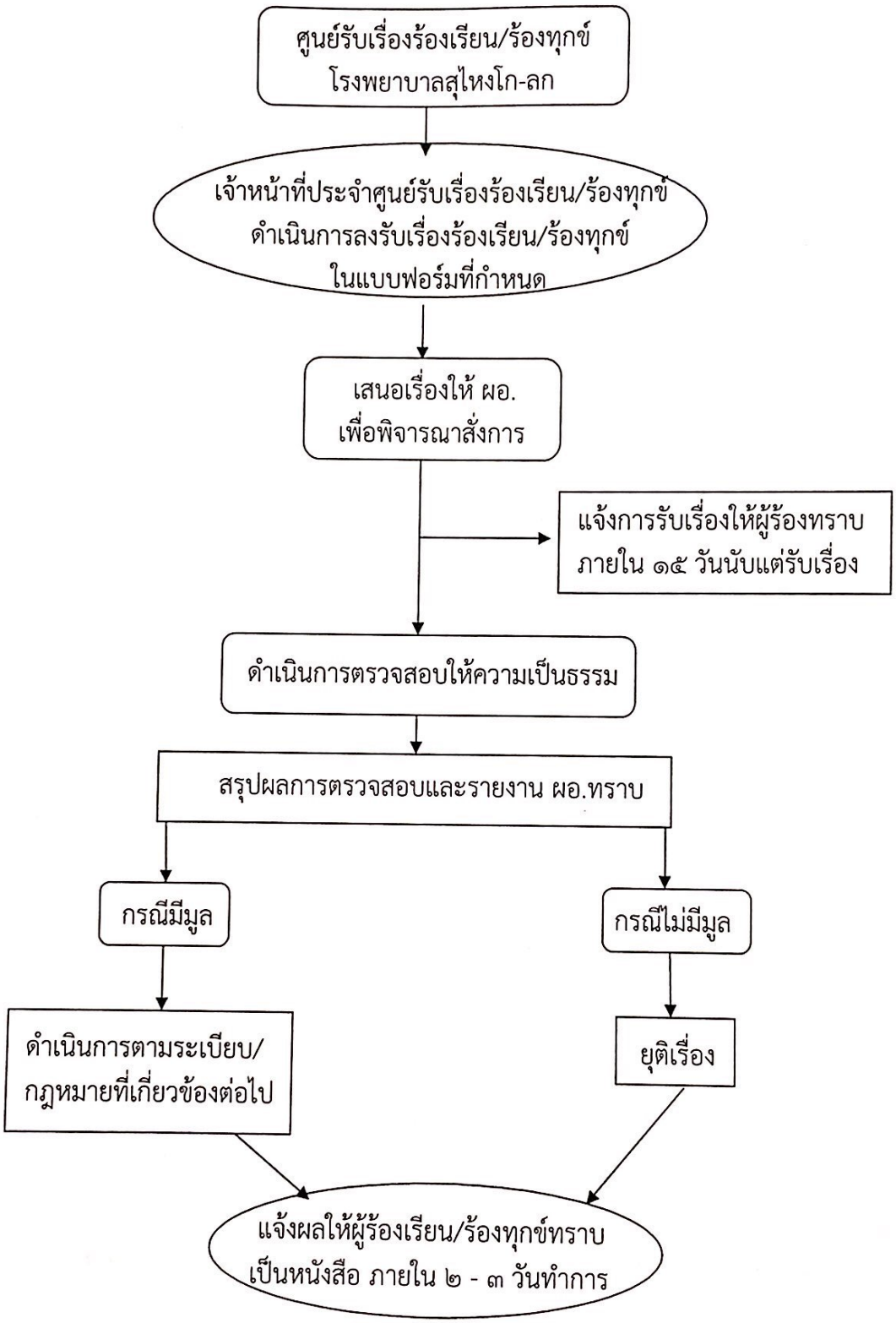
Scanned with CamScanner

กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง
ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



Scanned with CamScanner

กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๗๓๕๑ ๗๕๐๐ ต่อ ๑๑๘๘
เว็บไซต์ www.kolokhospital.com



Scanned with CamScanner

๗. ผู้รับผิดชอบงาน

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามคำสั่งโรงพยาบาลสุไหงโก-ลก ที่ ๕๙/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๐

๘. หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากประชาชน เจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๒ จัดทำบัญชีทะเบียนคุมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๘.๓ วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ

๘.๔ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือทำหนังสือแจ้งหน่วยงานย่อยตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๘.๕ ทำหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องรับทราบ

๘.๖ รายงานผลการปฏิบัติให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ

๘.๗ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบโดยเร็ว

๘.๘ จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้

๘.๙ ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๘.๑๐ สรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอผู้บังคับบัญชา ทุก ๆ ๓ เดือน (รอบที่ ๑ เดือนตุลาคม – ธันวาคม , รอบที่ ๒ เดือนมกราคม – มีนาคม , รอบที่ ๓ เดือนเมษายน – มิถุนายน , รอบที่ ๔ เดือนกรกฎาคม – กันยายน)

๘.๑๑ หน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๙. กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๙.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

๙.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖

๙.๓ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๙.๔ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖

๙.๕ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

๙.๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๙.๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๙.๘ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๙.๙ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

Scanned with CamScanner

ภาคผนวก

Scanned with CamScanner

โรงพยาบาลสุไหงโก-ลก

แบบแสดงความคิดเห็น

ชื่อ – สกุลผู้แจ้ง..... อายุ.....ปี ที่อยู่.....ถนน.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... หมายเลขโทรศัพท์.....

วันที่เกิดเหตุ..... เวลา.....น. สถานที่เกิดเหตุ .....

สิทธิการรักษา ( ) ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ( ) ประกันสังคม ( ) บัตรทอง

( ) ชำระเงิน ( ) อื่นๆระบุ.....

ข้อบกพร่อง/ปัญหาที่พบ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

เสนอ แนะนำ พัฒนา บริการ

ขอขอบคุณสำหรับทุกความคิดเห็น

Scanned with CamScanner