

## คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

องค์ประกอบของคู่มือ	<p><b>ประเภทกระบวนการบริการ</b></p> <p>กระบวนการบริการที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน</p>
<p><b>๑.ขอบเขตการให้บริการ</b></p>	<p><b>งานที่ให้บริการ</b></p> <p>การดำเนินการเรื่องร้องเรียน</p> <hr/> <p><b>สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ</b></p> <p><b>ศูนย์ประสานการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์</b>          ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชจอมบึง          โทรศัพท์ ๐๓๒-๒๖๑๕๙๒-๔ โทรสาร ๐๓๒-๒๖๒๐๕๐ มือถือ ๐๘๑-๗๓๖๒๒๖๓  <b>เวลาการให้บริการ</b> เวลา ๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น. ทุกวันทำการ</p>
<p><b>๒.หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข</b></p>	<p><b>คำนิยาม</b></p> <p><b>“เรื่องร้องเรียน”</b> หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัด โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชจอมบึง เนื่องจากการปฏิบัติราชการ หรือเนื่องจากฝ่าฝืนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ ประกาศ คำสั่ง</p> <p><b>“การกล่าวหา”</b> หมายถึง การร้องเรียนกล่าวโทษระบุว่าข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้ใดมีพฤติการณ์หรือมีการกระทำที่เป็นความผิดวินัย หรือมีการกระทำที่เป็นความผิดกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ ประกาศ คำสั่ง</p> <p><b>“บัตรสนเท่ห์”</b> หมายถึง การกล่าวหาโดยไม่ระบุชื่อหรือลงลายมือชื่อของผู้กล่าวหา แต่ระบุเพียงชื่อหรือตำแหน่งของผู้ถูกกล่าวหา หรือระบุชื่อเท็จจริงที่เพียงพอให้ทราบว่าเป็นการกล่าวหาผู้ใด และเป็นชื่อเท็จจริงเพียงพอที่จะเข้าใจได้ว่าผู้ถูกกล่าวหาผู้นั้นมีพฤติการณ์หรือการกระทำผิดอย่างไร</p> <p><b>“การอุทธรณ์”</b> หมายถึง การที่ผู้ถูกลงโทษทางวินัยร้องขอให้ผู้มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดไว้ ยกเรื่องของตนขึ้นพิจารณาใหม่ให้เป็นไปในทางที่เป็นคุณแก่ตน</p> <p><b>“การสืบสวน”</b> หมายถึง การสืบหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานในเบื้องต้นเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาว่ากรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดหรือไม่</p> <p><b>“ช่องทาง”</b> หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่เปิดรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย/หนังสือ เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มาด้วยตนเอง เป็นต้น</p> <p><b>“เอกสาร/หลักฐานการรับเรื่องร้องเรียน”</b> หมายถึง แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน หรือเอกสาร หลักฐานที่บันทึกรายละเอียดเรื่องร้องเรียน รวมถึงหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ</p> <p><b>หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข</b></p> <p>กระบวนการร้องเรียน เป็นการสะท้อนการปฏิบัติหน้าที่ราชการของบุคลากรในองค์กรว่า การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความโปร่งใสและเป็นธรรมหรือไม่ โดยหน่วยงานราชการจะต้องกำหนดให้มีกระบวนการ มีขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน มีขั้นตอนการดำเนินการ มีช่องทางการร้องเรียน มีหน่วยงานหรือผู้รับชอบ มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน มีการระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข รวมถึงมีการรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน</p>

## คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน


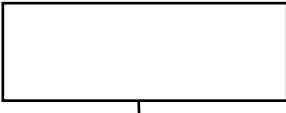
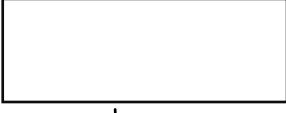
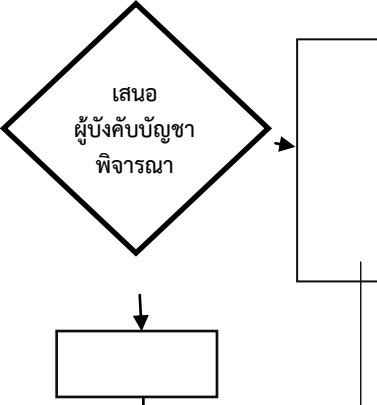

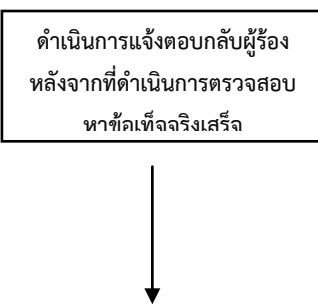
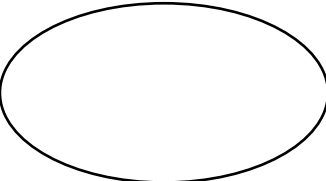
๓. ขั้นตอน และ ระยะเวลา	๓.๑ รับเรื่อง ร้องเรียนผ่าน ช่องทางต่าง ๆ	๓.๑.๑ บันทึกข้อมูลในระบบงานรับเรื่อง ร้องเรียน ๓.๑.๒ รายงานเสนอให้ผู้บังคับบัญชา ตามลำดับเพื่อพิจารณาและมอบหมาย ให้ดำเนินการหรือส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบ	๒๐ นาที  ๓ ชั่วโมง นับแต่ รับเรื่อง	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ เฉพาะเรื่องนั้น ๆ
	๓.๒ การพิจารณา กลั่นกรองและ การดำเนินการ	ดำเนินการตรวจสอบหรือสืบสวนและ จัดทำรายงานผล เสนอผู้บังคับบัญชา รวมถึงการดำเนินการแก้ไขปัญหา	ภายใน ๗ วัน นับ แต่รับเรื่อง	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ เฉพาะเรื่องนั้น ๆ
	๓.๓ การแจ้งให้ผู้ ร้องเรียนทราบถึง การรับเรื่องมา ดำเนินการ	แจ้งผู้ร้องตามหลักฐานชื่อ ที่อยู่ เป็น หนังสือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ หรือทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นหลักฐาน	ภายใน ๓ วัน นับ แต่รับเรื่องมา ดำเนินการ (กรณี ปรากฏตัวผู้ร้อง)	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ เฉพาะเรื่องนั้น ๆ
	๓.๔ กรณีการแจ้ง ผลการพิจารณา ดำเนินการแก้ไข ปัญหาเรื่อง ร้องเรียน	๓.๔.๑ เมื่อดำเนินการตรวจสอบหรือ สืบสวนเสร็จแจ้งผลการพิจารณา ดำเนินการ เป็นหนังสือทางไปรษณีย์ ลงทะเบียนตอบรับหรือทางสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นหลักฐาน ๓.๔.๒ ถ้าการแจ้งผลการพิจารณาหรือ ผลการดำเนินการนั้น เป็นคำสั่งทาง ปกครอง คู่กรณีอาจอุทธรณ์คำสั่งทาง ปกครองนั้นโดยยื่นต่อเจ้าหน้าที่ผู้ทำ คำสั่งทางปกครองตามหลักเกณฑ์ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทาง ปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙	ภายใน ๒ วัน นับ แต่วันพิจารณา หรือดำเนินการ เรื่องเสร็จ  ภายในกำหนดวัน เวลาที่แจ้งการ แจ้งคำสั่งทาง ปกครองนั้น	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ เฉพาะเรื่องนั้น ๆ
๔. รายการเอกสารหลักฐาน ประกอบ	พยานหลักฐานประกอบการยื่นเรื่องร้องเรียน ในการยื่นคำร้องเรียนแต่ละครั้ง นอกจากผู้ร้องจะต้องแสดงเหตุผลความจำเป็นที่ต้องยื่นเรื่องร้องเรียนว่าได้รับ ผลกระทบหรือได้รับความเสียหายจากการกระทำหรืองดเว้นการกระทำของ เจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างไร ต้องการให้แก้ไข หรือช่วยเหลืออย่างไร ผู้ร้องควรยื่น เอกสารหรือพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนให้เพียงพอสำหรับ ประกอบการพิจารณาว่า มีมูลที่ควรตรวจสอบหรือแก้ไขได้หรือไม่อย่างไร			
๕. ค่าธรรมเนียม	ไม่มี			

## คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๖. ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน	ศูนย์ประสานการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชจอมบึง	
	ส่วนงาน	ประเภทเรื่องร้องเรียน
	กลุ่มงานบริหารทั่วไป	ปฏิบัติหรือละเว้นปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายระเบียบวินัย ทุจริตประพฤติมิชอบ และจัดซื้อจัดจ้าง เฉพาะวัสดุสำนักงาน และอื่นๆ ยกเว้น เวชภัณฑ์ยาและเวชภัณฑ์ที่มีใช้ยา ตามคู่มือการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชจอมบึง
	กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค	-ยา อาหาร เครื่องมือทางการแพทย์ วัตถุอันตราย วัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท แอลกอฮอล์ บุหรี่ สถานพยาบาล และอื่นๆ ตามคู่มือการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชจอมบึง -จัดซื้อเวชภัณฑ์ยา และเวชภัณฑ์ที่มีใช้ยา และวัสดุเภสัชกรรม
	กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม	- สุขภาพจิต โรคไม่ติดต่อ - การสาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ชยะ และอื่นๆ ตามคู่มือการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชจอมบึง
	กลุ่มงานการพยาบาล	-ผู้รับบริการ/ผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย -การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และอื่นๆ ตามคู่มือการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชจอมบึง
	กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์	-จัดซื้อวัสดุวิทยาศาสตร์หรือแพทย์งานชั้นสูงตรโรค และอื่นๆ ตามคู่มือการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชจอมบึง
	กลุ่มงานรังสีวิทยา	-จัดซื้อวัสดุวิทยาศาสตร์หรือการแพทย์ด้านรังสี และอื่นๆ ตามคู่มือการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชจอมบึง
กลุ่มงานทันตกรรม	-จัดซื้อวัสดุวิทยาศาสตร์หรือการแพทย์ ด้านทันตกรรม และอื่นๆ ตามคู่มือการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชจอมบึง	
๗. ช่องทางร้องเรียน	<p>๗.๑ ตู้รับเรื่องร้องเรียน(รับฟังการแสดงความคิดเห็น) อาคารผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน ชั้น ๑ หน้าห้องอุบัติเหตุ ฉุกเฉิน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชจอมบึง</p> <p>อาคารผู้ป่วยใน ชั้น ๑ อาคารผู้ป่วยใน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชจอมบึง</p> <p>๗.๒ ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ๕ หมู่ ๘ ตำบลจอมบึง อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี ๗๐๑๕๐</p>	

๗.๓ โทรศัพท์ ๐๓๒-๒๖๑๕๙๒-๔ โทรสาร ๐๓๒-๒๖๒๐๕๐ แจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โทรศัพท์ มือถือตรงหัวหน้ารับเรื่องร้องเรียน ๐๘๑-๗๓๖๒๒๖๓
๗.๔ พบผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชจอมบึง อาคารผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชจอมบึง
๗.๕ โทรศัพท์สายตรง ๐๘๑-๗๓๖๒๒๖๓
๗.๖ E-Mail <a href="mailto:chombuenghospital@hotmail.com">chombuenghospital@hotmail.com</a>

ขั้นตอนระบบจัดการเรื่องร้องเรียน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
๑		-ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ -ลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	ทะเบียนคุมเรื่องร้องเรียน	หลักฐานการร้องเรียน
๒		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการร้องเรียนลงทะเบียนและบันทึกข้อมูลของแต่ละหน่วยงาน ตามแบบฟอร์ม	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการร้องเรียนแต่ละหน่วยงาน		
๓		- เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน พิจารณาวิเคราะห์เอกสาร เพื่อแยกตามประเภทข้อร้องเรียน - สรุปประเด็นสำคัญในการร้องเรียนเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา (สำเนาเรื่องส่งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อบันทึกในระบบ)	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการร้องเรียนแต่ละหน่วยงาน		
๔		เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน นำเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามมูลเหตุที่ได้มีการร้องเรียน ๑. กรณีไม่มีมูล พิจารณายุติเรื่อง ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบและสำเนาแจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบ ๒. กรณีมีมูล ผู้บังคับบัญชาส่งมอบหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป	ผู้มีอำนาจของหน่วยงาน		
๕		ผู้รับผิดชอบรับเรื่องดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงตามกระบวนการดำเนินการของหน่วยงานตามระยะเวลาที่กำหนด	ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบข้อร้องเรียน		
๖		เมื่อผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงตามกระบวนการแล้ว พร้อมทั้งได้ขอสรุปผลการตรวจสอบต้องทำหนังสือแจ้งตอบกลับผู้ร้องเรียนให้ได้รับทราบผลดำเนินการ ภายใน ๑๕ วันนับรับเรื่องร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบข้อร้องเรียน		
๗		หน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงผลการดำเนินการแล้ว สำเนาเรื่องแจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบ เพื่อบันทึกผลการดำเนินงานในระบบต่อไป	ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบข้อร้องเรียน		

