

โรงพยาบาลเบญจลักษณ์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

คณะกรรมการสันติวิธีและจรรยาบรรณ โรงพยาบาลเบญจลักษณ์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

พำนัก

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา ๔๘(๒) “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการได้ดำเนินการติดต่ออาประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้” และมาตรา ๓๗ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิถีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอันใดจากบุคคลใด โดยมีชื่อและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบ เครือข่ายสารสนเทศมิให้เกิดเหตุหรือที่ช่วยผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

คู่มือปฏิบัติงานฯ ฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้สนใจเป็นอย่างยิ่ง หากมีข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ ผู้จัดทำยินดีรับฟังข้อเสนอแนะ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาต่อไป และขอพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
ส่วนที่ ๑ บทนำ	
๑. หลักการและเหตุผล	
๒. วัตถุประสงค์	
ส่วนที่ ๒ การจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
๑. ขานিয়าม	
๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	
๓. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต	
๔. ช่องทางการแจ้งเบาะแสร้องเรียน	
๕. ขั้นตอนปฏิบัติการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	
๖. การติดตามประเมินผลของกระบวนการ	

ภาคผนวก

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา ๔๑(๒) “บุคคลย่อมมีสิทธิ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๒ หมวด ๓ การอำนวยความสะดวกและกระตือรือร้นตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้” และมาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยววินัยปฏิบัติราชการ อุบเรศรศ ความมุ่งงมงาย หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสามารถตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้คู่สוג้างับ และดำเนินการที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เกิดผลขึ้นหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

โรงพยาบาลบึงฉลวยเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ให้ความสำคัญต่อการรับฟังเสียงสะท้อน ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแสการร้องเรียนเรื่องการทุจริต และประพฤติมิชอบ การปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ซึ่งถือได้ว่าเป็นระบบที่สำคัญ โดยทบทวนระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ที่ตรวจตระหนัก และปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เสียดายปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

ดังนั้น การมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ จึงถือได้ว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้มีกวิธิต่าง ๆ รวมถึงจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสะท้อนข้อบกพร่อง การปฏิบัติงาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่ง

๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ

๒.๑ เพื่อพัฒนาระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ อย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ นำไปเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และดำเนินการกับปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน และมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน เผยแพร่ให้กับบุคลากรภายนอก และผู้มารับบริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานได้

๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินกาารด้านการบริหารราชการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นกรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม การต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ร่วมของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียน โดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่า ผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ และหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับ การแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม ฯลฯ
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบ ควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผน ความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสม ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑	การไม่ปฏิบัติตามที่คาดหมายในบัญชีวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓) การเบิกจ่ายค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเอกสารแนบเพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือส่งหน่วยบริการซึ่งในเวลาราชการ และนอกเวลาราชการ ไป ในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พลล. ๒. ค่าตอบแทนไม่ภาวะปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔) จัดมุ้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ของรัฐ	การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการใดๆ ตามอำนาจหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม แต่กลับเข้าไปมีส่วนได้เสียกับกิจกรรม หรือการดำเนินการที่เอื้อผลประโยชน์ ให้กับตนเองหรือพวกพ้อง ทำให้มีการใช้อำนาจหน้าที่	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

	เป็นไปโดยไม่สุจริตก่อให้เกิดผลเสียแก่ ภาครัฐ	
๕) การนิทุติกรรม ที่เข้าข่าย ผลประโยชน์ทับ ซ้อน	การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการ โดย ตาม อำนาจหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม แต่ กลับเข้าไปมีส่วนได้เสียกับกิจกรรม หรือการ ดำเนิน การที่เอื้อผลประโยชน์ไว้กับตนเอง หรือพวกพ้อง ทำให้มีการใช้อำนาจหน้าที่ เป็นไปโดยไม่สุจริตก่อให้เกิดผลเสียแก่ ภาครัฐ	เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีส่วนได้เสียไม่ว่า ทางตรง หรือทางอ้อมเพื่อประโยชน์ของ ตนเองหรือบุคคลอื่น ซึ่งเป็นการขัดกัน ระหว่างประโยชน์ส่วนตัวบุคคลกับ ประโยชน์ส่วนรวม

๓. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

๓.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๓) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่วน
- ๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่วน

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่วน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล
ข้อเท็จจริง หรือข้อข้องทางแจ้งเบาะแสด่วน เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ
ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ สถานที่เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่วน ร้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือร่ำจั่วว ที่
เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เสียหาย

๓.๓ เป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ/แจ้งเบาะแสด่วน ได้รับความไม่ชอบธรรม สืบเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่
ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน

๓.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่วนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่อาจหาข้อมูลเพิ่มเติมได้
ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่แต่เรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็น
ฐานข้อมูล

๓.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่วน ที่เป็นบิดเบือนเท็จ เว้นแต่บุคคลตนแจ้งหรือผู้ถูกกล่าวหา
แฉข้อเท็จจริง และเพียงพอที่จะหาการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่
๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่วนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่หาไม่ได้
พยานหลักฐานที่เชื่อถือได้

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่วนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ
โดยตรง หรือองค์การอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าว
ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วแต่ยังไม่มีผลความเสียหาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่วนที่เกิดจากกบฏได้ยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน
นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่
เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๔. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

๔.๑ กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน อาคารผู้ป่วยนอก ชั้น ๑ โรงพยาบาลเบญจสิริฯเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

๒) ทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเบญจสิริฯเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ตำบลเสียว อำเภอเบญจลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๑๑๐

๓) ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๕ ๖๐๕๓๖๐ โทรศัพท์สายตรง โทรศ ๒๔ ชั่วโมง หรือหมายเลข ๐๔๕ ๖๐๕๖๐๕ ในเวลาราชการ และ คุณเมลาณี แสงเปล่ง โทร ๐๘ ๑๒๒๙๙ ๓๐๘๗

๔) กรณีรับความผิดเห็นตามจุดต่างๆ ภายในโรงพยาบาลเบญจสิริฯเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

๕) ทาง Facebook โรงพยาบาลเบญจสิริฯเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

๖) Email : planben@gmail.com , ID Line : prkka

๔.๒ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน

หน่วยงาน	ประเภทเรื่องร้องเรียน
กลุ่มงานบริหารทั่วไป	ปฏิบัติหรือละเว้นปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ทรัพย์สิน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	ทุจริตประพฤติมิชอบ และทั่วไป
กลุ่มงานประกันคุณภาพ	เรื่องร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิประชาชนในระบบหลักประกันสุขภาพ
ฝ่ายประชาสัมพันธ์และบริการทั่วไป	เรื่องร้องเรียนทั่วไป
กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน	
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	เจรจาไกล่เกลี่ยข้อร้องเรียน

๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเหตุการณ์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

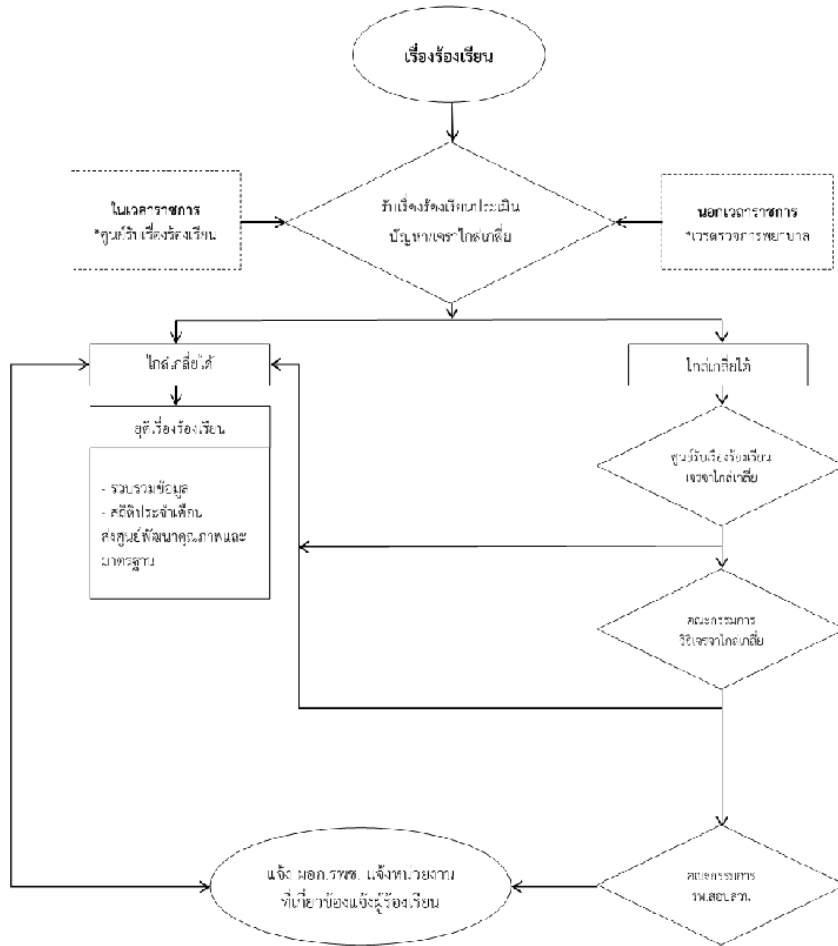
๓.๑ กรณีเป็นการร้องเรียนผู้ดูแลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ควบคุมครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๓.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย คัดต้นไม้ กลิ้นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อแจ้งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลเบญจสิริฯเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๓.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น การแจ้งร้องเรียนพาทหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสของหน่วยงาน ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาแจ้งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๔. ขั้นตอนปฏิบัติการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
 ๔.๑ ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน



หมายเหตุ : กรณีผู้ศึกษาในโรงพยาบาลไม่ได้ แจ้งเรื่องต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ

๔.๒ ขั้นตอนการแก้ไข ปัญหาเบื้องต้น

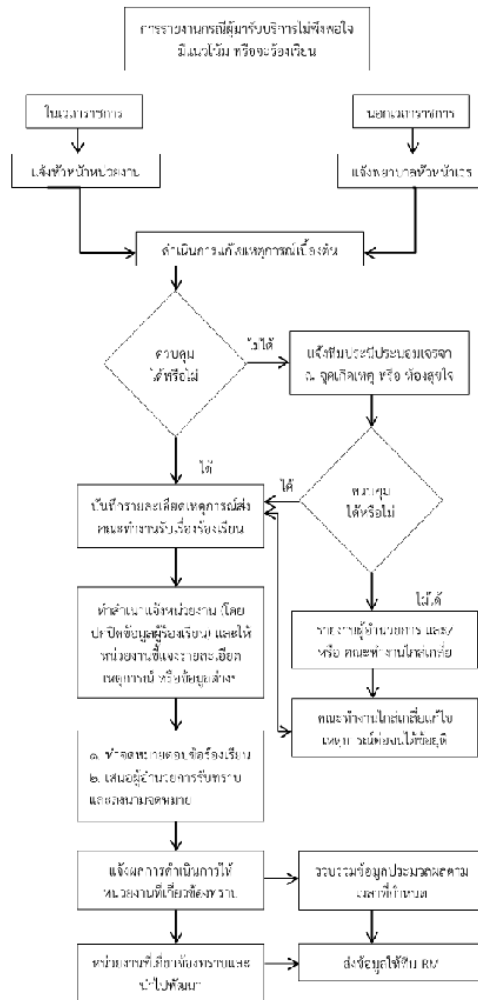
ระดับ	นิยาม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ขอสนับสนุนการให้บริการ	ไม่เกิน ๕ วันทำการ	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก	-การร้องเรียนเกี่ยวกับเหตุการณ์ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนจากการได้แจ้งเกิดขึ้นไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียวอาจส่งผลกระทบต่อและอำนาจคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข -เนื่องที่สร้างความเสื่อมเสียชื่อเสียงของ รพ.	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	ทีมใกล้เคียง คณะกรรมการบริหาร รพ.
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนและร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัดหรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ	-ทีมใกล้เคียง -คณะกรรมการบริหาร รพ. -หน่วยงานระดับสูงขึ้นไปเช่น สสจ.

๖. การติดตามประเมินผลของกระบวนการ

๑. กรณีหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ ได้กำหนดให้หน่วยงานรับ ส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต่างๆ เพื่อดำเนินการต่อไป จนถึงขั้นตอนการส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามขั้นตอนการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน

๒. การรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต่างๆ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน พร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข เสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลเมธงวิทยุเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษาฯ ๒ เดือน

Flow Chart ระบบจัดการข้อร้องเรียน กรณีผู้รับบริการไม่พอใจ และร้องเรียนด้วยตนเอง หรือร้องเรียนทางโทรศัพท์



● ในภายนอกผู้บริการ

● ในวงราชการผู้บริการและผู้รับแจ้งเหตุ

● แผนปฏิบัติงาน



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
โรงพยาบาลเบญจลักษณ์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๓
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค โรงพยาบาลเบญจลักษณ์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
โรงพยาบาลเบญจลักษณ์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลเบญจลักษณ์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

วัน/เดือน/ปี ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

หัวข้อ ขออนุญาตประกาศเผยแพร่

- ข้อมูลพื้นฐานของโรงพยาบาล
- นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน
- แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน และการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน
- แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน
- หลักเกณฑ์/ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงาน /เรื่องการทุจริตและปราบปรามทุจริตและประพฤติมิชอบ
- รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนฯ/รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องการทุจริตและปราบปรามทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง
- คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน
- คู่มือขั้นตอนการให้บริการ

ในเว็บไซต์ โรงพยาบาลเบญจลักษณ์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา <http://www.benchalakhospital.com>




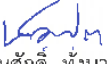
รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

ตามประกาศกรมการข้อมูลข่าวสารทางราชการ เรื่องกำหนดให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลการพิจารณาการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานของรัฐเป็นข้อมูลข่าวสารที่ต้องจัดไว้ให้ประชาชนตรวจสอบได้ตามมาตรา ๙(๘) แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ลงวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๔๘ และมาตรฐานการปฏิบัติด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ITA ปี ๒๕๖๓ กำหนดให้มีการเปิดเผยข้อมูลในการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำให้เกิดระบบในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ยึดแนวทางตามหลักธรรมาภิบาล ด้วยความสุจริตโปร่งใสตรวจสอบได้

ในการนี้ท่านควบคุมภายในและ ITA จึงขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ทางเว็บไซต์โรงพยาบาลเบญจ-ลักษณ์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา <http://www.benchalakhospital.com> เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในหน่วยงาน ผู้รับบริการ และประชาชนทั่วไป รับทราบข้อมูลในดังกล่าว

หมายเหตุ

เว็บไซต์ โรงพยาบาลเบญจลักษณ์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา <http://www.benchalakhospital.com>

<p>ผู้รับผิดชอบในการให้ข้อมูล จ่าเอกหญิง  (เมลาณี แสงแปลง) พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ วันที่ ๓๐ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง  (นายประชุม นงประทุม) นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ วันที่ ๓๐ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางสาวมลทัญญา โคสารคุณ) นักจัดการงานทั่วไป วันที่ ๓๐ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓</p>	<p> (นายพัฒนศักดิ์ ทังนาค) นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเบญจลักษณ์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา</p>

แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลเบญจสิริเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๑

เลขที่ข้อร้องเรียน.....

วันที่รับแจ้ง.....เวลา..... น.

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลการรับเรื่อง

ชื่อผู้แจ้ง..... ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ.....

ที่อยู่..... เบอร์โทรศัพท์.....

ช่องทางการรับเรื่อง..... ผู้รับเรื่อง.....

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลผู้รับบริการ

ชื่อผู้รับบริการ.....

เลขที่ประจำตัวประชาชน..... หมู่..... ต. น.

สิทธิการรักษา..... เลขที่บัตรประกันสุขภาพ..... จังหวัดที่ลงทะเบียน.....

หน่วยบริการปฐมภูมิ..... หน่วยบริการรับส่งต่อ.....

ส่วนที่ ๓ รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน.....

หน่วยบริการที่เกี่ยวข้อง.....

ส่วนที่ ๔ สรุปประเด็นข้อร้องเรียน

.....
.....
.....

ส่วนที่ ๕ สรุปยุติเรื่องร้องเรียน

.....
.....
.....

วันที่ยุติ.....

ลงชื่อ

(นายพินิจศักดิ์ วัฒนาก)

นายแพทย์ชำนาญการ วิชาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเบญจสิริเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา