



คู่มือ

กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนโรงพยาบาลบ้านสร้าง

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ภายใต้ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมไทย มีประชาชนบางส่วนได้รับผลกระทบ และประสบปัญหาที่หลากหลาย จนกลายเป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งนับวันยังมีจำนวนเพิ่ม มากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนต้องพึ่งพาส่วนราชการเพื่อคลี่คลายปัญหา โดยการร้องทุกข์/ร้องเรียนไปยังส่วน ราชการต่างๆที่มีอยู่ เรื่องราวร้องทุกข์เป็นสิ่งสะท้อนปัญหาขอประชาชนที่บ่งบอกความรู้สึกและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการตามภารกิจของส่วนราชการในฐานะหน่วยงานผู้ใช้อำนาจฝ่ายบริหารตามระบอบประชาธิปไตยในการบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับนโยบายการบริหารงานภาครัฐ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์แจ้งเบาะแสเสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้สะดวก รวดเร็วและปลอดภัย ทั้งนี้ ภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้ เป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม การร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนถือเป็นเสียงสะท้อนให้ ภาครัฐทราบว่าการบริหารงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนัก และให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ตรวจสอบการทำงานของรัฐบาล และหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคมโดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้าน เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขันการเอาตัวเอาเปรียบเป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมอาจเป็นเหตุให้มีการ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงาน ต่างๆเพิ่มขึ้น

โรงพยาบาลบ้านสร้างจังหวัดปราจีนบุรี ได้เล็งเห็นความสำคัญของเรื่องดังกล่าวนี้ จึงได้ จัดทำคู่มือการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลบ้านสร้างจังหวัดปราจีนบุรีขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิด เป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตาม ขั้นตอนที่สุดคล้องกับ ข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องการการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

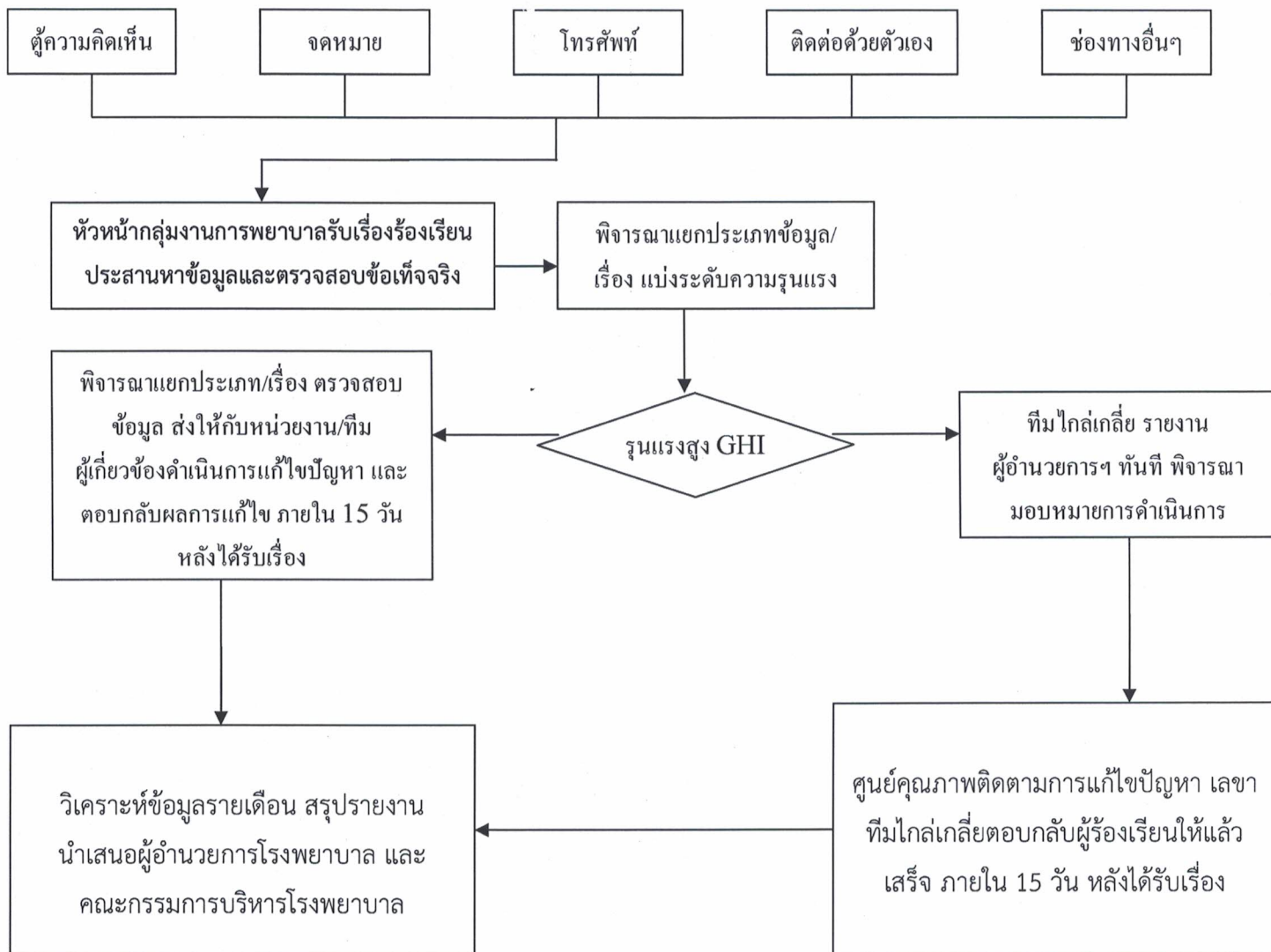
๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่ พัฒนา ให้การทำงานเป็นมืออาชีพรวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้มารับบริการให้สามารถเข้าใจและใช้ ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการใน การปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร

ระบบการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๒.๑ หน่วยงาน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลบ้านสร้าง



หมายเหตุ ระดับความรุนแรง ระดับ G คือ เสียชื่อเสียง/อาจเกิดการฟ้องร้อง ระดับ H คือ เรียกร้องค่าเสียหาย ระดับ I คือ เกิดการฟ้องร้อง

๒.๒ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลบ้านสร้าง จังหวัดปราจีนบุรี สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลบ้านสร้าง จังหวัดปราจีนบุรี โดยผ่านช่องทางต่างๆดังนี้

๑. ไปรษณีย์

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักนายกรัฐมนตรี ๑๑๑๑

๓. เว็บไซต์โรงพยาบาลบ้านสร้าง <http://www.bansanghospital.work/index.php/2015-10-06-02-23-21>

๔. ร้องเรียนผ่านทางศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี

๕. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือทางโทรสารศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลบ้านสร้างจังหวัดปราจีนบุรี หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๗-๒๗๑๒๓๘ ต่อ ศูนย์รับข้อร้องเรียน หมายเลขโทรสาร ๐๓๗-๒๗๑๒๓๘ ต่อ ๑๐๒

๖. เดินมาร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลบ้านสร้าง จังหวัดปราจีนบุรี

๗. สื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น

๒.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๒.๓.๑ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลบ้านสร้างจังหวัดปราจีนบุรี

๑) เป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนใน ภาพรวมของโรงพยาบาลบ้านสร้างจังหวัดปราจีนบุรี

๒) ประมวลประเด็นปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อพิจารณาหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอ ผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

๓) ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติโดยเร็วและประชาชน พึงพอใจ

๔) อำนวยความสะดวกแก่มวลชนที่มาพบ หรือมาชุมนุมเรียกร้องต่อผู้บริหารของโรงพยาบาลบ้านสร้างจังหวัดปราจีนบุรี

๕) จัดระบบและพัฒนาเครือข่ายการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ เป็นเอกภาพ

๖) จัดทำฐานข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบัน และเอื้ออำนวยต่อ ผู้บริหารในการเรียกใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาในระดับนโยบาย

๗) จัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวมของ โรงพยาบาลบ้านสร้างจังหวัดปราจีนบุรี

๒.๓.๒ คณะกรรมการไต่ถามถ้อย

มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

๑.ให้การช่วยเหลือเบื้องต้นทันที กรณีมีปัญหาข้อขัดแย้ง และหรือมีแนวโน้มจะเกิดข้อร้องเรียน หรือ การฟ้องร้องเพื่อหาทางประนีประนอม แก้ไขปัญหาหรือยุติข้อขัดแย้ง

๒.กรณีเรื่องร้องเรียนหรือฟ้องร้องที่ไม่สามารถยุติได้ในระดับหน่วยงาน ให้กรรมการดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ดำเนินเจรจาไกล่เกลี่ยตามขั้นตอนและกระบวนการจนสามารถยุติได้

๔. จัดทำรายงานความเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนเสนอต่อคณะกรรมการรับเรื่อง เรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์และกรรมการบริหาร

๒.๔ คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และ หน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของทางราชการ

ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและ รัฐวิสาหกิจ ผู้บริหาร หมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไข เป็นที่ยุติ ตลอดจนการพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

หน่วยบริการ หมายถึง โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็นหรือให้ ข้อมูล ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

ผู้ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้อง ทุกข์

การร้องทุกข์ หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้มีอำนาจหน้าที่พิจารณาวินิจฉัย เรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ ผู้บังคับบัญชาได้ ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้อง ทุกข์ทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

คำร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ในสังกัด โรงพยาบาลบ้านสร้างจังหวัดปราจีนบุรี ที่ได้ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ใน สังกัดโรงพยาบาลบ้านสร้างจังหวัดปราจีนบุรี เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล การจัดซื้อจัด จ้าง การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องเรียนกระทำผิดวินัยหรือทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด โรงพยาบาล บ้านสร้างจังหวัดปราจีนบุรี ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานกระทรวง สาธารณสุข กระทำผิดวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือ ระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทาง วินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการ หรือเรื่องส่วนตัว

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลบ้านสร้าง จังหวัดปราจีนบุรี

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับ เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นๆ ประกอบด้วย งานประกันสุขภาพ งานศูนย์คุณภาพ

ดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ ข้อเสนอแนะ เพื่อแจ้งผู้ร้องทุกข์

การอุทธรณ์ หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อมติหรือมาตรการใดๆที่คณะกรรมการสั่งการ หรือมีปัญหาใน มติหรือ มาตรการนั้นๆและต้องการให้มีการทบทวน

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัด แจ่ม ชัด พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะ เชื่อในเบื้องต้นได้ หรือไม่เพียงพอว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

การบริหาร หมายถึง การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และ เป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะ ดำเนินการและประโยชน์ ระยะยาวของทางราชการที่จะได้รับประกอบกัน

การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข หมายถึง การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการ ทาง การแพทย์ในสังกัดโรงพยาบาลบ้านสร้างจังหวัดปราจีนบุรี แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความ เสียหายเกิดขึ้นกับ ผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้ เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ

เรื่องร้องเรียนบริการทางการแพทย์ หมายถึง หนังสือหรือสิ่งใดๆจากบุคคลหรือองค์กร ที่แสดงให้เห็น ปรากฏได้ว่า มีการให้บริการรักษาพยาบาล หรือการดำเนินการทางการแพทย์ หรือสาธารณสุขของหน่วย บริการในสังกัดโรงพยาบาล บ้านสร้างจังหวัดปราจีนบุรี แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหาย เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการ หรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้ เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวง สาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ

ความขัดแย้ง หมายถึง ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการให้ หรือรับ บริการสาธารณสุข นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง อาจเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่ กำลังเกิดขึ้น มีการ แสดงออกชัดเจน หรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบการแพทย์

การเจรจาไกล่เกลี่ย หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณี หรือผู้แทน ตั้งแต่เริ่ม มีความขัดแย้ง เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน และเพื่อมิให้ความขัดแย้งบานปลาย

การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็น กลาง ท า หน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกัน ด้วยบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่ พึงพอใจร่วมกันโดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

ผู้ไกล่เกลี่ย หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์ หรือผู้ได้รับ มอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไกล่เกลี่ยด้วยก็ได้

การชุมนุมเรียกร้อง หมายถึง การรวมตัวกันของกลุ่มคนเพื่อแสดงออกทางความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ เช่น การ ดำเนินชีวิต สิ่งแวดล้อม สุขอนามัย ฯลฯ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นสภาพปัญหาที่กลุ่มคนได้รับผลกระทบ เป็นการรวมตัวที่ สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาความเดือดร้อนของกลุ่มคน และ/หรือได้รับผลกระทบจากการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สาธารณสุข

๒.๕ ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

| ประเภท | นิยาม | ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม |
|---|---|---|
| <p>๑. การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข</p> | <p>การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือ สาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัด โรงพยาบาลบ้านสร้างจังหวัดปราจีนบุรี แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการ ให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้ เจ้าหน้าที่หน่วยบริการสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ</p> | <p>การร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่ เช่น การวินิจฉัยโรคผิดพลาด การรักษาผิดพลาด ฯลฯ</p> |
| <p>๒. คุณภาพการให้บริการ</p> | <p>การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการ บริหารจัดการ โดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็น ธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสีย ทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของทางราชการที่จะได้รับประกอบกัน</p> | <p>๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรม ส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒.การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้อง ในการจัดซื้อจัด จ้างมีพฤติกรรม ส่อไปในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓.การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดย กล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดี ความชอบและการแต่งตั้ง โยกย้ายไม่ ชอบธรรม ฯลฯ</p> |

| ประเภท | นิยาม | ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม |
|-------------------|--|---|
| ๓.การบริหารจัดการ | <p>การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการ บริหารจัดการ โดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึง ประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ ระยะยาวของทางราชการที่จะได้ รับ ประกอบกัน</p> | <p>๑.การบริหารทั่วไปและงบประมาณ ร้อง เรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรม ส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดย กล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อ จัด จ้างมีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่ โปร่งใส หลายประการ ๓.การ บริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดย กล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การ เลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดี ความชอบและการแต่งตั้ง โยกย้าย ไม่ ชอบธรรม ฯลฯ</p> |
| ๔.วินัยข้าราชการ | <p>กฎ ระเบียบต่างๆที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมา เป็น กรอบ ควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติ หน้าที่ และกำหนดแบบ แผนความประพฤติ ของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการ ประพฤติ ปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความ เรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัว ให้ เหมาะสมตาม พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการ พ.ล.เรื้อน พ.ศ.๒๕๕๑</p> | <p>การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติ ว่า ด้วยวินัยข้าราชการตามที่ กฎหมาย กำหนด</p> |
| ๕. การทุจริต | <p>การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดใน ตำแหน่ง หรือหน้าที่หรือปฏิบัติหรือละเว้นการ ปฏิบัติอย่างใดใน พฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่น เชื่อว่ามีตำแหน่งหรือ หน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มี ตำแหน่งหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจ ในตำแหน่ง หรือหน้าที่เพื่อประโยชน์ที่มีควรได้โดย ชอบ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น</p> | <p>๑. การจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับพัสดุ ครุภัณฑ์ การก่อสร้าง ๒. การบริหารงานของหน่วยงานที่ ส่อไปในทางไม่สุจริต ฯลฯ</p> |

| ประเภท | นิยาม | ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม |
|---|--|--|
| ๖. ค่าตอบแทน | การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีเจตนาธรรมณ์เพื่อการจ่ายค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานใน หน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือ ต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอก เวลาราชการ | <ol style="list-style-type: none"> ๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ฯลฯ |
| ๗. ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ | การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการ กระทำใดๆที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหาย อย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงาน ในสังกัดโรงพยาบาลบ้านสร้าง จังหวัดปราจีนบุรี | เจ้าหน้าที่ยืมเงินประชาชนแล้วไม่คืน ฯลฯ |
| ๘. สวัสดิการของรัฐ | ระบบทางสังคมที่ รัฐให้หลักประกันแก่ ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในด้าน ปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการมีคุณภาพ ชีวิตที่ดี | <ol style="list-style-type: none"> ๑. หลักประกันสุขภาพ ทุกคนมีสิทธิ ได้รับการป้องกันและรักษาโรค ฟรี ๒. กองทุนประกันสังคม ๓. กองทุนข้าราชการบำนาญ ฯลฯ |
| ๙. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น | การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความคิดเห็น หรือการเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการ ทางการแพทย์และสาธารณสุข | <ol style="list-style-type: none"> ๑. การปรับปรุงระบบการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ๒. การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ๓. การเพิ่มบุคลากร ๔. การเพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์ ฯลฯ |

๒.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๒.๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ชัดเจน

๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓. ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/ หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล(ถ้ามี)

๒.๖.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคล อื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๓ เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือหรือช่วยขจัดความเดือดร้อน

๒.๖.๔ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติ หน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒.๖.๕ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ใน การดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็น ฐานข้อมูล

๒.๖.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑. คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะ รับไว้พิจารณาเป็นการ เฉพาะเรื่อง

๒. คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓. เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่ กฎหมาย กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้ว ยังไม่มีผลความ คืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔. คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณา หรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๒.๗ หลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์ และการพิจารณาวินิจฉัยร้อง กรณีของข้าราชการพลเรือนสามัญ

๒.๗.๑ กรณีซับซ้อนใจที่จะร้องทุกข์ได้

ความซับซ้อนใจอันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ของข้าราชการนั้น ต้องมีลักษณะ ดังนี้

๑.ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนือ อำนาจที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้ สำหรับการนั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการสร้าง ขั้นตอนโดยไม่จำเป็นหรือ สร้างภาระให้เกิดขึ้นเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลยพินิจโดยมิชอบ

๒.ไม่มอบหมายให้ปฏิบัติ

๓.ประวิงเวลา หรือหน่วงเหนี่ยวการดำเนินการบางอย่างอันเป็นเหตุให้เสียสิทธิ หรือได้รับสิทธิ ประโยชน์อันพึงมีพึงได้ในเวลาอันสมควร

๔.ไม่เป็นไปตาม หรือขัดกับระบบคุณธรรมตามมาตรา ๔๒

๒.๗.๒ ผู้มีอำนาจพิจารณาและวินิจฉัยร้องทุกข์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นควรจะได้ปรึกษาหรือ ทำความเข้าใจกัน โดยผู้บังคับบัญชาต้องให้โอกาสและรับฟัง หรือสอบถามเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าวเพื่อเป็นแนวทางแห่งการทำความเข้าใจและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นต้น แต่ถ้าผู้มีความซบซึ้งใจไม่ประสงค์จะปรึกษาหารือ หรือปรึกษาหารือแล้วไม่ได้รับคำสั่ง หรือได้รับคำสั่งแล้วไม่เป็นที่พอใจ ก็ให้ร้องทุกข์ตามกฎหมาย ก.พ.ค. ได้ ดังนี้

ก. เหตุเกิดจากผู้บังคับบัญชา ให้ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปตามลำดับ คือ

๑.กรณีที่เกิดเหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนภูมิภาคที่ต่ำกว่าผู้ว่าราชการจังหวัด เช่น สาธารณสุขอำเภอ นายอำเภอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ให้ร้องทุกข์ต่อผู้ว่าราชการจังหวัด และให้ผู้ว่าราชการจังหวัด และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัย ร้องทุกข์

๒.กรณีที่เกิดเหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนกลางที่ต่ำกว่าอธิบดี เช่น ผู้อำนวยการกอง หรือผู้อำนวยการสำนัก ให้ร้องทุกข์ต่ออธิบดี และให้อธิบดีเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ สำหรับกรณีสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขนั้น ถ้าเหตุเกิดจากผู้บัญชาการวิทยาลัยในสังกัดสถาบัน พระบรมราชชนก และผู้อำนวยการสำนักหรือหน่วยงานส่วนกลาง จะต้องร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวง สาธารณสุข (ในฐานะอธิบดี) และปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

๓.กรณีที่เกิดเหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้ว่าราชการจังหวัดหรืออธิบดี ให้ร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวง ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของผู้ร้องทุกข์ และให้ปลัดกระทรวงเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ อนึ่ง กรณีที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมีคำสั่งย้ายหรือเลื่อนเงินเดือนข้าราชการตำแหน่งประเภทวิชาการ ตั้งแต่ระดับชำนาญการพิเศษลงมากฎหมายใหม่บัญญัติให้เป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดโดยตรง หากจะร้องทุกข์ในเรื่องนี้ จะต้องร้องทุกข์ ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ข.เหตุเกิดจากปลัดกระทรวง รัฐมนตรีเจ้าสังกัด หรือนายกรัฐมนตรี ให้ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ดังนั้น ถ้าเหตุร้องทุกข์เกิดจากปลัดกระทรวงสาธารณสุข ต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. อนึ่ง คำสั่งต่างๆ ของ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเกี่ยวกับการบริหารบุคคล เช่น การบรรจุแต่งตั้ง เลื่อน ย้าย โอนนั้นถ้าทำให้ข้าราชการเกิดความซบซึ้งใจแล้ว จะต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ทุกกรณี สำหรับกรณีผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่ง ได้รับมอบหมายอำนาจจากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ให้บรรจุแต่งตั้ง หรือเลื่อนตำแหน่ง ข้าราชการ ในราชการบริหารส่วนภูมิกานั้น แม้ว่าจะออกเป็นคำสั่งของจังหวัดก็ตาม กรณีนี้ต้องถือว่าผู้ว่าราชการ จังหวัดทำในฐานะปลัดกระทรวงสาธารณสุขตามที่ได้รับมอบอำนาจกรณีเช่นนี้จะต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ไม่ใช่ร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒.๗.๓ วิธีการร้องทุกข์

การร้องทุกข์ให้ร้องทุกข์ได้สำหรับตนเองเท่านั้น จะร้องทุกข์แทนผู้อื่นไม่ได้ และต้องทำคำร้อง ทุกข์เป็นหนังสือยื่นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันทราบหรือว่าทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์โดยคำร้องทุกข์ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ คือ

- ๑) ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด และที่อยู่สำหรับการติดต่อเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์
- ๒) การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์
- ๓) ข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่ผู้ร้องทุกข์เห็นว่าเป็นปัญหาของเรื่องร้องทุกข์
- ๔) คำขอของผู้ร้องทุกข์
- ๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ได้รับมอบหมายให้ร้องทุกข์แทนกรณีที่จำเป็น

๒.๗.๔ การมอบหมายให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน

ผู้มีสิทธิร้องทุกข์จะมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนตนได้แต่เฉพาะกรณีที่มีเหตุจำเป็นเท่านั้น คือ กรณี ๑) เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องทุกข์ได้ด้วยตนเอง ๒) อยู่ต่างประเทศและความหมายได้ว่าไม่อาจร้องทุกข์ได้ทันภายในเวลาที่กำหนด และ ๓) มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เห็นสมควร ทั้งนี้ จะต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีสิทธิร้องทุกข์ พร้อมทั้งหลักฐานแสดงเหตุจำเป็น ถ้าไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้พิมพ์ลายนิ้วมือโดยมีพยานลงลายมือชื่อรับรองอย่างน้อยสองคน

๒.๗.๕ หลักฐานประกอบหนังสือร้องทุกข์

๑) การยื่นคำร้องทุกข์ ให้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมคำร้องทุกข์ด้วยกรณีที่ไม่อาจแนบ พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ เพราะพยานหลักฐานอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานทางปกครอง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลอื่น หรือเพราะเหตุอื่นใด ให้ระบุเหตุที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานไว้ด้วย

๒) ให้ผู้ร้องทุกข์ทำสำเนาคำร้องทุกข์และหลักฐานที่เกี่ยวข้องโดยให้ผู้ร้องทุกข์รับรองสำเนาถูกต้อง ๑ ชุด แนบพร้อมคำร้องทุกข์ด้วยกรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนก็ดี กรณีที่มีการ แต่งตั้งทนายความหรือบุคคลอื่นดำเนินการแทนในชั้นตอนใดๆ ในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ก็ดี ให้แนบหลักฐานการมอบหมายหรือหลักฐานการแต่งตั้งไปด้วย

๓) ถ้าผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะแถลงการณ์ด้วยวาจาในชั้นพิจารณาของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ให้แสดงความประสงค์ไว้ในคำร้องทุกข์ด้วย หรือจะทำเป็นหนังสือต่างหากก็ได้ แต่ต้องยื่นหนังสือก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เริ่มพิจารณา

๒.๗.๖ การยื่นหนังสือร้องทุกข์

การยื่นหนังสือร้องทุกข์ทำได้ ๒ วิธี คือ

๑.ยื่นต่อพนักงานผู้รับคำร้องทุกข์ที่สำนักงาน ก.พ. (กรณีร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค.) หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับ หนังสือตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ของผู้บังคับบัญชาหรือของ ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ หรือของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

๒.ส่งหนังสือร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน โดยถือวันที่ทำการไปรษณีย์ต้นทางประทับตรารับที่ ของหนังสือร้องทุกข์เป็นวันยื่นคำร้องทุกข์ โดยให้ส่งไปยังผู้บังคับบัญชา หรือส่งไปยังสำนักงาน ก.พ. (กรณีร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค.)

๒.๗.๗ ขั้นตอนและกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชา

๑.เมื่อผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ได้รับคำร้องทุกข์แล้วจะมีหนังสือแจ้งพร้อมทั้งส่ง สำเนาคำร้องทุกข์ไปให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ทราบ โดยให้ผู้บังคับบัญชานั้นส่งเอกสาร หลักฐานที่เกี่ยวข้องและคำชี้แจง ไปให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ประกอบการพิจารณาภายใน ๗ วัน นับแต่ วันที่ได้รับหนังสือร้องทุกข์ สำหรับกรณีที่ยื่นคำร้องทุกข์ผ่านผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ก็ให้ ปฏิบัติในทำนองเดียวกัน

๒.ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พิจารณาจากเรื่องราวการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์ของ ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ ในกรณีจำเป็นและสมควร อาจขอเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมรวมทั้งคำชี้แจงจากหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอื่นของรัฐ ห้างหุ้นส่วน บริษัท ข้าราชการ หรือบุคคลใดมาให้ถ้อยคำหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาได้ รวมทั้งอาจให้ผู้ร้องทุกข์มาแถลงการณ์ด้วยวาจา หรือไม่ก็ได้

๓.ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันได้ รับคำร้องทุกข์ และอาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน ๔.การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้น อาจจะไม่รับเรื่องร้องทุกข์ยกคำ

ร้องทุกข์ หรือมีคำวินิจฉัยให้ แก้อภัยหรือยกเลิกคำสั่ง และให้เยียวยาความเสียหาย ให้ผู้ร้องทุกข์ หรือให้ดำเนินการอื่นใด เพื่อประโยชน์แห่ง ความยุติธรรม และเมื่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ได้วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ประการใดแล้วให้ ผู้บังคับบัญชาที่เป็น เหตุแห่งการร้องทุกข์ดำเนินการให้เป็นไปตามคำวินิจฉัยนั้นในโอกาสแรกที่ทำได้ และเมื่อได้ ดำเนินการตามคำวินิจฉัยแล้ว ให้แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือโดยเร็ว คำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้มีอำนาจวินิจฉัย ร้องทุกข์นั้นให้เป็นที่สุด

๒.๗.๘ สิทธิของผู้ร้องทุกข์

๑. ผู้ร้องทุกข์อาจถอนคำร้องทุกข์ที่ยื่นไว้แล้วในเวลาใดๆ ก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์จะมีคำวินิจฉัยเสร็จ เด็ดขาดในเรื่องร้องทุกข์นั้นก็ได้

๒. ผู้ร้องทุกข์มีสิทธิคัดค้านผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ และคัดค้านผู้บังคับบัญชา ที่มีอำนาจ วินิจฉัยร้องทุกข์ กรณีที่มีเหตุคัดค้านตามที่กำหนดไว้ในกฎ ก.พ.ค.

๓. กรณีที่ผู้ร้องทุกข์ไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยร้องทุกข์ มีสิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครองชั้นต้นภายใน ๙๐ วัน นับแต่ วันที่ทราบหรือถือว่าทราบคำวินิจฉัยร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์หรือของคณะกรรมการวินิจฉัย ร้องทุกข์

| ระดับ | นิยาม | ตัวอย่างเหตุการณ์ | เวลาการตอบสนอง | ผู้รับผิดชอบ | |
|-------|--|---|--|--------------------|---|
| 1 | ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ (ไม่มีผลกระทบ) (A-B) | - ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะให้ข้อคิดเห็นให้คำชมเชยในการให้บริการ | การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสถานที่ของโรงพยาบาล | 1วัน | หน่วยงาน |
| 2 | ข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก (มีผลกระทบน้อย) (C-D) | ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่ได้มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว | -การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน | 1วัน | หน่วยงาน |
| 3 | ข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่ (มีผลกระทบปานกลาง) (E-F) | -ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนมีการโต้แย้งเกิดขึ้นไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียวต้องอาศัยทีมใกล้เคียงและอำนาจของกรรมการบริหารแก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสียหายต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล | -การร้องเรียนคุณภาพการบริการของหน่วยงาน -การร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาล -การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง -การร้องเรียนผ่านสื่อออนไลน์ ได้แก่ Facebook,Email,Website,กระทู้ต่างๆ เป็นต้น | ไม่เกิน 5 วันทำการ | -ทีมใกล้เคียง -คณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาล |
| 4 | การฟ้องร้อง (บาดเจ็บสาหัส, ร้องเรียนผ่านสื่อ, เรียกร้องค่าเสียหาย) GHI | -ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และ ร้องเรียนต่อสื่อมวลชนหรือผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัดหรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น | -การร้องเรียนคุณภาพการบริการของหน่วยงาน -การร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาล -การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง -การเรียกร้องให้โรงพยาบาลชดเชยค่าเสียหายจากการ ให้บริการผิดพลาด(ม.41) | ไม่เกิน 5 วันทำการ | -ทีมใกล้เคียง -คณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาล |

ระดับข้อร้องเรียน = เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น 4 ระดับ

Wifi Hotspot Service Status x เรืองเรืองเรือง x +

ไม่ปลอดภัย | bansanghospital.work/index.php/2015-10-06-02-23-21

แอป Google YouTube Facebook :: Welcome to e-Cla... :: ระบบตรวจสอบสิทธิ... :: ทั่วไปใหม่ :: Drug Catalog - 1.3.7

โรงพยาบาลราชวิถี | โรงพยาบาลราชวิถี | โรงพยาบาลราชวิถี | โรงพยาบาลราชวิถี | โรงพยาบาลราชวิถี | โรงพยาบาลราชวิถี | PIDS | โรงพยาบาล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

การขอกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ หรือ อีเมล จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ หรือขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือรายงานผล
ให้ทางประธาน **ข้อมูลของทางถูกเก็บเป็นสาธารณะ** หากท่านไม่ต้องการเปิดเผย ท่านไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูล ดังกล่าว ขอขอบคุณ

กรอกมาให้ข้อมูลตามจริง

ชื่อ - นามสกุล *

ที่อยู่ ที่สามารถติดต่อได้ *

หมายเลขโทรศัพท์ * xxxxxxxxxx

อีเมล *

File (ถ้ามี) Max 0.5 MB

ตั้งเรียน เรื่อง *

รายละเอียด *

Captcha

16:41 7/12/2564

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
ปราจีนบุรี

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. 2564
สำหรับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลบ้านสร้าง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี

วัน/เดือน/ปี : ๒๒ ธันวาคม พ.ศ. 2564

หัวข้อ :ประกาศคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ภายในหน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล : (ตามเอกสารแนบ)

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวจริยา ศิวาลัย)

เจ้าพนักงานธุรการ

ผู้อนุมัติ



(นายชวลิต ศรีสัมพจน์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านสร้าง

ผู้รับผิดชอบการนำขึ้นเผยแพร่ (Web Master)



(นายคมสันต์ จันทสีมา)

เจ้าพนักงานเภสัชกรรมชำนาญงาน