



โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร WI-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๑/๑๓
	ปรับปรุงครั้งที่ ๓	วันที่ ๑ ต.ค. ๒๕๖๓
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ นายเอกวิทย์ จินดาเพชร	

๑. หลักการและเหตุผล


พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือผู้รับผิดชอบนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

ผู้จัดทำ (นางสินี นวนเปียน) ตำแหน่ง : พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ	ผู้ทบทวน (นางสาวชมนาศ พัฒน์นิติกุล) ตำแหน่ง : หัวหน้าพยาบาล	ผู้อนุมัติ (นายเอกวิทย์ จินดาเพ็ชร) ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเจาะไอร้อง
--	--	---

 โรงพยาบาลเจาะไอร้อง	<h2>โรงพยาบาลเจาะไอร้อง</h2>
หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑ หน้าที่ ๒/๑๓
	ปรับปรุงครั้งที่ ๓ วันที่ ๑ ต.ค. ๒๕๖๓
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ นายเอกวิทย์ จินดาเพ็ชร

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙

๓. ขอบเขต


เพื่อดำเนินตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราว รวบรวมหลักฐานการวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และ รายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ ส่งการต่อไป

๔. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โรงพยาบาลเจาะไอร้อง เบอร์โทร ๐๗๓ - ๕๔๔๐๗๓ ไปรษณีย์/หนังสือ เว็บไซต์ของโรงพยาบาล www.cirhospital.com สื่ออิเล็กทรอนิกส์ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่น เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนดผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรและไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐทำให้ได้รับความเดือดร้อน อันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายของโรงพยาบาลหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจที่โรงพยาบาลจะดำเนินการต่อไปได้ ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการ หรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

๕. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มี ๖ ช่องทางดังนี้

๑. ส่งทางไปรษณีย์ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
โรงพยาบาลเจาะไอร้อง เลขที่ ๓๔๘ หมู่ที่ ๑ ตำบลจวบ อำเภอเจาะไอร้อง จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๓๐

 โรงพยาบาลเจาะไอร้อง	<h2>โรงพยาบาลเจาะไอร้อง</h2>	
หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๓/๑๓
	ปรับปรุงครั้งที่ \$	วันที่ ๑ ต.ค. ๒๕๖๕\$
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ นายเอกวิทย์ จินดาเพชร	

๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์
อาคารผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านโทรศัพท์หมายเลข ๐๗๓-๕๔๔-๐๗๓

๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาล

๕. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน ๖ จุด หรือคิวอาร์โค้ด ๗ จุด

๖. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านหน่วยงานอื่นๆ หรือในชุมชน

๖. ขั้นตอนการดำเนินการ

๑. กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางไปรษณีย์

๑. เมื่อรับหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากงานธุรการแล้ว

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจาะไอร้อง พิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ

๓. แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๔. ดำเนินการตรวจสอบความเป็นธรรม โดยคณะกรรมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ

๕. สรุปผลการตรวจสอบและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล เจาะไอร้อง

- กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

- กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง


๖. ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

๒. กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง

๑. กรณีผู้ร้องมีหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์มายื่นด้วยตนเอง

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งงานธุรการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของโรงพยาบาล เจาะไอร้อง

และดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์

 <p>CHO-AIRONG โรงพยาบาลเจาะไอร้อง</p>	<h1>โรงพยาบาลเจาะไอร้อง</h1>	
หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๔/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๓	วันที่ ๑ ต.ค.

		๒๕๖๓
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ นายเอกวิทย์ จินดาเพชร	

กรณีผู้ร้องมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา ให้ผู้รับผิดชอบจัดทำคำร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นหนังสือ ให้ผู้ร้องลงชื่อ และแจ้งงานธุรการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของโรงพยาบาลเจาะไอร้อง และดำเนินการรับ หนังสือเข้าระบบสารบรรณของศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยต้องดำเนินการทันทีเมื่อมีประชาชนเข้ามาร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจาะไอร้อง พิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ

๓.ดำเนินการตรวจสอบความเป็นธรรม โดยคณะกรรมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ

๔.สรุปผลการตรวจสอบและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล เจาะไอร้อง

-กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน

จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

-กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๕.ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

๓.กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๓ - ๕๕๔๐๗๓ และเว็บไซต์ www.cirrhospital.com

๑.เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในแบบฟอร์มที่กำหนด

๒.เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจาะไอร้อง พิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ

๓.แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๔.ดำเนินการตรวจสอบความเป็นธรรม โดยคณะกรรมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ

๕.สรุปผลการตรวจสอบและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล เจาะไอร้อง

-กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน

จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

-กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง



โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๕/๑๓
	ปรับปรุงครั้งที่ ๓	วันที่ ๑ ต.ค. ๒๕๖๓
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ นายเอกวิทย์ จินดาเพชร	

๖.ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

๔.กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางตุ้รับเรื่องร้องเรียน หรือคิวอาร์โค้ด

๑.เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดตู้ทุกวันทำการ เวลา ๑๔.๐๐ น.

๒.เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในแบบฟอร์มที่กำหนด

๓.เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจาะไอร้อง พิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ

๔.แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ โดยการติดบอร์ด

๕.ดำเนินการตรวจสอบความเป็นธรรม โดยคณะกรรมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ

๖.สรุปผลการตรวจสอบและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล เจาะไอร้อง


-กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

-กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๗.ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบโดยการติดบอร์ด ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

๕.กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านที่ประชุม อำเภอ หรือในชุมชน

- ๑.เจ้าหน้าที่ที่เข้าร่วมประชุม รับเรื่อง
- ๒.เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในแบบฟอร์มที่กำหนด
- ๓.เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจาะไอร้อง พิจารณาสั่งการ ภายใน
๑ - ๒ วันทำการ
- ๔.แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕
วันทำการ

 <p>โรงพยาบาลเจาะไอร้อง</p>	<h2>โรงพยาบาลเจาะไอร้อง</h2>	
หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๖/๑๓
	ปรับปรุงครั้งที่ ๓	วันที่ ๑ ต.ค. ๒๕๖๓
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ นายเอกวิทย์ จินดาเพชร	

- ๕.ดำเนินการตรวจสอบความเป็นธรรม
โดยคณะกรรมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ
- ๖.สรุปผลการตรวจสอบและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล
เจาะไอร้อง
 - กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน
จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป
 - กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง
- ๗.ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓
วันทำการ
๗. ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น A - I
 - ระดับ A ไม่มีอุบัติการณ์เกิดขึ้น แต่มีโอกาสทำให้เกิดความคลาดเคลื่อน
 - ระดับ B เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อนแต่ไม่ส่งผลต่อผู้ป่วย

ระดับ C ผู้รับบริการได้รับผลกระทบแต่ไม่ทำให้เกิดอันตราย

ระดับ D

ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลทำให้มีการเฝ้าระวังเพื่อให้นั่นใจว่าไม่เกิดอันตราย

ระดับ E ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลทำให้ต้องรักษาเพิ่มขึ้น


ระดับ F

ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลเกิดอันตรายชั่วคราวหรือนอนโรงพยาบาลหรือส่งต่อ

ระดับ G ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลทำให้เกิดอันตรายถาวรพิการ

ระดับ H ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลให้ต้องทำการช่วยชีวิต

ระดับ I ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลให้ถึงแก่ชีวิต

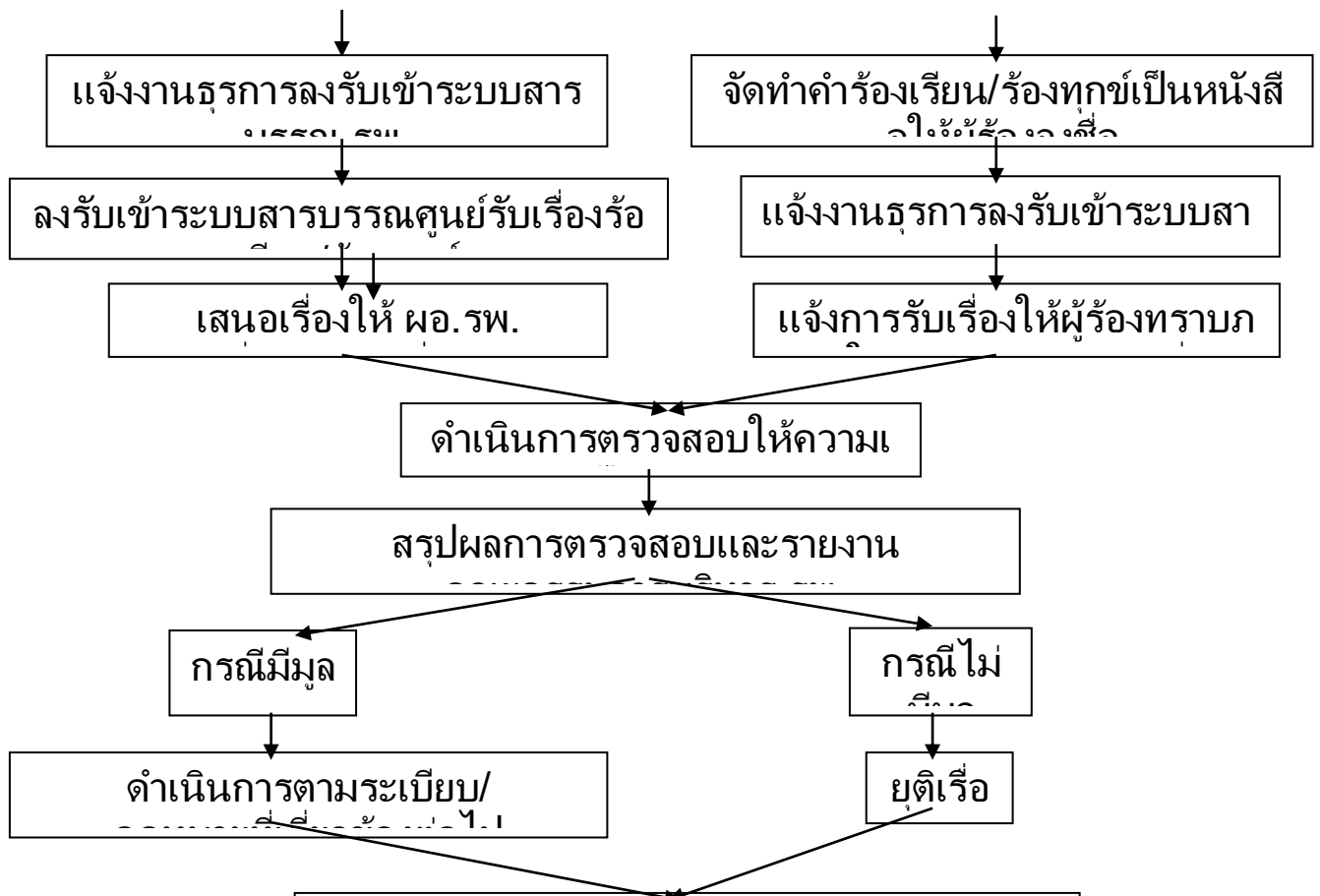
 โรงพยาบาลเจาะไอร้อง	<h2>โรงพยาบาลเจาะไอร้อง</h2>	
หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๗/๑๓
	ปรับปรุงครั้งที่ ๓	วันที่ ๑ ต.ค. ๒๕๖๓
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ นายเอกวิทย์ จินดาเพชร	


๘.แผนผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/

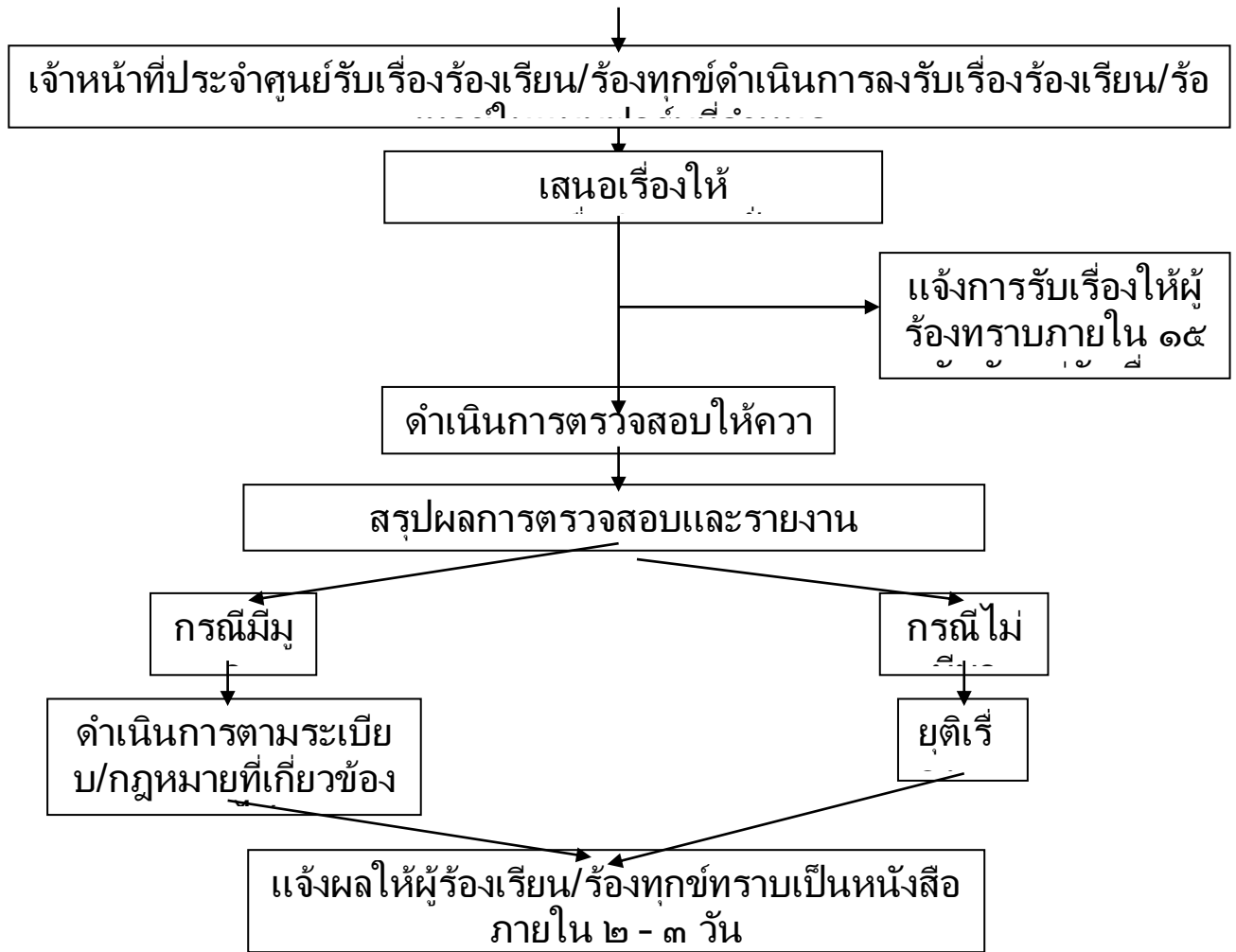





 โรงพยาบาลเจาะไอร้อง	
แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือ	
โรงพยาบาลเจาะไอร้อง	
หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑ หน้าที่ ๙/๑๓
	ปรับปรุงครั้งที่ ๓ วันที่ ๑ ต.ค. ๒๕๖๓
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ นายเอกวิทย์ จินดาเพชร

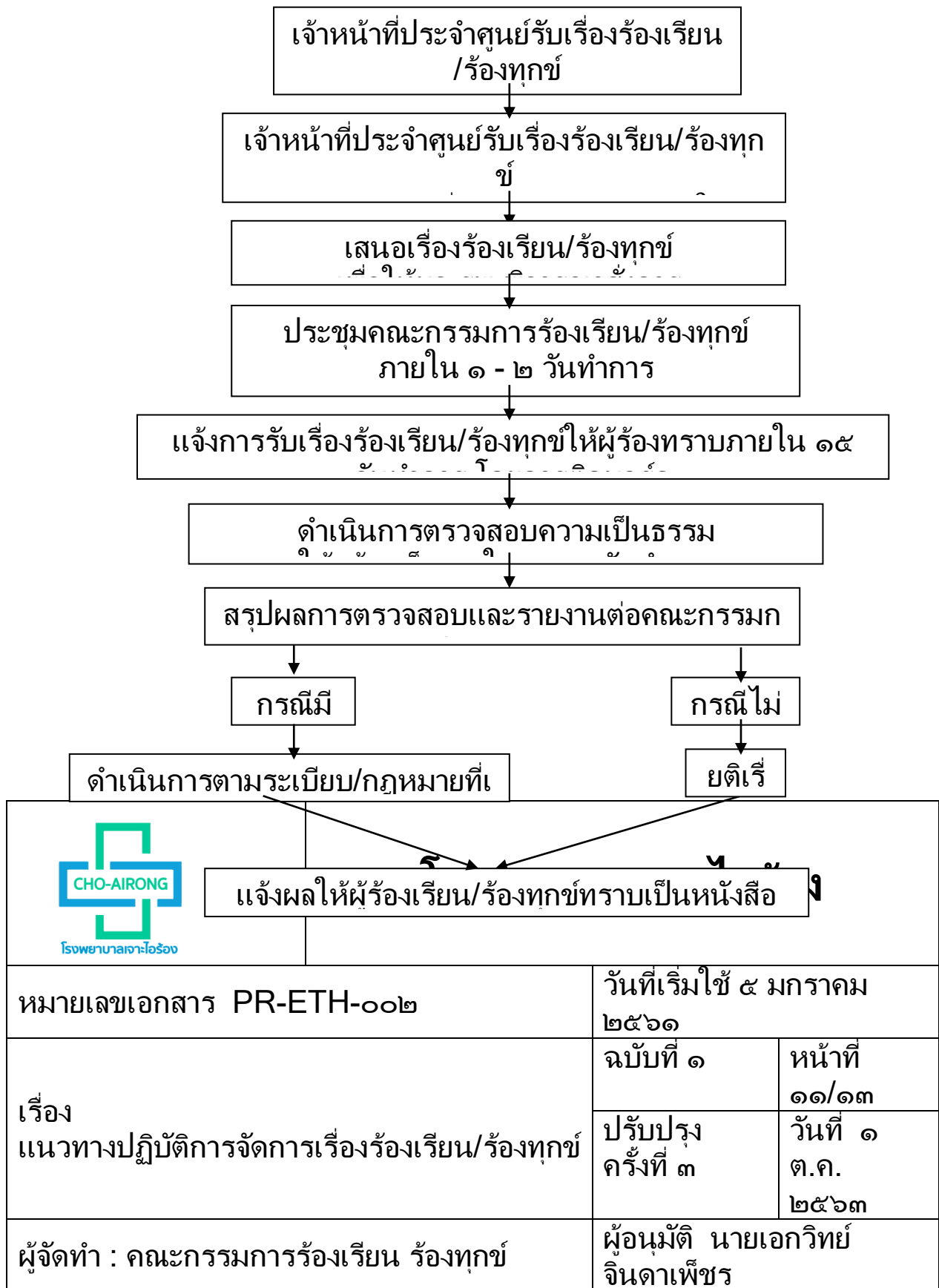
กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๓ - ๕๕๕๐๗๓ และเว็บไซต์ web.choairong.com

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์



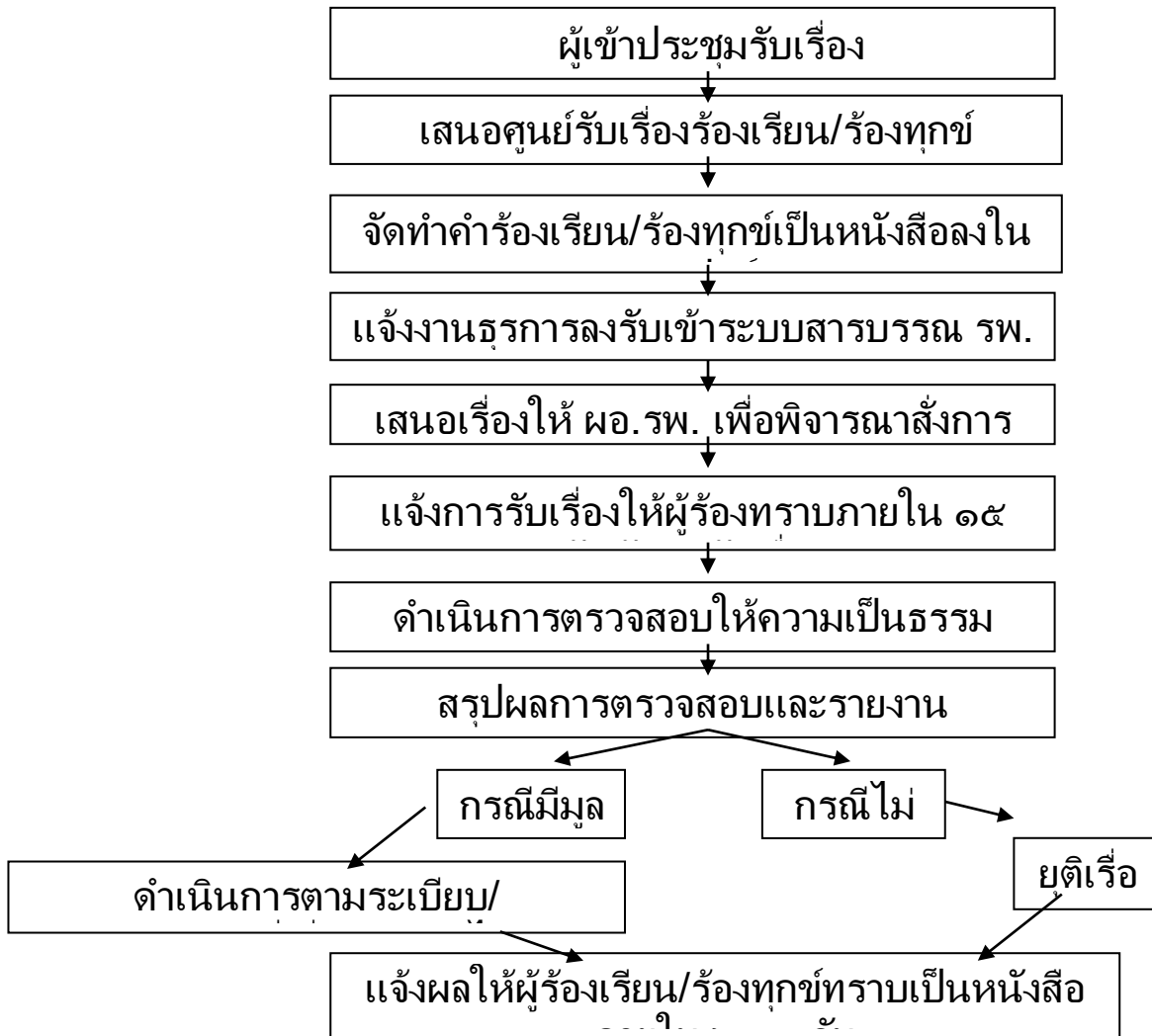
 <p>โรงพยาบาลเจาะไอร่อง</p>	<h2>โรงพยาบาลเจาะไอร่อง</h2>	
หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๑๐/๑๓
	ปรับปรุงครั้งที่ ๓	วันที่ ๑ ต.ค. ๒๕๖๓
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ นายเอกวิทย์ จินดาเพชร	


กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน หรือคิวอาร์โค้ด



หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๑๑/๑๓
	ปรับปรุงครั้งที่ ๓	วันที่ ๑ ต.ค. ๒๕๖๓
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ นายเอกวิทย์ จินดาเพชร	

กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านหน่วยงานอื่นๆ หรือในชุมชน



 โรงพยาบาลเจาะไอร่อง	<h1>โรงพยาบาลเจาะไอร่อง</h1>	
หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๑๒/๑๓
	ปรับปรุงครั้งที่ ๓	วันที่ ๑ ต.ค. ๒๕๖๓
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ นายเอกวิทย์ จินดาเพชร	

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามคำสั่งโรงพยาบาลเจาะ
ไอร็อง ที่ ๑๑๗ /๒๕๖๑ ลง
วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๑

๙.หน้าที่ประจำศูนย์

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชน เจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๒. จัดทำบัญชีทะเบียนคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ
๔. ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
หรือทำหนังสือแจ้งหน่วยงานย่อยตรวจสอบข้อเท็จจริง
และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
๕. ทำหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องรับทราบ
๖. รายงานผลการปฏิบัติให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ
๗. แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
รับทราบโดยเร็ว
๘. จัดให้มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้
๙. ประชาสัมพันธ์ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๑๐. สรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เสนอผู้บังคับบัญชา
ทุกๆ ๓ เดือน (รอบที่ ๑ เดือนตุลาคม - ธันวาคม , รอบที่ ๒ เดือนมกราคม -
มีนาคม, รอบที่ ๓ เดือนเมษายน - มิถุนายน, รอบที่ ๔ เดือนกรกฎาคม -
กันยายน)
๑๑. หน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๑๐.กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙
บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์
และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง
ที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖
๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑

	<h2>โรงพยาบาลเจาะไอร็อง</h2>
หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม

	๒๕๖๑	
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑	หน้าที่ ๑๓/๑๓
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๓	วันที่ ๑ ต.ค. ๒๕๖๓
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ นายเอกวิทย์ จินดาเพชร	

๔. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๖
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.๒๕๔๘
๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.๒๕๓๕
และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖
และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๘. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔
๙. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒
๑๐. ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๒
๑๑. พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ.๒๕๖๒

เบอร์โทรศัพท์.....

หมายเหตุ ๑. กรณาระบุดจุดที่ท่านเห็นสมควรให้ปรับปรุงโดย(/)หน้าจุดบริการ
๒. กรณาระบุดชื่อ ที่อยู่
หรือหมายเลขโทรศัพท์ของท่านเพื่อโรงพยาบาลเจาะไอร้องจะได้ตอบกลับในสิ่ง
ที่ท่านได้เสนอแนะ ดีชม

****ขอขอบคุณท่านที่ให้คำแนะนำ
เพื่อทางโรงพยาบาลเจาะไอร้องจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อบริการที่ดี
มีคุณภาพต่อไป****