


Mei 2021

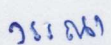
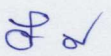
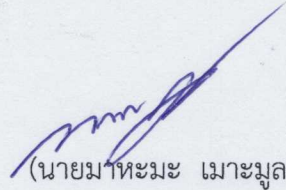
| | | |
|---|-------------------------------|--------------------|
|  <p>CHO-AIRONG โรงพยาบาลเจาะไอร้อง</p> | <h2>โรงพยาบาลเจาะไอร้อง</h2> | |
| หมายเลขเอกสาร WI-ETH-๐๐๒ | วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑ | |
| เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ฉบับที่ ๑ | หน้าที่ ๑/๑๓ |
| | ปรับปรุง ครั้งที่ ๔ | วันที่ ๒ พ.ย. ๒๕๖๕ |
| ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์ | ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมุลา | |

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  (นางวรรณ นีโซะ) ตำแหน่ง : พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ | ผู้ทบทวน  (นางสินี นวนเปียน) ตำแหน่ง : หัวหน้าพยาบาล | ผู้อนุมัติ  (นายมาหะมะ เมาะมุลา) ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรือเสาะ ราชการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจาะไอร้อง |
|---|--|---|



โรงพยาบาลเจาะไอร่อง

| | | |
|--|-------------------------------|--------------------|
| หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒ | วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑ | |
| เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ฉบับที่ ๑ | หน้าที่ ๒/๑๓ |
| | ปรับปรุง ครั้งที่ ๔ | วันที่ ๒ พ.ย. ๒๕๖๕ |
| ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์ | ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา | |

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙

๓. ขอบเขต

เพื่อดำเนินตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราว รวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และ รายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ สั่งการต่อไป

๔. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โรงพยาบาลเจาะไอร่อง 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 โรงพยาบาลเจาะไอร่อง เลขที่ ๓๔๘ หมู่ที่ ๑ ตำบลจวบ อำเภอเจาะไอร่อง จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๓๐



โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

| | | |
|--|-------------------------------|--------------------|
| หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒ | วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑ | |
| เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ฉบับที่ ๑ | หน้าที่ ๓/๑๓ |
| | ปรับปรุง ครั้งที่ ๔ | วันที่ ๒ พ.ย. ๒๕๖๕ |
| ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์ | ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา | |

๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และ
สารสนเทศทางการแพทย์ อาคารผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านโทรศัพท์หมายเลข ๐๗๓-๕๔๔-๐๗๓

๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาล www.cirhospital.com

๕. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน ๖ จุด หรือคิวอาร์โค้ด ๗ จุด

๖. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านหน่วยงานอื่นๆ หรือในชุมชน

๖. ขั้นตอนการดำเนินการ

๑. กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางไปรษณีย์

๑. เมื่อรับหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากงานธุรการแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับหนังสือ
เข้าระบบสารบรรณของศูนย์ร้องเรียน/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. สรุปผลการตรวจสอบและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเจาะไอร้อง

-กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

-กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๖. ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

๒. กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง

๑. กรณีผู้ร้องมีหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์มายื่นด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งงานธุรการรับ
หนังสือเข้าระบบสารบรรณของโรงพยาบาลเจาะไอร้อง และดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของศูนย์
ร้องเรียน/ร้องทุกข์



โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

| | | |
|--|-------------------------------|--------------------|
| หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒ | วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑ | |
| เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ฉบับที่ ๑ | หน้าที่ ๔/๑๓ |
| | ปรับปรุง ครั้งที่ ๔ | วันที่ ๒ พ.ย. ๒๕๖๕ |
| ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์ | ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา | |

กรณีผู้ร้องมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา ให้ผู้รับผิดชอบจัดทำคำร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นหนังสือ ให้ผู้ร้องลงชื่อ และแจ้งงานธุรการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของโรงพยาบาลเจาะไอร้อง และดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยต้องดำเนินการทันทีเมื่อมีประชาชนเข้ามาร้องเรียน/ร้องทุกข์

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

๓.ดำเนินการตรวจสอบความเป็นธรรม โดยคณะกรรมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ

๔.สรุปผลการตรวจสอบและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเจาะไอร้อง

-กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

-กรณีไม่มีมูล ให้อยุติเรื่อง

๕.ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

๓.กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๓ - ๕๔๔๐๗๓ และเว็บไซต์ www.cirrhospital.com

๑.เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในรูปแบบฟอร์มที่กำหนด

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

๓.แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๔.ดำเนินการตรวจสอบความเป็นธรรม โดยคณะกรรมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ

๕.สรุปผลการตรวจสอบและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเจาะไอร้อง

-กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

-กรณีไม่มีมูล ให้อยุติเรื่อง



โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

| | | |
|--|-------------------------------|--------------------|
| หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒ | วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑ | |
| เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ฉบับที่ ๑ | หน้าที่ ๕/๑๓ |
| | ปรับปรุง ครั้งที่ ๔ | วันที่ ๒ พ.ย. ๒๕๖๕ |
| ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์ | ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา | |

๖.ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

๔.กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน 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.สรุปผลการตรวจสอบและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเจาะไอร้อง

-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

แบบฟอร์มที่กำหนด

๓.เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจาะไอร้อง พิจารณาสั่งการ ภายใน

๑ - ๒ วันทำการ

๔.แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ



โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

| | | |
|--|-------------------------------|--------------------|
| หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒ | วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑ | |
| เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ฉบับที่ ๑ | หน้าที่ ๖/๑๓ |
| | ปรับปรุง ครั้งที่ ๔ | วันที่ ๒ พ.ย. ๒๕๖๕ |
| ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์ | ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา | |

๕.ดำเนินการตรวจสอบความเป็นธรรม โดยคณะกรรมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ

๖.สรุปผลการตรวจสอบและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเจาะไอร้อง

-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 ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลทำให้มีการเฝ้าระวังเพื่อให้มั่นใจว่าไม่เกิดอันตราย
- ระดับ E ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลทำให้ต้องรักษาเพิ่มขึ้น
- ระดับ F ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลเกิดอันตรายชั่วคราวหรือนอนโรงพยาบาลหรือส่งต่อ
- ระดับ G ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลทำให้เกิดอันตรายถาวรพิการ
- ระดับ H ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลให้ต้องทำการช่วยชีวิต
- ระดับ I ผู้รับบริการได้รับผลกระทบมีผลให้ถึงแก่ชีวิต

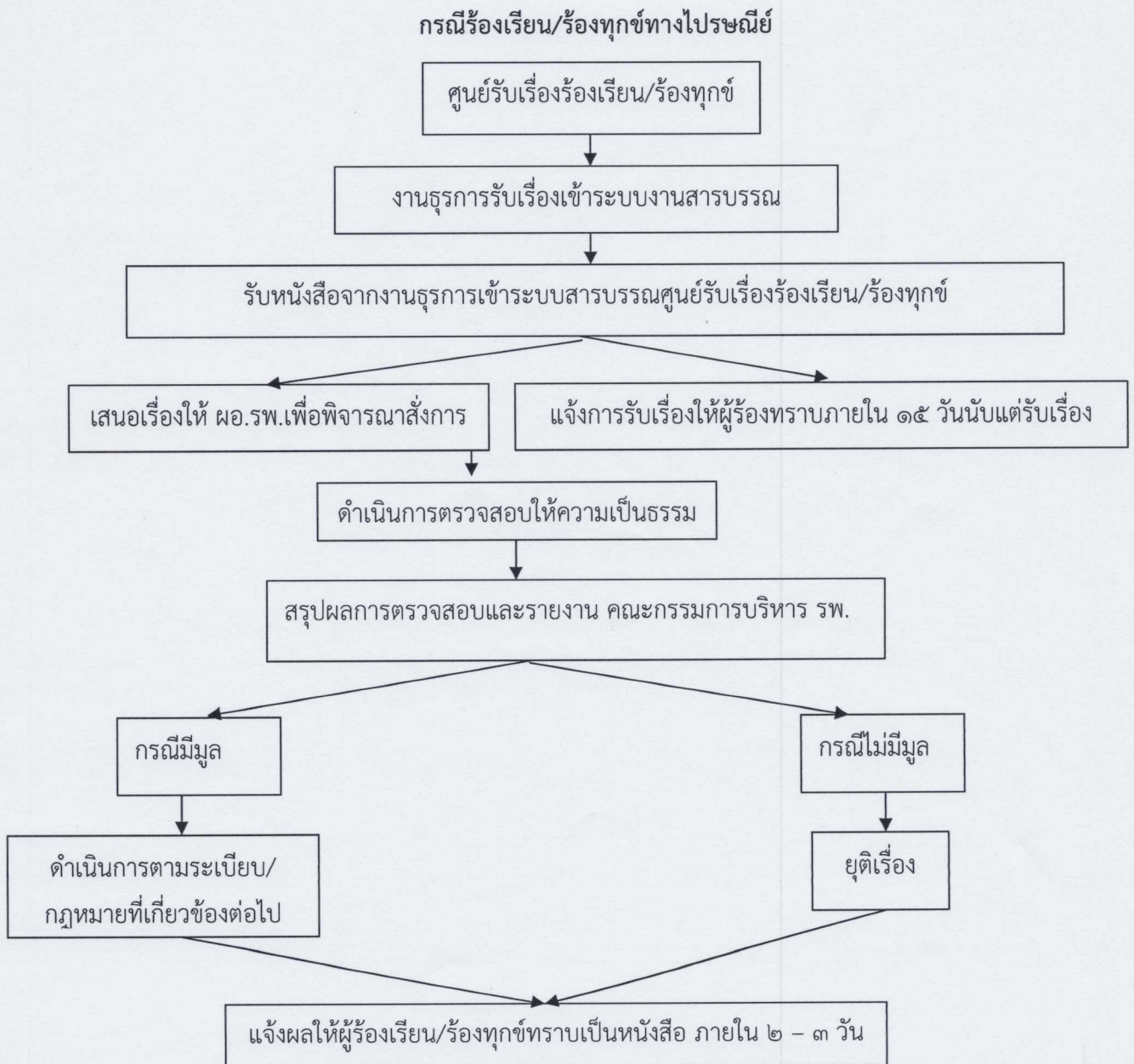


โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

| | | |
|--|-------------------------------|--------------------|
| หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒ | วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑ | |
| เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ฉบับที่ ๑ | หน้าที่ ๗/๑๓ |
| | ปรับปรุง ครั้งที่ ๔ | วันที่ ๒ พ.ย. ๒๕๖๔ |
| ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์ | ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา | |

๘.แผนผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



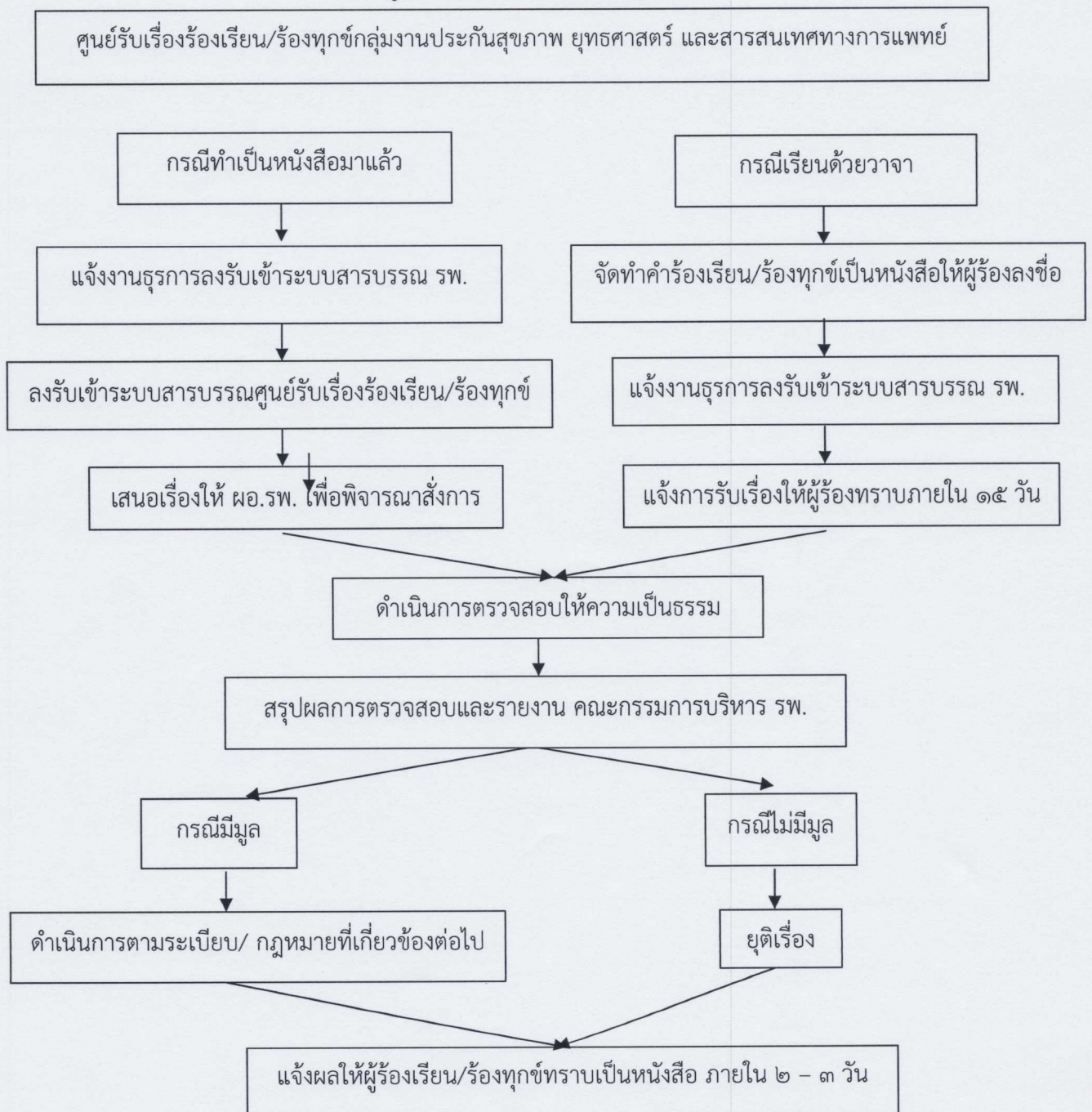


โรงพยาบาลเจาะไอร่อง

โรงพยาบาลเจาะไอร่อง

| | | |
|--|-------------------------------|--------------------|
| หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒ | วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑ | |
| เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ฉบับที่ ๑ | หน้าที่ ๘/๑๓ |
| | ปรับปรุง ครั้งที่ ๔ | วันที่ ๒ พ.ย. ๒๕๖๔ |
| ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์ | ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา | |

ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



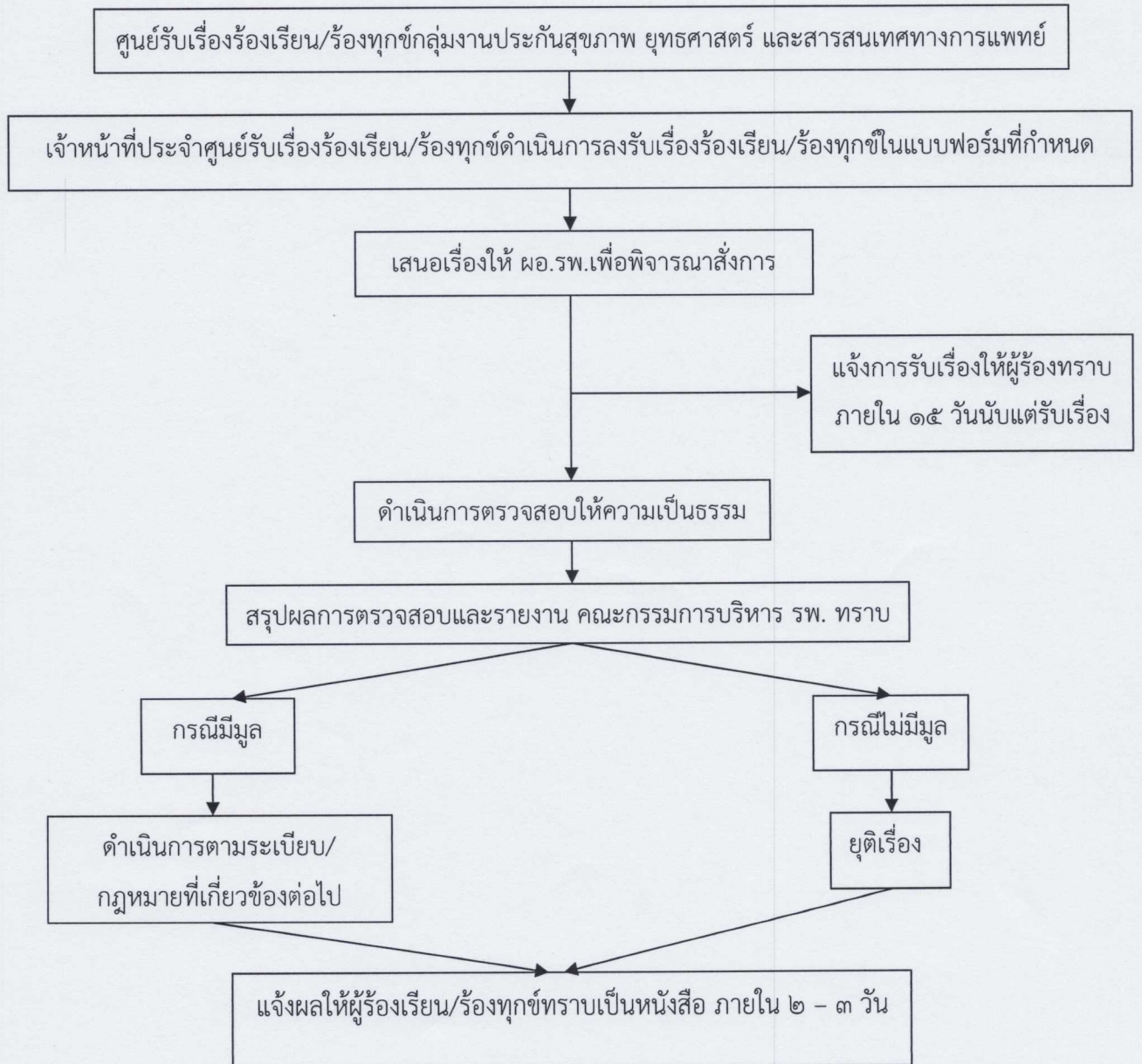


โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

| | | |
|--|-------------------------------|--------------------|
| หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒ | วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑ | |
| เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ฉบับที่ ๑ | หน้าที่ ๙/๑๓ |
| | ปรับปรุง ครั้งที่ ๔ | วันที่ ๒ พ.ย. ๒๕๖๔ |
| ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์ | ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา | |

กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๓ - ๕๔๔๐๗๓ และเว็บไซต์ web.choairong.com



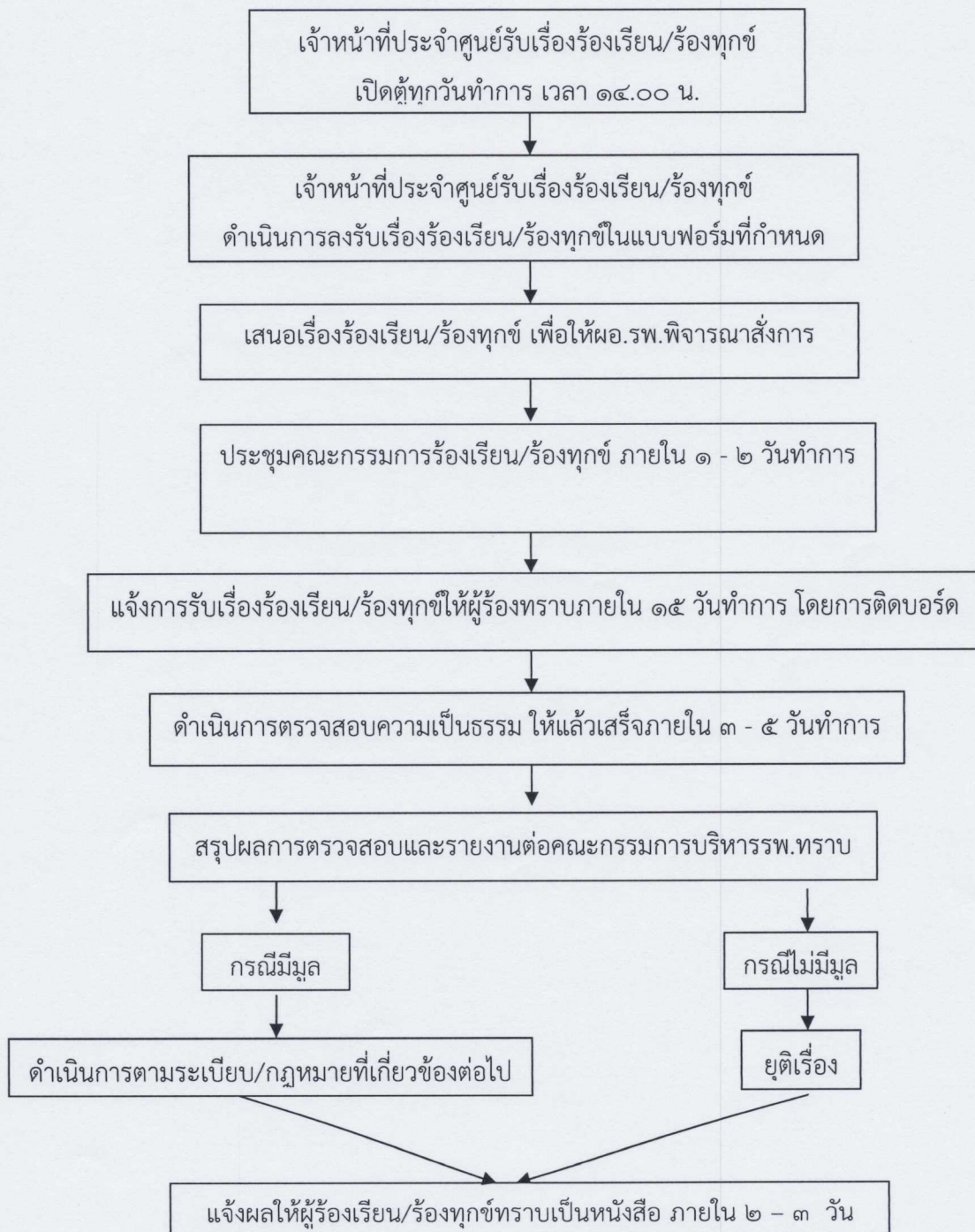


โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

| | | |
|--|-------------------------------|--------------------|
| หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒ | วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑ | |
| เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ฉบับที่ ๑ | หน้าที่ ๑๐/๑๓ |
| | ปรับปรุง ครั้งที่ ๔ | วันที่ ๒ พ.ย. ๒๕๖๕ |
| ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์ | ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา | |

กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน หรือคิวอาร์โค้ด



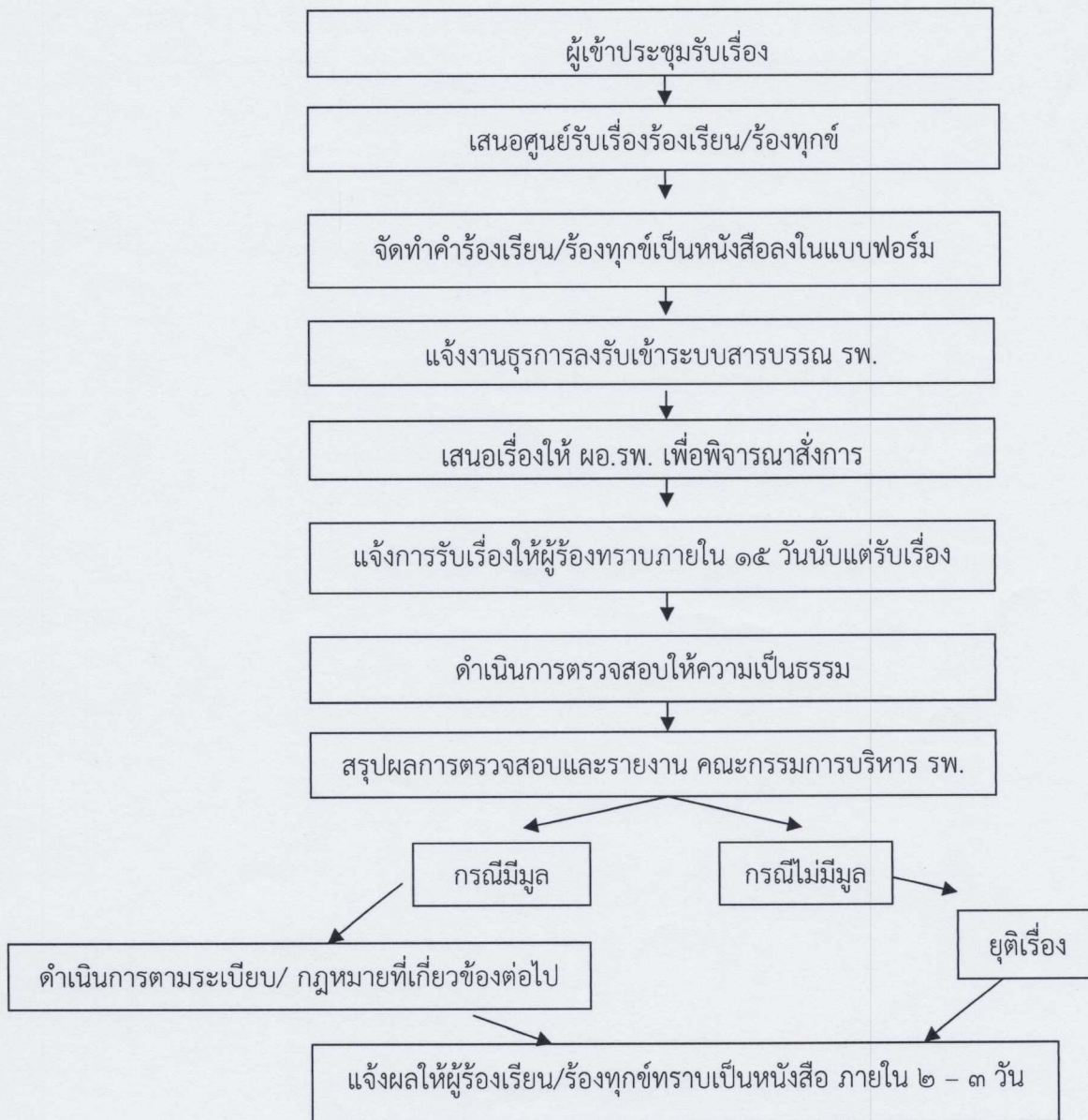


โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

| | | |
|--|-------------------------------|--------------------|
| หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒ | วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑ | |
| เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ฉบับที่ ๑ | หน้าที่ ๑๑/๑๓ |
| | ปรับปรุง ครั้งที่ ๔ | วันที่ ๒ พ.ย. ๒๕๖๔ |
| ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์ | ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา | |

กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านหน่วยงานอื่นๆ หรือในชุมชน





โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

| | | |
|--|-------------------------------|--------------------|
| หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒ | วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑ | |
| เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ฉบับที่ ๑ | หน้าที่ ๑๒/๑๓ |
| | ปรับปรุง ครั้งที่ ๔ | วันที่ ๒ พ.ย. ๒๕๖๔ |
| ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์ | ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา | |

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามคำสั่งโรงพยาบาลเจาะไอร้อง ที่ ๑๑๗ /๒๕๖๑ ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๑

๙.หน้าที่ประจำศูนย์

- ๑.รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชน เจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๒.จัดทำบัญชีทะเบียนคุมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๓.วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ
- ๔.ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือทำหนังสือแจ้งหน่วยงานย่อยตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
- ๕.ทำหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องรับทราบ
- ๖.รายงานผลการปฏิบัติให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ
- ๗.แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบโดยเร็ว
- ๘.จัดให้มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้
- ๙.ประชาสัมพันธ์ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๑๐.สรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เสนอผู้บังคับบัญชาทุกๆ 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.พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖
- ๓.พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑



โรงพยาบาลเจาะไอร่อง

| | | |
|--|-------------------------------|--------------------|
| หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒ | วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑ | |
| เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ฉบับที่ ๑ | หน้าที่ ๑๓/๑๓ |
| | ปรับปรุง ครั้งที่ ๔ | วันที่ ๒ พ.ย. ๒๕๖๕ |
| ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์ | ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา | |

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

ภาคผนวก

โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

แบบบันทึกข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ

วันที่.....เวลา.....น.

กรุณา (✓) หน้าจุดบริการที่ต้องการให้ปรับปรุง

- | | | | |
|----------------------------|----------------------|----------------------|---------------------|
| () ห้องบัตร | () จุดซักประวัติ | () จุดประชาสัมพันธ์ | () ห้องตรวจโรค |
| () ห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน | () ห้องให้คำปรึกษา | () ห้องตรวจเลือด | () ห้องเอกซเรย์ |
| () ห้องฟัน | () ห้องจ่ายยา | () ห้องตรวจครรภ์ | () ห้องแพทย์แผนไทย |
| () ห้องจ่ายเงิน | () ห้องประกันสุขภาพ | () ห้องคลอด | () กลุ่มงานเวชฯ |
| () งานสุขภาพจิต | () ห้องผู้ป่วยใน | () ป้อมยาม | () ห้องกายภาพ |
| () ห้องจ่ายกลาง | () ห้องซักฟอก | () ฝ่ายบริหาร | () อื่นๆ |

ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนที่ท่านต้องการปรับปรุง.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

เบอร์โทรศัพท์.....

หมายเหตุ ๑. กรุณาระบุจุดที่ท่านเห็นสมควรให้ปรับปรุงโดย(✓)หน้าจุดบริการ

๒. กรุณาระบุชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ของท่านเพื่อโรงพยาบาลเจาะไอร้องจะได้ตอบกลับ
ในสิ่งที่ท่านได้เสนอแนะ ดิชม

****ขอขอบคุณท่านที่ให้คำแนะนำ เพื่อทางโรงพยาบาลเจาะไอร้องจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อบริการที่ดี มี
คุณภาพต่อไป****