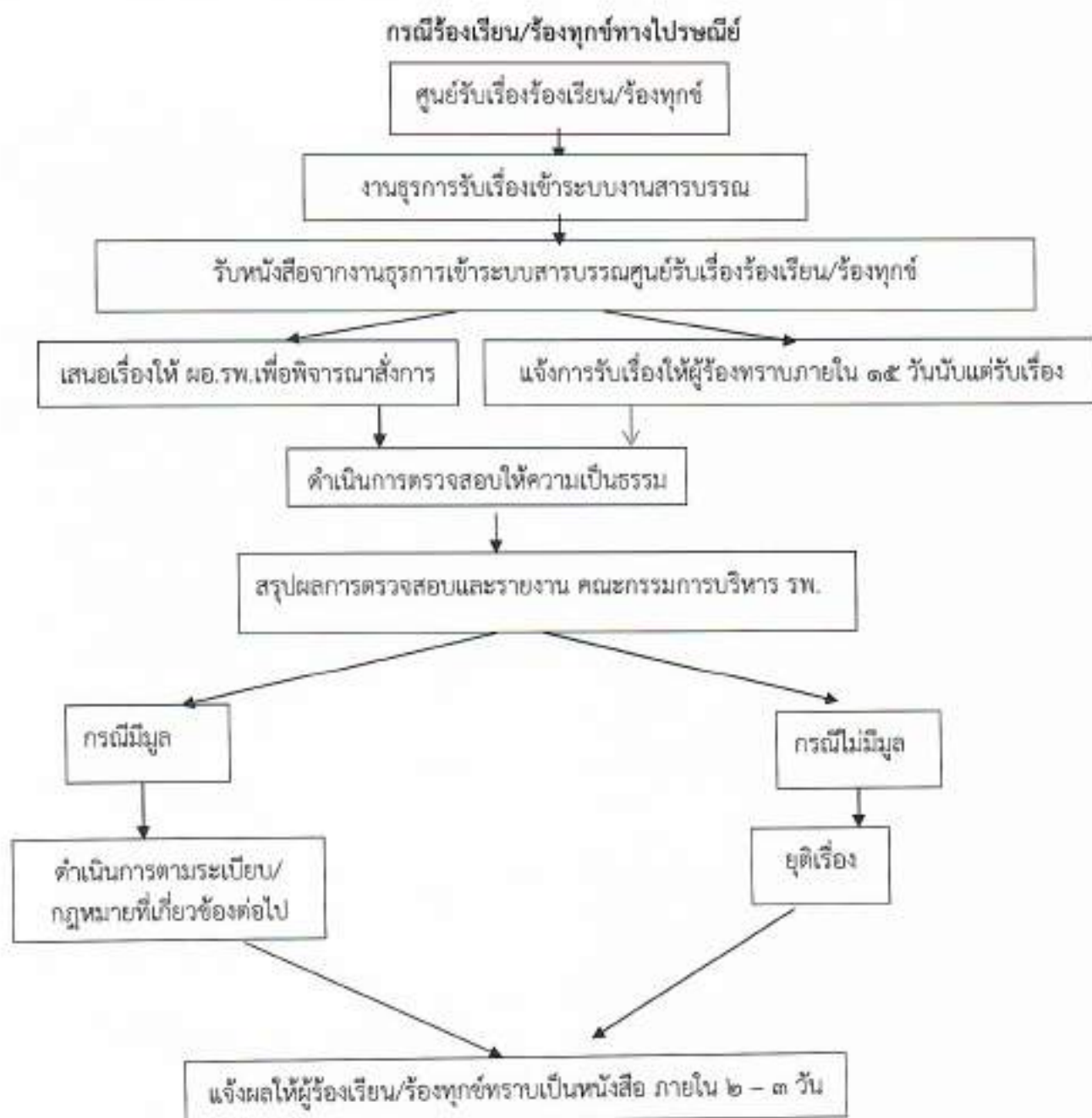




โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๗ วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๘
ผู้จัดทำ : นางวรรณ นิโซะ	ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา

๘.แผนผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์





โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒

วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ฉบับที่ ๓

ปรับปรุง ครั้งที่ ๗

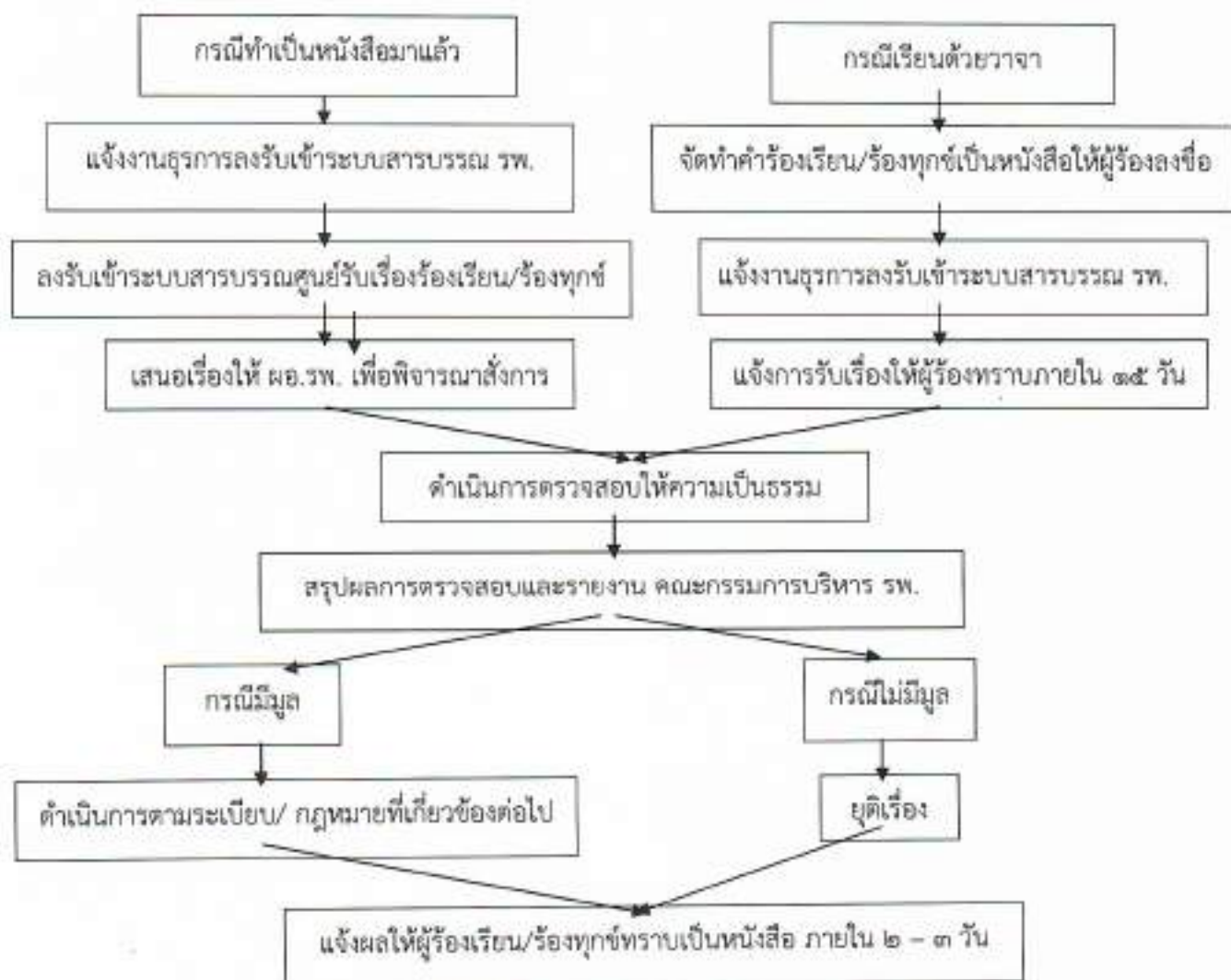
วันที่ ๓๑.๓. ๒๕๖๘

ผู้จัดทำ : นางวรรณานิ โยชะ

ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา

ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์





โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๗ วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๘
ผู้จัดทำ : นางวรรณานิ โยชะ	ผู้อนุมัติ นายมาทมะ เมาะมูลา

กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๙๓ - ๕๕๔๐๙๓ และเว็บไซต์ web.choairong.com

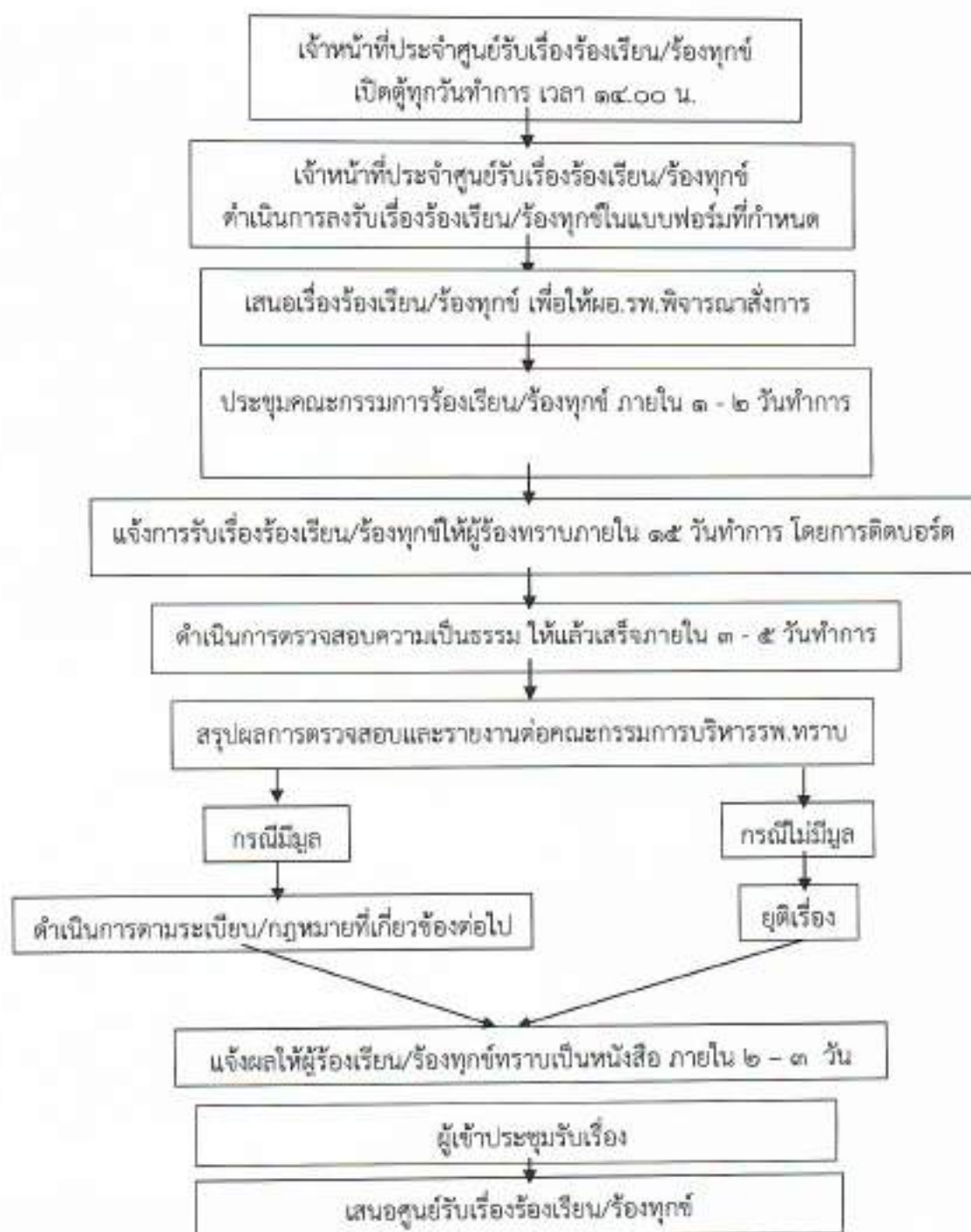




โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑
ผู้จัดทำ : นางวรรณ นิโซะ	ปรับปรุง ครั้งที่ ๗ วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๘
	ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะนูลา

กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน หรือคิวอาร์โค้ด





โรงพยาบาลเจ้าไธสง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒

วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

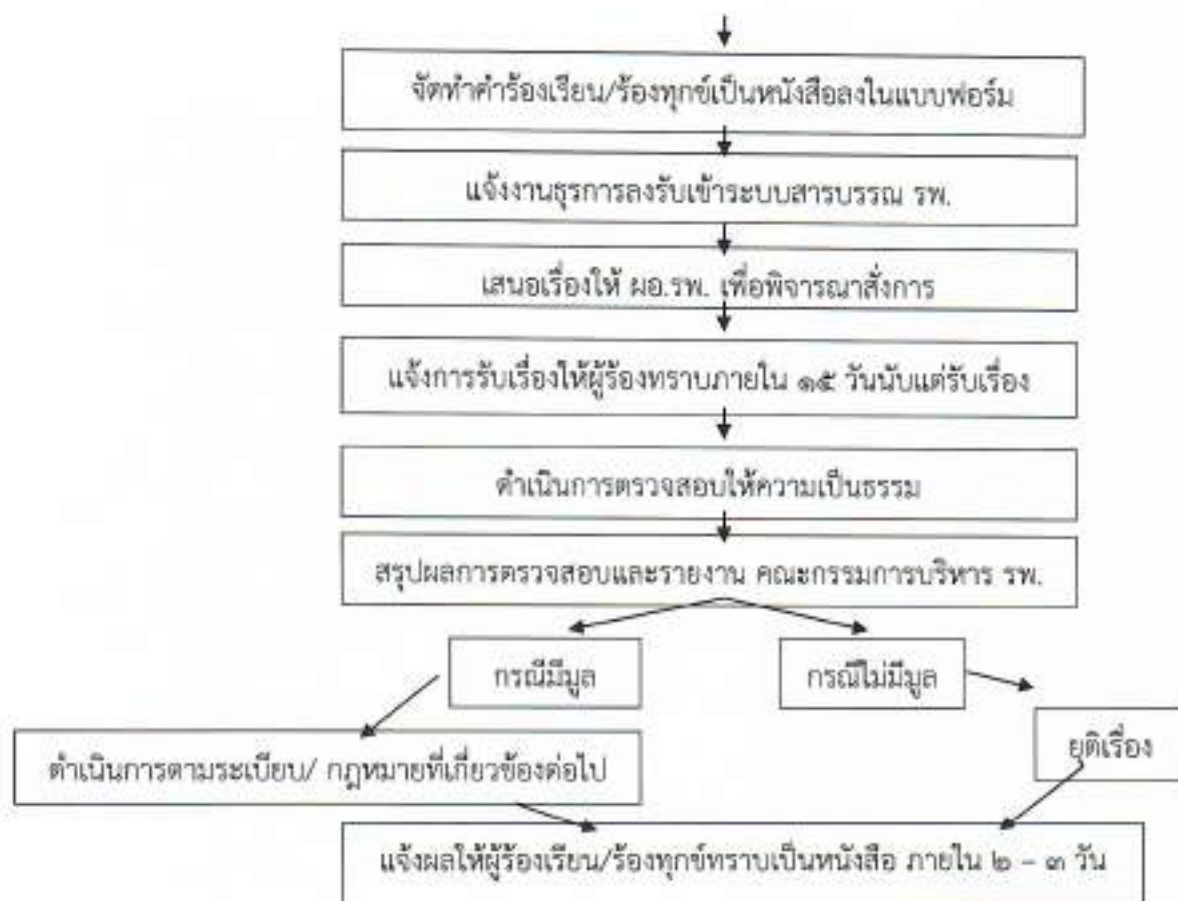
ฉบับที่ ๑

ปรับปรุง ครั้งที่ ๗

วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๘

ผู้จัดทำ : นางวรรณ นีโซะ

ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา





โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๑
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๑
	ปรับปรุง ครั้งที่ ๗ วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๘
ผู้จัดทำ : นางวรรณมา นิโซะ	ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามคำสั่งโรงพยาบาลเจาะไอร้อง ที่ /๒๕๖๘ ลงวันที่ ตุลาคม ๒๕๖๘

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 ๕๔ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
- ๒.พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖
- ๓.พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑
- ๔.พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๖
- ๕.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.๒๕๔๘
- ๖.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๗.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๖๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๘.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔
- ๙.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒
- ๑๐.ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๒
- ๑๑.พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ.๒๕๖๒



โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร PR-ETH-๐๐๒	วันที่เริ่มใช้ ๕ มกราคม ๒๕๖๓
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ฉบับที่ ๓
ผู้จัดทำ : นางวรรณ นีโซะ	ปรับปรุง ครั้งที่ ๗ วันที่ ๓ ต.ค. ๒๕๖๘
	ผู้อนุมัติ นายมาหะมะ เมาะมูลา

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 | () บิ๋อมยาม | () ห้องกายภาพ |
| () ห้องจ่ายกลาง | () ห้องซักฟอก | () ฝ่ายบริหาร | () อื่นๆ |

ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนที่ท่านต้องการปรับปรุง.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....

เบอร์โทรศัพท์.....

หมายเหตุ ๑. กรุณาระบุจุดที่ท่านเห็นสมควรให้ปรับปรุงโดย(/)หน้าจุดบริการ

๒. กรุณาระบุชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ของท่านเพื่อโรงพยาบาลเจาะไอร้องจะได้ตอบกลับ
ในสิ่งที่ท่านได้เสนอแนะ ดิชม

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



โรงพยาบาลเจ้าโอริ่ง

หมายเลขเอกสาร WI-ETH-๐๐๔	วันที่เริ่มใช้ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕	
เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ฉบับที่ ๓	หน้าที่
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :	ปรับปรุงครั้งที่ ๕	วันที่ ๒ ต.ค. ๒๕๖๘
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ: นายมาหะมะ นามะมูลา	

๕. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๕.๑ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยาน
แวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสอบสวนต่อไปได้

๕.๒ คำร้องเรียน /แจ้งเบาะแส ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำ
พิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๕.๓ เรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบ
โดยตรง หรือองค์อิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่
ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา
ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

๑. ส่งทางไปรษณีย์ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเจ้าโอริ่ง เลขที่ ๓๔๘ หมู่ ๒
ตำบลจวบ อำเภอเจ้าโอริ่ง จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๓๐

๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์
สารสนเทศทางการแพทย์ อาคารผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าโอริ่ง

๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านโทรศัพท์หมายเลข ๐๗๓-๕๔๔-๐๗๓

๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาล www.cirhospital.com

๕. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน ๓ จุด หรือคิวอาร์โค้ด ๒ จุด

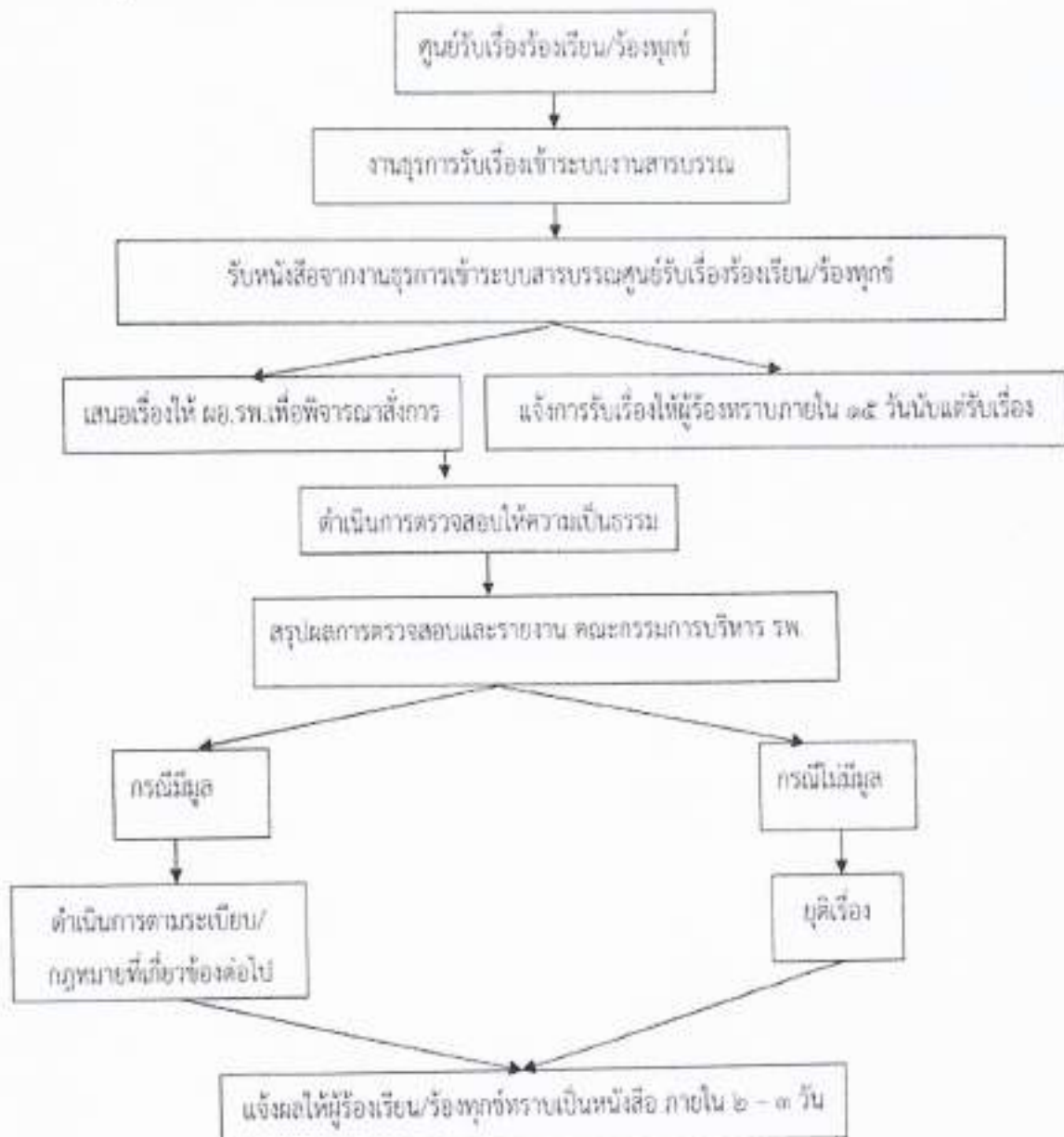
๖. ร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านหน่วยงานอื่นๆ หรือในชุมชน



โรงพยาบาลจະไอร้ง

หมายเลขเอกสาร WI-ETH-00๔	วันที่เริ่มใช้ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕	
เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ฉบับที่ ๓	หน้าที่
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :	ปรับปรุงครั้งที่ ๕	วันที่ ๒ ต.ค.๒๕๖๘
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ: นายนามพะมะ เมาะมูลา	

ขั้นตอนปฏิบัติการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ





โรงพยาบาลเจาะไอร้อง

หมายเลขเอกสาร WI-ETH-๐๐๔	วันที่เริ่มใช้ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕	
เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ฉบับที่ ๓	หน้าที่
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :	ปรับปรุงครั้งที่ ๕	วันที่ ๒ ต.ค.๒๕๖๘
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการร้องเรียน ร้องทุกข์	ผู้อนุมัติ: นายมาทมะ เมาะนูลา	

การติดตามประเมินผลของกระบวนการ

๑. กรณีหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ ได้กำหนดให้หน่วยงานรับส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต่างๆ เพื่อดำเนินการต่อไปรวมถึงการตอบสนองเรื่องร้องเรียนต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๓๕ วัน

๒. การรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ต่างๆ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน พร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข เสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลขอนแก่นทุก ๆ เดือน