

**คู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**ศูนย์ดำรงธรรม**

**โรงพยาบาลกุดบาก**

**กระบวนการในการดำเนินงานต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

**ศูนย์ดำรงธรรม โรงพยาบาลกุดบาก**

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

**๑. ความหมายของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

 **เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**  หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ **ไม่ว่าจะมีคู่กรณี**หรือ**ไม่มีคู่กรณี**ก็ตาม และ

๑.๑เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนครแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็น**ด้วยวาจา**/ **โทรศัพท์** หรือ**ลายลักษณ์อักษร**(หนังสือ) หรือ**อื่นใด**

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่โรงพยาบาลกุดบากได้รับจากหน่วยงานหรือส่วนกลาง โดยเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่โรงพยาบาลกุดบากสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ ดำเนินการต่อไปได้

**หมายเหตุ** *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒*

***ร้องทุกข์*** *หมายถึง ก. บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ*

***ร้องเรียน*** *หมายถึง ก. เสนอเรื่องราว*

**๒. ขั้นตอนการดำเนินการ**

 ๒.๑ **การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

 ๒.๑.๑ **กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้วยวาจา**/ **โทรศัพท์**

 - ให้กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

 - **กรณีด้วยวาจา**

ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบ ร้องเรียน และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) **หาก**ผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ **มิให้รับ**เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

 - **กรณีโทรศัพท์** ให้ จนท.บันทึกข้อมูลลงในแบบรับเรื่องทางโทรศัพท์ **หาก**ผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล **มิให้รับ**เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

- ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

 ๒.๑.๒ **กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือ** (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าวไม่กำหนด/บังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะดังนี้

 - มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

 - ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์

เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

 - ใช้ถ้อยคำสุภาพ

 - มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบ

อำนาจด้วย

- ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

 ๒.๑.๓ **กรณีเรื่องที่ส่วนราชการส่วนกลาง/หน่วยงาน/องค์กรที่มีอำนาจหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายส่งเรื่องมาให้โรงพยาบาลกุดบาก ตรวจสอบ/ดำเนินการ** (หนังสือ หรือสื่ออีเลคทรอนิคส์ หรืออื่น ๆ) ให้ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

 ๒.๒ **การลงทะเบียนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๒.๑ แล้ว ให้**เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับ**

**เรื่อง ฯ** พิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ควรรับหรือไม่รับดำเนินการ แล้วดำเนินการต่อไป ดังนี้

๒.๒.๑ **เรื่องที่รับดำเนินการ**

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ **ลงทะเบียนรับเรื่อง**ตามแบบที่กำหนด

โดยทันที แล้วเสนอเรื่อง/ขอความเห็นจากกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง ผู้ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรใด ภายในเวลาไม่เกิน ๓ วัน หากเป็นเรื่องสำคัญ/เร่งด่วนให้เสนอ ผอ.สั่งการโดยทันที

๒.๒.๒ **เรื่องที่อาจไม่รับดำเนินการ** (ผอ.โรงพยาบาลกุดบาก อาจพิจารณาให้รับดำเนินการแล้วแต่กรณี)

(๑) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือกรณี

แวดล้อมชัดแจ้งให้ตรวจสอบได้

**หมายเหตุ** *“****บัตรสนเท่ห์****”*

* *ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ “ น. จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน”*

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

* *ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน (ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที)*
* *บัตรสนเท่ห์ที่อาจจะถือเป็นหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้อ ๒.๑.๒ ได้ โดยต้องครบองค์ประกอบข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้*
1. *จะต้องระบุพยานหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง โดยจะต้องชี้เบาะแส/ระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้อง ฯ ให้ชัดเจน (มีพยานหลักฐานใดบ้าง อาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ ก็ได้ ทั้งนี้เพื่อที่ ผวจ.หรือผู้ได้รับมอบหมายจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่าเรื่องที่ร้อง ฯ มีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้ว่าเป็นคำร้องโดยสุจริต)*
2. *จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน โดยจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลที่เป็นประจักษ์พยานเกี่ยวกับเรื่องที่ร้อง ฯ และมีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง (สามารถติดตามตรวจสอบได้จริง)*

(๒) เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ (อาจรับก็

ได้ถ้าระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมชัดแจ้งสามารถตรวจสอบได้ และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ ถ้ารับให้ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องต่อไป)

 (๓) เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน

 (๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว ตลอดถึงได้มีการบังคับคดีแล้ว

 (๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

 (๖) เรื่องที่องค์กรตรวจสอบตามรัฐธรรมนูญได้ตรวจสอบและวินิจฉัยแล้ว

(๗) เรื่องไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหาร

ราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7) พ.ศ.2550 มาตรา 61/2 และ 61/3 ที่มีกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะ หรือเรื่องที่ได้ผ่านกระบวนการทางอนุญาโตตุลาการแล้ว

**ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่อง ฯ นำเรื่องพร้อมความเห็น/เหตุผลเสนอ**

**เรื่องตามขั้นตอนเพื่อให้** ผอ.**โรงพยาบาลกุดบาก พิจารณาสั่งการต่อไป**

 ๒.๓ **การพิจารณาเรื่องและมอบหมายหน่วยงาน/คณะบุคคลแก้ไขปัญหา**

 เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ แล้ว ให้จัดทำบันทึกเสนอเรื่องให้ ผอ.**โรงพยาบาลกุดบาก** หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย หรือ คณะกรรมการ/คณะทำงานที่ได้รับแต่งตั้ง พิจารณาวินิจฉัยโดยบันทึกดังกล่าวให้แสดงเหตุผลหรือข้อกฎหมายประกอบความเห็นด้วยว่าเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรใด และเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ หน่วยงานอื่น หรือมีกฎหมายเฉพาะกำหนดไว้เพื่อเป็นแนวทางพิจารณามอบหมาย โดยมีหลักเกณฑ์/แนวทางพิจารณามอบหมาย ดังนี้

๒.๓.๑ **เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่** ให้พิจารณามอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่รับผิดชอบโดยตรง หรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาก็ได้

๒.๓.๒ **เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น**

ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นโดยตรงพิจารณาดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น

 ๒.๓.๓ **เรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ** ให้แจ้งผู้ร้องทราบเพื่อดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นกำหนดต่อไป

 ๒.๔ **การแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ผู้ร้อง**

ให้ แจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมผลการพิจารณาที่

มอบหมายหน่วยงานหรือคณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจสอบ/แก้ไขปัญหา ให้ผู้ร้องทราบภายในไม่เกิน 3 วันทำการนับแต่ได้มีการดำเนินการตามข้อ ๒.๓ แล้ว โดยให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้ เช่นเดียวกัน (อาจโดยเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบ หรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ก็ได้)

**๓. วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

 **๓.๑** **กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่**

**๓.๑**.๑ ให้หน่วยงานในสังกัดที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรง หรือ

คณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา รวบรวมพยานหลักฐานทุกประเภท(พยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ)ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้น รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริง (ถ้าจำเป็น) เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นอย่างชัดเจน แล้วเสนอ หน.หน่วยงานนั้น ๆ (กรณีหน่วยงาน) หรือนำเข้าประชุมพิจารณา/ลงมติ (กรณีคณะกรรมการ/คณะทำงาน) เพื่อพิจารณาวินิจฉัย / สั่งการพร้อมดำเนินการแก้ไขปัญหา และเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้รายงาน ผอ.**โรงพยาบาลกุดบาก** ทราบ/พิจารณา

 **๓.๑.๒** การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งหรือแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือคำสั่งเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะในเรื่องที่ต้องใช้กระบวนพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายเฉพาะหรือกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

**๓.๑.๓** การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้หน่วยงาน

ที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรง หรือคณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่ ผวจ. มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา พิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วน ตามประเด็นข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน

**๓.๑.๔** คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของ หน่วยงาน

ที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรง หรือคณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่ มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา ควรประกอบด้วยข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อสนับสนุนในการใช้ดุลพินิจ

 ๓.๑.๕ การตรวจสอบกลั่นกรองการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา ***(ดำเนินการควบคู่เฉพาะกรณีเรื่องสำคัญ/เรื่องสาธารณชนติดตาม)*** นพ.สสจ. อาจมอบหมายให้มีการตรวจสอบในทางลับ (ดำเนินการควบคู่กับการดำเนินงานของหน่วยงานตรง เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม/ถูกต้อง/ชัดเจน/สามารถตอบโจทย์สาธารณะ) โดยอาจมอบหมายหน่วยงาน/คณะทำงานเฉพาะกิจ หรืออำเภอท้องที่ หรืออื่นใด หรือหน่วยงาน/องค์กรอิสระอื่นใดที่เกี่ยวข้อง ช่วยตรวจสอบอีกทางหนึ่ง

 **๓.๑.**๖ ให้ แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ที่ได้ดำเนินงาน/ได้รับรายงานผลการดำเนินงานตามข้อ๓.๑.๑ – ๓.๑.๔ และ ๓.๑.๕ (ถ้ามี) ซึ่ง นพ.สสจ.ได้รับทราบ/พิจารณาแล้ว) ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จหรือได้รับแจ้งผลดำเนินการ

 ๓.๒ **กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น**

 ดำเนินการตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้น ๆ โดยให้แจ้งหน่วยงานแจ้งผลการดำเนินการให้ ผอ.**โรงพยาบาลกุดบาก** ทราบด้วย (เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

**๔. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

 ๔.๑ **เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่** ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง หรือตามระยะเวลา ได้วินิจฉัยสั่งการ (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้ง ๆ ละไม่เกิน ๑๕ วัน)

 กรณีการดำเนินงานตามข้อ ๓.๑.๕ ให้ถือกำหนดระยะเวลาตามข้างต้นด้วย เว้นแต่เป็นกรณีการขอความร่วมมือให้ พิจารณาประสานติดตามเรื่องต่อเนื่องใกล้ชิด หากเห็นว่าจะเป็นการล่าช้า หรือการดำเนินงานของหน่วยงานมีความชัดเจนเพียงพอ ให้ดำเนินการต่อไปตามข้อ ๓.๑.๔ และ ๓.๑.๖ ต่อไป

**หมายเหตุ** *- กรณีผู้ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบ/ดำเนินการยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบหรือไม่ได้ขอขยายเวลามาในกำหนด ให้ดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยทำเป็นหนังสือ และกำหนดการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ออกเป็นเป็นระยะๆ ดังนี้*

*(๑) เตือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน*

*(๒) เตือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๑*

*(๓) เตือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๒*

*- หากผู้ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบ/ดำเนินการยังไม่รายงานผล ให้ รวบรวม*

*ข้อมูล/ข้อเท็จจริงที่มีเสนอ นพ.สสจ.พิจารณาเป็นลายลักษณ์อักษรต่อไป*

 ๔.๒ **เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น** ให้ส่งเรื่องนั้นไปให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงดำเนินการภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยแจ้งหน่วยงาน พร้อมขอให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินงานหรือผลความคืบหน้าในการดำเนินงาน (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายเวลาได้อีกตามกฎหมายเกี่ยวข้อง) ให้ ผอ.**โรงพยาบาลกุดบาก** ทราบด้วย เพื่อ จะได้แจ้งผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

**หมายเหตุ** *อ้างอิง* ***พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖***           ***มาตรา ๓๘*** *เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้*

**๕. การรายงานผลการดำเนินการ**

 ๕.๑ จัดทำสรุปผลดำเนินงานตามแบบรายงานหรือแบบสรุปการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

 ๕.๒ จัดทำแบบรายงานสรุปผลการปฏิบัติตามข้อ ๔ เพื่อส่งรายงานให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป (ถ้ามี)

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

ผังกระบวนงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน



***ขั้นตอนการปฏิบัติการ***

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อในช่องทางต่างๆ รวมถึงการได้รับการประสานงานจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัด และหน่วยงานนอกจังหวัด  โดยดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552  ซึ่งจำแนกขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

(๑) การเสนอเรื่องร้องทุกข์ ผู้ร้องทุกข์จะหมายรวมถึง ผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนและผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ ถ้าผู้ร้องไม่สามารถมายื่นเรื่องด้วยตนเอง จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นแทนได้ คือบุพการี สามี/ภรรยา ผู้มีส่วนได้เสีย  ซึ่งในกรณีที่ยื่นคำร้องทุกข์แทนนี้ เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์ เห็นว่ามีความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจจะเสียหายเพราะการร้องทุกข์ จะขอให้ผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประชาชนหรือเอกสารสำคัญหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอย่างอื่นแทนก็ได้

(๒) การรับคำร้องทุกข์ เมื่อได้รับคำร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ ที่ผ่านการลงทะเบียนสารบรรณ หรือจากการรับเรื่องจากผู้ร้อง ให้บันทึกข้อเท็จจริงเบื้องต้นลงในแบบสอบข้อเท็จจริงและทะเบียนรับคำร้อง  จัดทำแฟ้มสำนวนเรื่องร้องทุกข์ และเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบและพิจารณาการมอบหมายให้ดำเนินการ

(๓) การตรวจสอบคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบว่าเป็นเรื่องร้องทุกข์หรือไม่ มีหลักฐานตรวจสอบได้หรือไม่ หากไม่น่าเชื่อถือให้ยุติเรื่อง หรือควรส่งต่อหน่วยงานใดที่เกี่ยวข้องและแจ้งเพื่อผู้ร้องทราบ หากตรวจสอบแล้วมีความน่าเชื่อถือ มีหลักฐานให้ดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการร้องทุกข์ต่อไป พร้อมทั้งตรวจสอบอำนาจหน้าที่ และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(๔) การพิจารณาและดำเนินการประสานเพื่อบรรเทาทุกข์ โดยการแสวงหาข้อเท็จจริง จากการหาพยานหลักฐาน ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การออกพื้นที่เพื่อแสวงข้อเท็จจริง แล้วรวบรวมข้อเท็จจริงเพื่อพิจารณาว่าจะดำเนินการต่อไปได้หรือไม่ หากดำเนินการต่อไปได้ให้เสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือ และดำเนินการประสานให้ความช่วยเหลือ

(๕) ดำเนินการติดตามผลเพื่อบรรเทาทุกข์ หลังจากที่ได้ประสานงานการให้ความช่วยเหลือแล้ว ให้ดำเนินการติดตามการขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วรับเรื่องที่หน่วยงานได้ดำเนินการตอบกลับมาวิเคราะห์ผลการดำเนินงานว่าตรงตามความประสงค์ของผู้ร้องหรือตามข้อสั่งการจากผู้บังคับบัญชาหรือไม่ หากครบถ้วนแล้วให้รายงานผลตามแบบบันทึกการรายงานผลการดำเนินงานและขอยุติเรื่อง

(๖) แจ้งผลผู้ร้องและยุติเรื่อง แจ้งผลการดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก้ผู้ร้อง กรณีผู้ร้องพอใจให้ยุติเรื่อง หากไม่พอใจและต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมให้วิเคราะห์ข้อมูลอีกครั้งหนึ่งเพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือตามความประสงค์ที่แท้จริงต่อไป

**แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน** (ด้วยตนเอง)

ที่โรงพยาบาลกุดบาก

วันที่.........เดือน.......................... พ.ศ. ........

เรื่อง ...............................................................................................................................................

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสกลนคร

 ข้าพเจ้า............................................... อายุ.........ปี อยู่บ้านเลขที่............. หมู่ที่......

ตำบล........................... อำเภอ........................... จังหวัด......................... โทรศัพท์.......................

อาชีพ.................................................................ตำแหน่ง...............................................................

ถือบัตร.............................................................เลขที่......................................................................

ออกโดย............................................วันออกบัตร................................บัตรหมดอายุ.....................

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลกุดบากพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง………...........................................................................................................

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

 ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

 ๑) ................................................................................................... จำนวน............ชุด

 ๒) .................................................................................................. จำนวน............ชุด

 ๓) ................................................................................................... จำนวน............ชุด

 ๔) ................................................................................................... จำนวน............ชุด

 ๕) ................................................................................................... จำนวน............ชุด

 ๖) .................................................................................................... จำนวน............ชุด

 จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

 ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ................................................

 (............................................)

 ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

**แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน** (โทรศัพท์)

ที่โรงพยาบาลกุดบาก

วันที่.........เดือน.......................... พ.ศ. ........

เรื่อง ...............................................................................................................................................

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสกลนคร

 ข้าพเจ้า............................................... อายุ.........ปี อยู่บ้านเลขที่............. หมู่ที่......

ถนน................................ตำบล........................... อำเภอ........................... จังหวัด......................... โทรศัพท์..................................อาชีพ............................................ตำแหน่ง...................................

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลกุดบากพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง………...........................................................................................................

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

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

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

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

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

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

โดยขออ้าง.....................................................................................................................................

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

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

.....................................................................................................เป็นพยานหลักฐานประกอบ

 ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดตามกฎหมายได้

ลงชื่อ…………………………………… จนท.ผู้รับเรื่อง

วันที่...........................................เวลา...............................