



คำสั่งโรงพยาบาลกุดบาก

ที่ ๒๒๙/๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลกุดบาก

.....
อนุสนธิคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนครจังหวัดสกลนคร ที่ ๖๖/๒๕๕๗ เรื่อง ตั้ง
ศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร ลงวันที่ ๑๕ สิงหาคม พ.ศ.๒๕๕๗ นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมในโรงพยาบาลกุดบาก เป็นไปตาม
คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร โรงพยาบาลกุดบาก จึงเห็นสมควรแต่งตั้งบุคคลดัง
รายนามต่อไปนี้ เป็นคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรม ของโรงพยาบาลกุดบาก

๑. นายธนวรรษ	หาญสุริย์	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุดบาก	ประธานกรรมการ
๒. นางสาววาสนา	ลิ้มประเสริฐ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๓. นางไทรแก้ว	ดวงพุด	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางสาวเจริญขวัญ	พันธุ์ผาสุก	เภสัชกรชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางสาวเดือนใจ	โคตรสมบัติ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางณภัทร	มะโนคำ	เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส	กรรมการ
๗. นายวันเฉลิม	ไชยเพชร	เภสัชกรปฏิบัติการ	กรรมการ
๘. นางสาวทัศนีย์	ใสลำเพาะ	นักวิชาการสาธารณสุข	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ขับเคลื่อนการดำเนินงานส่งเสริมความปลอดภัยและบริหารความเสี่ยงในสถานพยาบาลให้เป็น
รูปธรรม และเห็นผลทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว
๒. กำกับติดตาม และค้นหาความเสี่ยง พร้อมทั้งแนวทางแก้ไขปรับปรุง
๓. หน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๒๘ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

ลงชื่อ

(นายธนวรรษ หาญสุริย์)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุดบาก



คู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์ดำรงธรรม

โรงพยาบาลกุดบาก

กระบวนการในการดำเนินงานต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ศูนย์ดำรงธรรม โรงพยาบาลกุคบบาก

.....

๑. ความหมายของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ **ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม** และ

๑.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนครแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ **ไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา/ โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร (หนังสือ) หรืออื่นใด**

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่โรงพยาบาลกุคบบาก ได้รับจากหน่วยงานหรือส่วนกลาง โดยเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่โรงพยาบาลกุคบบาก สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้ 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) ได้ที่ศูนย์ดำรงธรรมประจำโรงพยาบาลกุคบบาก ที่อยู่ 249 หมู่ 1 ต.กุคบบาก อ.กุคบบาก จ.สกลนคร หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ **มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้น** ไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

- กรณีโทรศัพท์ ให้ จนท.บันทึกข้อมูลลงในแบบรับเรื่องทางโทรศัพท์หมายเลข 042-784021 ต่อ 209 หรือ 085-2360029 หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล **มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/**

ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

- ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

๒.๑.๒ กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าวไม่กำหนด/บังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร
- ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

- ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

๒.๑.๓ กรณีเรื่องที่ส่วนราชการส่วนกลาง/หน่วยงาน/องค์กรที่มีอำนาจหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายส่งเรื่องมาให้โรงพยาบาลกุดบาก ที่อยู่ 249 หมู่ 1 ต.กุดบาก อ.กุดบาก จ.สกลนคร ตรวจสอบ/ดำเนินการ (หนังสือ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรืออื่น ๆ) ให้ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

๒.๒ การลงทะเบียนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๒.๑ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่อง ฯ พิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ควรรับหรือไม่รับดำเนินการ แล้วดำเนินการต่อไป ดังนี้

๒.๒.๑ เรื่องที่รับดำเนินการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่อง ฯ ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนด 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
แวดล้อมชัดเจนให้ตรวจสอบได้

หมายเหตุ “บัตรสนเท่ห์”

- ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ “ น. จดหมายฟ้องหรือ
กล่าวโทษผู้อื่น โดยมีได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน ”
- ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน (ซึ่งศูนย์
ดำรงธรรมจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับ
ส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา
ต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที)
- บัตรสนเท่ห์ที่อาจจะถือเป็นหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้อ ๒.๑.๒ ได้ โดยต้อง
ครบองค์ประกอบข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้

- ๑) จะต้องระบุพยานหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน โดยจะต้องชี้บาะแส/ระบุให้
เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้อง ๆ ให้ชัดเจน (มีพยานหลักฐานใดบ้าง
อาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ ก็ได้ ทั้งนี้เพื่อที่ ผวจ. หรือผู้ได้รับ
มอบหมายจะ ได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่าเรื่องที่ร้อง ๆ มีเหตุผลหรือ
พฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้ว่าเป็นคำร้อง โดยสุจริต)
- ๒) จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน โดยจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลที่เป็นประจักษ์
พยานเกี่ยวกับเรื่องที่ร้อง ๆ และมีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง (สามารถติดตามตรวจสอบได้
จริง)

(๒) เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ (อาจรับก็
ได้ถ้าระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมชัดเจนสามารถตรวจสอบได้ และเป็นประโยชน์ต่อ
สาธารณะ ถ้ารับให้ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องต่อไป)

(๓) เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องใน
เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่ง
เด็ดขาดแล้ว ตลอดถึงได้มีการบังคับคดีแล้ว

(๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาด
แล้ว

(๖) เรื่องที่องค์กรตรวจสอบตามรัฐธรรมนูญได้ตรวจสอบและวินิจฉัยแล้ว

(๗) เรื่องไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหาร

ราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7) พ.ศ.2550 มาตรา 61/2 และ 61/3 ที่มี
กฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะ หรือเรื่องที่ได้ผ่านกระบวนการ
ทางอนุญาโตตุลาการแล้ว

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่อง ฯ นำเรื่องพร้อมความเห็น/เหตุผลเสนอ
เรื่องตามขั้นตอนเพื่อให้ ผอ.โรงพยาบาลกุดบาก พิจารณาสั่งการต่อไป

๒.๓ การพิจารณาเรื่องและมอบหมายหน่วยงาน/คณะกรรมการแก้ไขปัญหา

เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ แล้ว ให้จัดทำบันทึกเสนอเรื่องให้ ผอ.

โรงพยาบาลกุดบาก หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย หรือ คณะกรรมการ/คณะทำงานที่ได้รับแต่งตั้ง
พิจารณาวินิจฉัยโดยบันทึกดังกล่าวให้แสดงผลหรือข้อกฎหมายประกอบความเห็นด้วยว่า
เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการ/หน่วยงาน/
องค์กรใด และเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ หน่วยงานอื่น หรือมีกฎหมายเฉพาะกำหนดไว้
เพื่อเป็นแนวทางพิจารณามอบหมาย โดยมีหลักเกณฑ์/แนวทางพิจารณามอบหมาย ดังนี้

๒.๓.๑ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้พิจารณามอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่
รับผิดชอบโดยตรง หรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน ไปดำเนินการ
ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาก็ได้

๒.๓.๒ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น
ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยตรง
พิจารณาดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น

๒.๓.๓ เรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และ
ระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ให้แจ้งผู้ร้องทราบเพื่อดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมาย
นั้นกำหนดต่อไป

๒.๔ การแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ผู้ร้อง

ให้ แจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมผลการพิจารณาที่
มอบหมายหน่วยงานหรือคณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจสอบ/แก้ไขปัญหา ให้ผู้ร้องทราบ
ภายในไม่เกิน 3 วันทำการนับแต่ได้มีการดำเนินการตามข้อ ๒.๓ แล้ว โดยให้แจ้งเป็นลายลักษณ์
อักษร หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลา
ดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบ

กฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้ เช่นเดียวกัน (อาจโดยเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบ หรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ก็ได้)

๓. วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓.๑ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่

๓.๑.๑ ให้หน่วยงานในสังกัดที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรง หรือ คณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา รวบรวม พยานหลักฐานทุกประเภท(พยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ)ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้น รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริง (ถ้าจำเป็น) เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นอย่างชัดเจน แล้วเสนอ หน.หน่วยงานนั้น ๆ (กรณีหน่วยงาน) หรือนำเข้าประชุมพิจารณา/ลงมติ (กรณีคณะกรรมการ/คณะทำงาน) เพื่อพิจารณาวินิจฉัย / สั่งการ พร้อมดำเนินการแก้ไขปัญหา และเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้รายงาน ผอ.โรงพยาบาลกุดบาก ทราบ/พิจารณา

๓.๑.๒ การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือ คู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งหรือแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือคำสั่งเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะในเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง 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 มอบหมายให้ตรวจสอบ
ข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา ควรประกอบด้วยข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง
และข้อพิจารณาพร้อมข้อเสนอแนะในการใช้ดุลพินิจ

๓.๑.๕ การตรวจสอบกลับกรองการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไข
ปัญหา (ดำเนินการควบคุมเฉพาะกรณีเรื่องสำคัญ/เรื่องสาธารณชนติดตาม) นพ.สสจ. อาจ
มอบหมายให้มีการตรวจสอบในทางกลับ (ดำเนินการควบคู่กับการดำเนินงานของหน่วยงานตรง
เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม/ถูกต้อง/ชัดเจน/สามารถตอบใจทศสาธารณสุข) โดยอาจมอบหมาย
หน่วยงาน/คณะทำงานเฉพาะกิจ หรืออำเภอท้องที่ หรืออื่นใด หรือหน่วยงาน/องค์กรอิสระ
อื่นใดที่เกี่ยวข้อง ช่วยตรวจสอบอีกทางหนึ่ง

๓.๑.๖ ให้ แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ที่ได้ดำเนินการ/
ได้รับรายงานผลการดำเนินงานตามข้อ๓.๑.๑ – ๓.๑.๔ และ ๓.๑.๕ (ถ้ามี) ซึ่ง นพ.สสจ. ได้
รับทราบ/พิจารณาแล้ว) ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหา
แล้วเสร็จหรือได้รับแจ้งผลดำเนินการ

๓.๒ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น

ดำเนินการตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้น ๆ โดยให้แจ้ง
หน่วยงานแจ้งผลการดำเนินการให้ ผอ.โรงพยาบาลกุดบาก ทราบด้วย (เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบ
ต่อไป)

๔. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๔.๑ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อ
แก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง หรือตาม
ระยะเวลา ได้วินิจฉัยสั่งการ (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว
อาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้ง ๆ ละไม่เกิน ๑๕ วัน)

กรณีการดำเนินงานตามข้อ ๓.๑.๕ ให้ถือกำหนดระยะเวลาตามข้างต้นด้วย เว้นแต่เป็น
กรณีการขอความร่วมมือให้ พิจารณาประสานติดตามเรื่องต่อเนื่องใกล้ชิด หากเห็นว่าจะเป็นการ
ล่าช้า หรือการดำเนินงานของหน่วยงานมีความชัดเจนเพียงพอ ให้ดำเนินการต่อไปตามข้อ
๓.๑.๔ และ ๓.๑.๖ ต่อไป

หมายเหตุ - กรณีผู้ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบ/ดำเนินการยังไม่ได้รับรายงานผลการพิจารณาให้ทราบ หรือไม่ได้ขอขยายเวลาภายในกำหนด ให้ดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยทำเป็นหนังสือ และ กำหนดการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ออกเป็นเป็นระยะๆ ดังนี้

- (๑) เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน
- (๒) เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๑
- (๓) เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ 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. ๒๕๕๖

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

๕. การรายงานผลการดำเนินการ

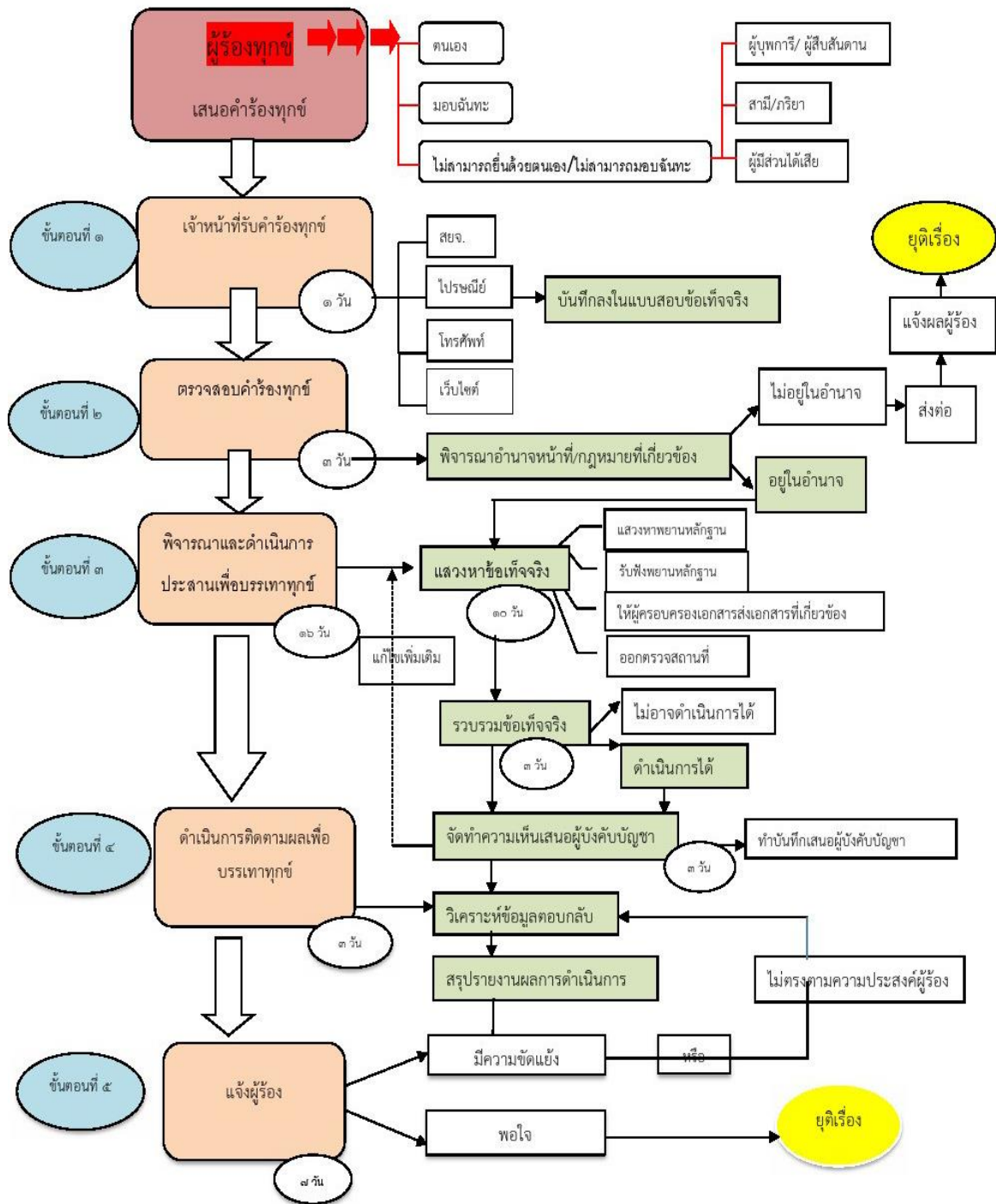
๕.๑ จัดทำสรุปผลดำเนินงานตามแบบรายงานหรือแบบสรุปการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๕.๒ จัดทำแบบรายงานสรุปผลการปฏิบัติตามข้อ ๔ เพื่อส่งรายงานให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป (ถ้ามี)

.....

ผังกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

อ้างอิง ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒



ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

รับเรื่องจากประชาชน/ผู้รับบริการ

ตรวจสอบ
ข้อเท็จจริง

เจรจาไกล่เกลี่ย
สำเร็จเรื่องยุติ

เจรจาไกล่เกลี่ยทันทีโดยพยายามไม่ต้องบันทึก
เป็นทางการ(เจรจาไกล่เกลี่ยครั้งที่1)

ไม่สำเร็จ

บันทึกเรื่องร้องเรียน
เจรจาไกล่เกลี่ยครั้งที่2

ลงพื้นที่เพื่อหา
รายละเอียดข้อมูล
ภายใน3 วัน

รายงานศูนย์ดำรงธรรมสสจ.สกลนคร
ภายใน 7 วันทำการนับตั้งแต่รับเรื่อง

ขั้นตอนการปฏิบัติการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อในช่องทางต่างๆ รวมถึง การได้รับการประสานงานจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัด และ หน่วยงานนอกจังหวัด โดยดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 ซึ่งจำแนกขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

(๑) การเสนอเรื่องร้องทุกข์ ผู้ร้องทุกข์จะหมายรวมถึง ผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ ถ้าผู้ร้องไม่สามารถมายื่นเรื่องด้วยตนเอง จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นแทนได้ คือ บุพการี สามี/ภรรยา ผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งในกรณีที่ยื่นคำร้องทุกข์แทนนี้ เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์ เห็นว่ามีความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจจะเสียหายเพราะการร้องทุกข์ จะขอให้ผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประชาชนหรือเอกสารสำคัญหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอย่างอื่น แทนก็ได้

(๒) การรับคำร้องทุกข์ เมื่อได้รับคำร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ ที่ผ่านการลงทะเบียนสารบรรณ หรือจากการรับเรื่องจากผู้ร้อง ให้บันทึกข้อเท็จจริงเบื้องต้นลงในแบบสอบถามข้อเท็จจริงและทะเบียนรับคำร้อง จัดทำแฟ้มสำนวนเรื่องร้องทุกข์ และเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบและพิจารณาการมอบหมายให้ดำเนินการ

(๓) การตรวจสอบคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบว่าเป็นเรื่องร้องทุกข์หรือไม่ มีหลักฐานตรวจสอบได้หรือไม่ หากไม่น่าเชื่อถือให้ยุติเรื่อง หรือควรส่งต่อหน่วยงานใดที่เกี่ยวข้อง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ หากตรวจสอบแล้วมีความน่าเชื่อถือ มีหลักฐานให้ดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการร้องทุกข์ต่อไป พร้อมทั้งตรวจสอบอำนาจหน้าที่ และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(๔) การพิจารณาและดำเนินการประสานเพื่อบรรเทาทุกข์ โดยการแสวงหาข้อเท็จจริง จากการหาพยานหลักฐาน ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การออกพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง แล้วรวบรวมข้อเท็จจริงเพื่อพิจารณาว่าจะดำเนินการต่อไปได้หรือไม่ หากดำเนินการต่อไปได้ให้เสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือ และดำเนินการประสานให้ความช่วยเหลือ

(๕) ดำเนินการติดตามผลเพื่อบรรเทาทุกข์ หลังจากที่ได้ประสานงานการให้ความช่วยเหลือแล้ว ให้ดำเนินการติดตามการขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วรับเรื่องที่หน่วยงานได้

ดำเนินการตอบกลับมาวิเคราะห์ผลการดำเนินงานว่าตรงตามความประสงค์ของผู้ร้องหรือตามข้อสั่งการจากผู้บังคับบัญชาหรือไม่ หากครบถ้วนแล้วให้รายงานผลตามแบบบันทึกการรายงานผลการดำเนินงานและขอยุติเรื่อง

(๖) แจ้งผลผู้ร้องและยุติเรื่อง แจ้งผลการดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร้อง กรณีผู้ร้องพอใจให้ยุติเรื่อง หากไม่พอใจและต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมให้วิเคราะห์ข้อมูลอีกครั้งหนึ่งเพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือตามความประสงค์ที่แท้จริงต่อไป

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดี
รับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

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 (โทรศัพท)

ที่โรงพยาบาลกุศุมบาศ

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสกลนคร

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

ถนน.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

โทรศัพท.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลกุศุมบาศพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาใน

เรื่อง

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

โดยขออ้าง.....

.....
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.

ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง

วันที่.....เวลา.....

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการ
โรงพยาบาลกุดบาก จังหวัดสกลนคร
ตามประกาศโรงพยาบาลกุดบาก
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
สำหรับหน่วยงานในราชการของโรงพยาบาลกุดบาก

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลกุดบาก

ชื่อหน่วยงาน :โรงพยาบาลกุดบาก.....จังหวัดสกลนคร.....
วัน/เดือน/ปี :๑๒.มีนาคม...๒๕๖๒.....
หัวข้อ: .หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

- ๑.คำสั่งผู้รับผิดชอบ
- ๒.คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

Linkภายนอก:

หมายเหตุ:

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

(นางสาวทัศนีย์ ไสลำพะยะ)
ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข
วันที่.....๑๒.....เดือน.....มีนาคม.....พ.ศ. ๒๕๖๒....

(นายธนวรรษ หาญสุริย์)
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุดบาก
วันที่.....๑๒.....เดือน.....มีนาคม.....พ.ศ. ๒๕๖๒....

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายอภิชัย ทิพย์คำมี)
นักวิชาการคอมพิวเตอร์
วันที่...๑๒....เดือน.....มีนาคม.....พ.ศ. ๒๕๖๒....



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลกุดบาก โทรศัพท์ ๐ ๔๒๗๘ ๔๐๒๑ ต่อ ๒๐๙

ที่ สน ๐๐๓๒.๓๐๑/

วันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูลการร้องเรียน ร้องทุกข์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุดบาก

กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลกุดบาก ได้รวบรวมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน รวมถึงการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ข้อ (EB๘) ได้กำหนดให้หน่วยงานมีการเผยแพร่ข้อมูลอย่างเป็นระบบ ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้สาธารณชนสามารถเข้ามาตรวจสอบดูได้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และพิจารณาอนุมัติให้เผยแพร่ข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลกุดบาก เพื่อให้สาธารณชนทราบ

ฟ๑ :

(นางสาวทัศนีย์ ไส้ลำพะาะ)

นักวิชาการสาธารณสุข

อนุมัติ

(นายธนวรรษ หาญสุริย์)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุดบาก