



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานพัสดุ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดศรีสะเกษ โทร ๐๔๕-๘๑๔๒๙๐

ที่ ศก ๐๐๓๒.๓๐๑/๑๐๕๖

วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงพยาบาลชุมชน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน

## ๑. เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตัวชี้วัดที่ ๖๑ ของกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน นั้น

## ๒. ข้อเท็จจริงและข้อพิจารณา

ในการนี้ คณะกรรมการใกล้เคียงด้านสาธารณสุขด้วยสันติวิธี โรงพยาบาลชุมชน ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ตามแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-based Integrity and Transparency Assessment : EBIT) ในหัวข้อ “EB ๑๐ “หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน”

## ๓. ข้อพิจารณา

ขออนุญาตเผยแพร่แผนฯแก่ประชาชนทั่วไป ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลชุมชน (ช่องทางประชาสัมพันธ์กิจกรรม ITA) และช่องทางประชาสัมพันธ์ต่างๆ

## ๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาหากเห็นชอบโปรดลงนามในบันทึกที่เสนอมาร่วมนี้

(นางสาวธีรชญาณ์ วงษ์ชันธุ์)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

(นายประวิทย์ เสรีจรจรรู)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน

# คู่มือ

ปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

โรงพยาบาลชุมชน

จังหวัดศรีสะเกษ

# คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไป) ของโรงพยาบาลชุมชน จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ โรงพยาบาลชุมชน ในเรื่องร้องเรียนทั่วไป ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความ เป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ปฏิบัติงาน เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวก และได้รับการ ตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่่าเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มี ความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมี ขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกันโรงพยาบาลชุมชน ซึ่งเป็น หน่วยงานของรัฐที่จะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประสานการแก้ไข ปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตลอดจนประมวลประเด็นปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อหาแนวทางแก้ไข หรือนำเสนอผู้บริหารสั่งการ และจัดทำกระบวนการในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน กำหนดมาตรฐานการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ลดผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง ทางตรงและ ทางอ้อมได้อย่างมีคุณภาพ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่น และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี จึงได้จัดทำคู่มือเล่มนี้ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลชุมชน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

โรงพยาบาลชุมชน

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๓
หลักการและเหตุผล	๓
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๓
ขอบเขต	๓
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๕
คำจำกัดความ	๕
ช่องทางการร้องเรียน	๖
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๘
ภาคผนวก	๑๐

# บทที่ ๑

## บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อ ตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมี ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการ ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวก และได้รับ การตอบสนองความต้องการ และมีการ ประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไป) ของโรงพยาบาลชุมชน เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

### ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๒.๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลชุมชน มีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลชุมชนทราบ กระบวนการ

๒.๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

### ๓. ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ สำหรับ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงพยาบาลชุมชน โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. ไปรษณีย์ - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน) - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลชุมชน <https://beunghos.net/index.php/th/>

๓. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๕-๘๗๑๖๗๒ ต่อ ๑๑๗ หมายเลขโทรสาร ๐๕๕-๘๗๑๖๗๑

๔. เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงพยาบาลชุมชน

๕. ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๖. ร้องเรียนทาง Face book (รพ. ชุขันธ์ ประชาสัมพันธ์) โรงพยาบาลชุมชน

๗. หน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ ศูนย์ดำรงธรรม รับเรื่องจาก ๑๓๓๐ (สปสข.)

๘. รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น หรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และคณะกรรมการที่รักษาคุณภาพโรงพยาบาลชุมชน

#### ๔. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลชุมชน ๑๐๙ ม.๖ ต.หนองฉลอง อ.ชุมพวง จ.ศรีสะเกษ ๓๓๑๔๐  
โทรศัพท์ ๐๔๕-๘๑๔๒๙๐-๔ ต่อ ๑๗๘

#### ๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องร้องเรียน ปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

## บทที่ ๒

### ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

#### คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายใน หน่วยงานที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไขหรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

**ข้อเสนอแนะ** หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการ บริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของโรงพยาบาลชุมชน

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ ข้อเสนอแนะ/การให้ ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อม จาก การดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้าน

**การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

**การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น** หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจา ไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

**คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน** หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็น ผู้รับผิดชอบ การจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน

ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า <http://www.khukhan.go.th/>
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๕) โทรศัพท์ ๐๔๕-๘๑๔๒๙๐-๔ ต่อ ๑๗๘
- ๖) ข่าวกจากสื่อสิ่งพิมพ์
- ๗) ร้องเรียน Line
- ๘) ร้องเรียนทาง Face book

ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น ๔ ระดับ

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
๑.	ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อนแต่มาติดต่อเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชย ในการให้บริการ	การเสนอแนะ เกี่ยวกับ การ ให้บริการและ สถานที่ รพ.ชูนันท์	ไม่เกิน ๕ วัน ทำการ	หน่วยงาน
๒.	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็กน้อย	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้ โดย หน่วยงานเดียว	-การร้องเรียน เกี่ยวกับ พฤติกรรมกรให้บริการ ของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียน เกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	หน่วยงาน
๓.	ข้อร้องเรียน เรื่อง ใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน มีการโต้แย้ง เกิดขึ้นไม่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานเดียว ต้อง อาศัยทีมใกล้เคียง และ อำนาจ คณะกรรมการบริหารในการ แก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสียหาย ต่อชื่อเสียงของ รพ.ชูนันท์	-การร้องเรียน เกี่ยวกับ ความผิด วินัยร้ายแรง ของ เจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนความ ไม่ โปร่งใสของการ จัดซื้อ จัดจ้าง -การร้องเรียนผ่าน สื่อ สังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟซบุ๊ก อีเมลล์ เว็บไซต์ กระทู้ต่าง ๆ เป็นต้น	ไม่เกิน ๓๐ วัน ทำการ	-ทีมใกล้เคียง คณะกรรมการ บริหาร รพ.ชูนันท์
๔.	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน และร้องเรียนต่อ สื่อมวลชน หรือ ผู้บังคับบัญชา ระดับจังหวัด หรือมีการ ฟ้องร้องเกิดขึ้น	การเรียกร้องให้ หน่วยงานชดเชย ค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ ผิดพลาด (ม.๔๑)	ไม่เกิน ๓๐ วัน ทำการ	-ทีมใกล้เคียง คณะกรรมการ บริหาร รพ.ชูนันท์



## หน้าที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

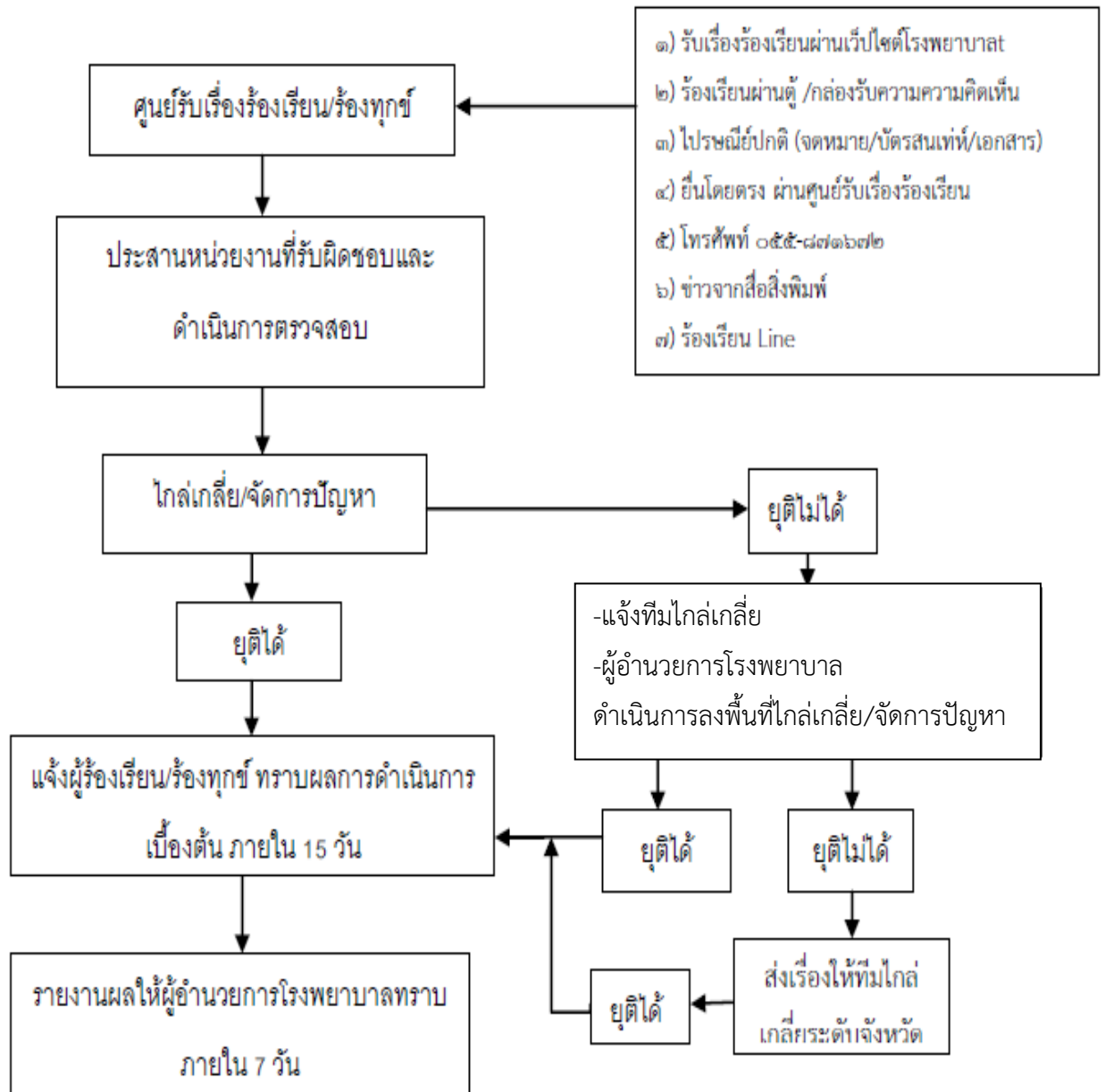
- ๑.รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชน เจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๒.จัดทำบันทึกตามแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๓.วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิจารณาสั่งการ
- ๔.ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือทำหนังสือแจ้งหน่วยงานตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณา  
ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
- ๕.รายงานผลการปฏิบัติให้ผู้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรับทราบ
- ๖.แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ
- ๗.จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้
- ๘.หน้าที่อื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

## กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- ๑.รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และ  
ได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
- ๒.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.๒๕๔๘
- ๓.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๔.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔
- ๕.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

### บทที่ ๓

## แผนผังกระบวนการจัดการร้องเรียน/ร้องทุกข์



## วิธีการรับฟังข้อคิดเห็น และความต้องการ

โรงพยาบาลจัดทำช่องทางในการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วยและผู้รับผลงาน และประชาชนทั่วไป ผ่านช่องทาง ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ดังนี้

๑. กล่องรับเรื่องร้องเรียน แสดงความคิดเห็น
๒. โทรศัพท์โรงพยาบาล (๐๔๕-๘๑๔๒๙๐-๔)
๓. Internet (Web site ของโรงพยาบาลชุมชน/Line)
๔. สื่อมวลชน (สถานีวิทยุชุมชน ๑ สถานี)
๕. ผู้นำชุมชน และอาสาสมัครสาธารณสุข
๖. ผู้รับบริการ/ผู้ให้บริการทุกคนแจ้งข้อมูลโดยตรงที่หัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้าหน่วยงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบต่างๆ และคณะกรรมการบริหาร
๗. ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพและรับข้อร้องเรียน
๘. การประชุมหัวหน้าส่วนราชการอำเภอชุมชน
๙. การประชุม คปสอ.ชุมชน
๑๐. จดหมาย
๑๑. จากการออกหน่วยแพทย์เคลื่อนที่
๑๒. เรื่องที่ได้ยินผู้รับบริการคุยกันขณะรอรับบริการ
๑๓. สิ่ง que ผู้รับบริการบอกขณะรับบริการ

**บทที่ ๔**  
**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งของโรงพยาบาลชุมชน ทราบเพื่อความสะดวกในการ ประสานงาน

**การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาในการดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลชุมชน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลชุมชน	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook ของโรงพยาบาลชุมชน	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (๐๔๕-๘๑๔๒๙๐-๔)	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

**การบันทึกและการตอบสนองข้อร้องเรียน**

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ
๒. หลังจากผ่านการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อหาสาเหตุ ดำเนินการแก้ไข และทบทวนเพื่อหามาตรการป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนจะแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน (ระยะเวลาภายใน ๓๐ วัน)

ภาคผนวก

บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ช่องทางที่รับแจ้ง ( ) โทรศัพท์ ( ) บุคคล ( ) อื่นๆ.....

วันที่รับแจ้ง ..... เวลา .....

ชื่อผู้แจ้ง ..... ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ.....

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ ..... โทรศัพท์ .....

ผู้รับแจ้ง ..... หน่วยงาน.....

รายละเอียดการรับแจ้ง

สิทธิบัตรที่ใช้ ( ) บัตรทอง ( ) บัตร สป.ร. ระบุ.....

ชื่อผู้รับบริการ ..... อายุ..... เพศ..... เลขที่บัตรประชาชน .....

เลขที่บัตร ..... จังหวัด .....

โรงพยาบาลที่ทำการรักษาปัจจุบัน ..... เลขที่ HN .....

ประเด็น.....

.....

รายละเอียด .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

เรียน .....

ปัญหาตุ่วันที่ ..... เวลา .....

โดยสรุปดังนี้ .....

.....

.....

ลงชื่อ..... ผู้เสนอ

( ..... )

วันที่ .....

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ .....

109

โรงพยาบาลชุมชน

หมู่ 6 ต.หนองฉลอง

อ.ชุมชน จ.ศรีสะเกษ

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง ..... ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑. ....
  ๒. ....
  ๓. ....

ตามที่โรงพยาบาลชุมชน (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับ การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน  
ของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

โรงพยาบาลชุมชน ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็น  
ที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย

สรุปว่า.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการภูมิภาค

โรงพยาบาลชุมชน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลชุมชน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ

วัน/เดือน/ปี : ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

หัวข้อ : EB10 หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

รายละเอียด :

๑. คำสั่งโรงพยาบาลชุมชน เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เคียงด้านสาธารณสุขด้วยสันติวิธี

โรงพยาบาลชุมชน

๒. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงพยาบาลชุมชน

๓. คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางสาวธีรชญาณ์ วงษ์จันทร์)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายประวิทย์ เสรีขจรจารุ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน

วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายสนั่น เทียนทอง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔