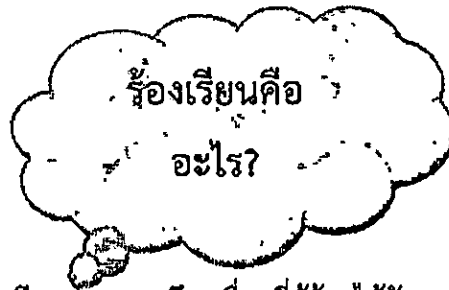




คู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์/เกี่ยวกับการ
บริการของเจ้าหน้าที่

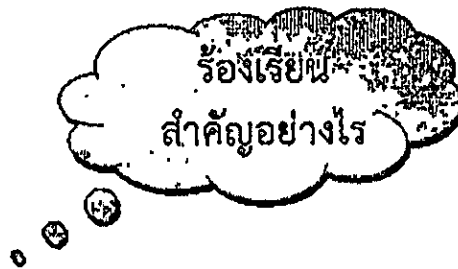
โรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร



เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความผิดหรือไม่มีความผิดก็ตาม และ

๑.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม โรงพยาบาล ศูนย์ดำรงธรรมระดับอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมระดับจังหวัดแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา/ โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร(หนังสือ) หรืออื่นใด

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร ได้รับจากหน่วยงานหรือส่วนกลาง กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่ศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ ดำเนินการต่อไปได้



เมื่อประชาชนบอกเล่าเรื่องราวความเดือดร้อน ความเสียหาย ต่อหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ก็จะได้รับความช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

ขั้นตอนการร้องเรียนเป็นอย่างไร

ขั้นตอนการดำเนินการ

การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/จัดซื้อจัดจ้าง

๑ กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้วยวาจา/ โทรศัพท์

- ให้กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ที่ ศตธ.กำหนด)
- กรณีด้วยวาจา (มาด้วยตนเอง ถ้าเป็นเรื่องของผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย)

ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบ ฯ (ศตธ.๑) และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

- กรณีโทรศัพท์ ให้ จนท.บันทึกข้อมูลลงในแบบ ฯ (ศตธ.๒) หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

๒ กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าวไม่กำหนด/บังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์

เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

- ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบ

อำนาจด้วย

หมายเหตุ - อ้างอิงพระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ มาตรา ๒๑

-กรณีขาดสาระสำคัญ ไม่ครบถ้วน ผวง.อาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของศูนย์ดำรงธรรม โรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑.๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หากข้อร้องเรียนนั้นมีได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๑.๒) ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร สรุปข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน และเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการ ตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ ได้รับข้อ ร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผล ประกอบด้วย ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร ได้รับข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่นั้น ส่งข้อร้องเรียน ดังกล่าว ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทันที โดยไม่จำเป็นต้องสรุปข้อเท็จจริงใน เรื่องที่ร้องเรียน เพื่อ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะได้ดำเนินการตามวรรคหนึ่งต่อไป

(๑.๓) หัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาสั่งการ ภายใน ๗ วัน ทำการ นับตั้งแต่วันที่ ได้รับข้อร้องเรียนจาก ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ในกรณีที่หัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เห็นสมควรแต่งตั้ง เจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่มอบหมายเจ้าหน้าที่หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือฉบับนี้ หรือตาม กฎหมาย แล้วแต่กรณี ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ฯ ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังกล่าวได้ให้ ขอขยายระยะเวลาต่อหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร หรือผู้ที่ ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการ พร้อม ชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

(๑.๔) เมื่อได้ดำเนินการตาม (๑.๓) วรรคหนึ่ง แล้วเสร็จ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะ ดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ ให้ ดำเนินการภายใน ๗ วัน ทำการ นับตั้งแต่วันที่หัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้นอาจาโร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

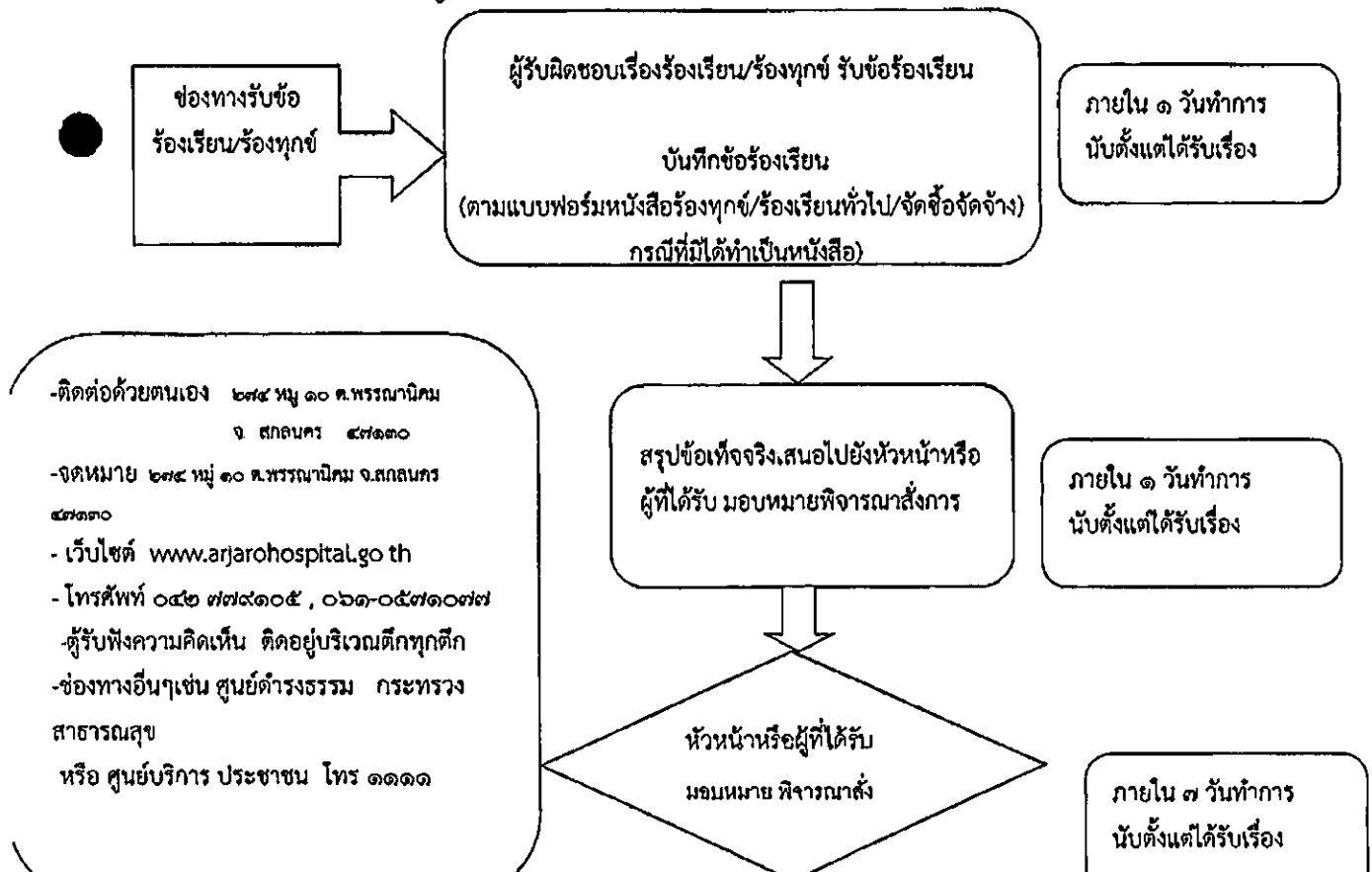
(๑.๕) เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำ การ นับตั้งแต่วันที่หัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาสั่งการ ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้ผู้รับผิดชอบ เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของศูนย์
ดำรงธรรมโรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร มี ขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

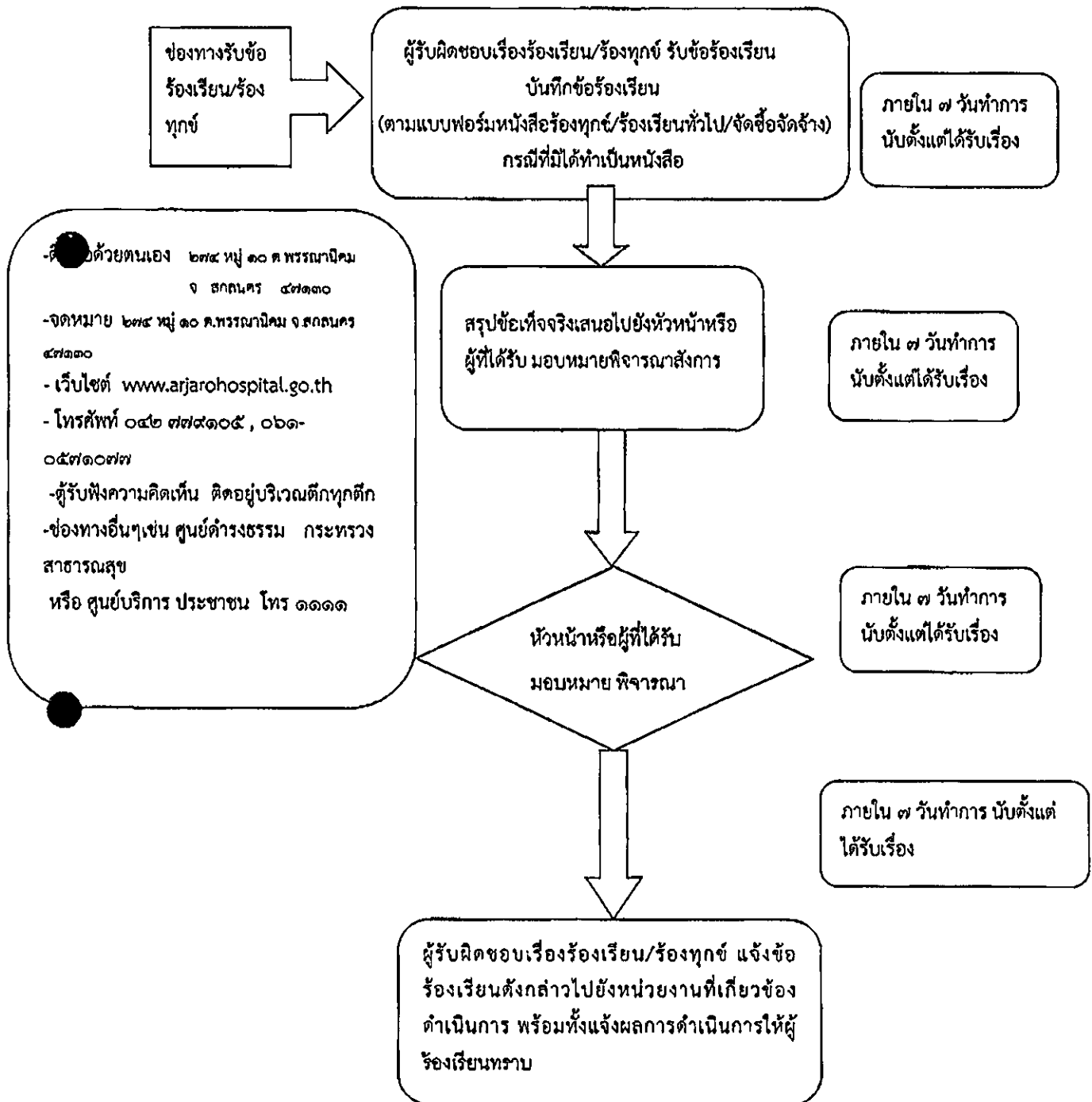
(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ และหากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน โดยให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สรุปข้อเท็จจริงและเสนอให้ศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการ ตามที่เห็นสมควร โดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ ให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร ได้รับข้อร้องเรียน ให้นำความในข้อ ๑ (๑.๒) วรรคสอง มาใช้บังคับโดยอนุโลม

(๒) ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่
ได้รับข้อร้องเรียน เพื่อจัดบริการรับแจ้งเบาะแสการทุจริตและปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ จะได้แจ้งข้อ
ร้องเรียน ดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน
ทราบ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้นำดำเนินการตาม (๑) แล้ว
เสร็จ

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ
ศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร



**กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ
ศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร**



แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียนทั่วไป/จัดซื้อจัดจ้าง

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่
..... หมู่ที่.....ตำบล..... อำเภอ
..... จังหวัด..... โทรศัพท์..... ได้รับความเดือดร้อน
เนื่องจาก.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) จึงใคร่ขอร้องเรียน/
ร้องทุกข์มายังศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา ดังนี้

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ฉบับ
๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน ฉบับ
๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน (ถ้ามี) จำนวน ฉบับ
๔. เอกสารอื่นๆ (ระบุ)

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง..... (ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์

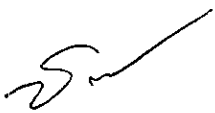
แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณชนผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ ๒๕๖๖

สำหรับหน่วยงานโรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร วัน/เดือน/ปี : ๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ หัวข้อ ขอเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานการเรียกร้องการปฏิบัติงานหรือให้บริการหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ Link ภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นายเอกพงษ์ พลอยวิเลิศ) นายช่างเทคนิคชำนาญงาน รักษาการในตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๕	ผู้อนุมัติรับรอง  (นางกัญญาภัค ศิลารักษ์) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระอาจารย์ฝั้น อาจาโร วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๕
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางสาวกิตติยา ไกรบุตร) เจ้าพนักงานพัสดุ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๕	