

คู่มือ

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เรื่อง การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

และ

เรื่อง การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ปีงบประมาณ 2568

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคำม่วน

อำเภอคำม่วน จังหวัดกาฬสินธุ์

คำนำ

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(Complaint Management Standard Operation Procedure) เรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ 2566 ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคำม่วง จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคำม่วง ทั้งในเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคำม่วง

สารบัญ

| เนื้อหา | หน้า |
|---|------|
| วัตถุประสงค์ | 1 |
| ขอบเขต | 1 |
| คำจำกัดความ | 1 |
| นโยบายปฏิบัติ | 4 |
| ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน | 4 |
| ช่องทางการรับเรื่องราร้องเรียน / ร้องทุกข์ | 6 |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | 7 |
| แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน(ด้วยตนเอง) | 8 |
| แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | 9 |

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุง ระบบงานให้ดีขึ้น

2. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม

3. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองใกล้เคียง เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง

4. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ

5. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตาม

ขั้นตอน

6. การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

7. เพื่อให้บุคคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทาง การร้องเรียนต่างๆโดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากจดหมาย แบบบันทึกข้อร้องเรียน กระดาษ หรือ แบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

คำจำกัดความ เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายใน หน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้ง ขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงาน ผู้เข้ารับการ ประเมินดำเนินการ ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนทั่วไปต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติการฯ เสร็จสิ้นภายใน ห้วงปีงบประมาณ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังคงมีการ ดำเนินการต่อใน ห้วงปีงบประมาณต่อมา

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็น เรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติการฯ เสร็จสิ้นภายใน ห้วงปีงบประมาณ หรืออาจจะเป็นเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังคงมีการดำเนินการต่อใน ห้วงปีงบประมาณต่อมา

ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของหน่วยงาน

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์งานประชาสัมพันธ์หนังสือถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียน ด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์Line หรือช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

- 1.การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
- 2.การรับข้อร้องเรียน
- 3.การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
- 4.การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ
- 5.การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
6. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
7. การนำมาตราการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจา ไกล่เกลี่ย เฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็น ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน

ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น 4 ระดับ

| | ระดับ | นิยาม | ตัวอย่างเหตุการณ์ | เวลาในการตอบสนอง | ผู้รับผิดชอบ |
|---|----------------------------|--|---|-------------------------|--------------|
| 1 | ข้อคิดเห็น ข้อเสนอนะ | ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมา เพื่อให้ข้อเสนอนะ / ให้ ข้อคิดเห็น /ชมเชย ในการ ให้บริการ | การเสนอนะเกี่ยวกับ การให้บริการและ สถานที่ | ไม่เกิน 5 วันทำ การ | สสอ.คำมวง |
| 2 | ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก | ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน แต่มีการ พูดคุย และสามารถ แก้ไขได้โดย หน่วยงาน เดียว | -การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมกร ให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ ใน หน่วยงาน -การร้องเรียน เกี่ยวกับ คุณภาพการ ให้บริการ | ไม่เกิน 15 วัน ทำการ | สสอ.คำมวง |
| 3 | ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่ | -ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน มีการโต้แย้ง เกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไข ได้ โดยหน่วยงานเดียว ต้อง อาศัยทีมใกล้เคียง และ อำนาจ คณะกรรมการ บริหาร ในการแก้ไข -เรื่องที่ สร้างความเสียหาย ต่อ ชื่อเสียงของ สสอ. | -การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยร้ายแรง ของ เจ้าหน้าที่ -การร้องเรียน ความไม่ โปร่งใสของการ จัดซื้อ จัดจ้าง -การ ร้องเรียนผ่านสื่อ สังคม ออนไลน์ได้แก่ เฟสบุ๊ก อีเมลล์เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น | ไม่เกิน 30 วัน ทำการ | สสอ.คำมวง |
| 4 | การฟ้องร้อง | ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน และร้องเรียน ต่อ สื่อมวลชน หรือ ผู้บังคับบัญชาระดับ จังหวัด หรือมีการ ฟ้องร้องเกิดขึ้น | -การเรียกร้องให้ หน่วยงานชดเชย ค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด (ม. 41) | ไม่เกิน 60 วัน ทำการ | สสอ.คำมวง |

นโยบายปฏิบัติ

1. จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป
2. จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี กำกับ ติดตาม ประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน
3. กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่
 - ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน / ข้อคิดเห็น
 - ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง
 - ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
 - ร้องเรียนทางโทรศัพท์ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถ ติดต่อได้
 - ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ค อีเมล เว็บไซต์กระทรวงต่างๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูล
 - ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล
4. ให้ทุกฝ่าย / งาน นำมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคำม่วน

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- (1) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน
 - 1.1 กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์/ จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
 - 1.2 กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
 - 1.3 พิจารณาคณะสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของ หน่วยงาน
 - 1.4 ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากร ภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
 - 1.5 แจ้งรายชื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคำม่วน เพื่อความสะดวกในการประสานงาน (โทร 043-602024)

(2) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังศูนย์ฯ จากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- (1) โทรศัพท์ หมายเลข 043-602024
- (2) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- (3) หนังสือ/จดหมาย

- (4) เว็บบอร์ด/E-mail ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน Web <https://ampksn.moph.go.th/ssoKhamMuang/>
 (5) อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล้องแสดงความคิดเห็น

(3) การบันทึกข้อร้องเรียน

3.1 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

3.2 การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็น หลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง กลับแก่ผู้ร้องเรียน

(4) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

1. หน่วยงาน (สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ/โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล) จัดตั้งศูนย์จัดการข้อร้องเรียน ระดับอำเภอ/ตำบล โดยมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เบอร์โทรศัพท์/E-mail

2. บทบาทแต่ละระดับ

2.1 ระดับตำบล

- (1) รับเรื่องจากประชาชนและเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น
- (2) รวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ร้องเรียน
- (3) ส่งเรื่อง พิจารณาส่งเรื่องให้ศูนย์จัดการข้อร้องเรียนระดับอำเภอดำเนินการแก้ไข
- (4) ดำเนินการให้คำแนะนำเบื้องต้น

2.2 ระดับอำเภอ

- (1) รับเรื่องจากประชาชนและตำบลและเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น
- (2) รวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ร้องเรียน
- (3) ดำเนินการตกเตือน/แนะนำโดยทายเป็นลายลักษณ์อักษร
- (4) ยึด/อายัด ก่อนดำเนินการให้แจ้งจังหวัดโดยด่วน กรณีดำเนินคดีให้ส่งเรื่องให้จังหวัด

ดำเนินการ

- (5) แจ้งเรื่องร้องเรียนให้ตำบลดำเนินการ

(5) ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการภายในกำหนด มีดังนี้

5.1 ภายในเวลา 10 วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจาก ฐานข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอได้

5.2 ภายในเวลา 30 วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่มี ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม

5.3 ภายในเวลา 60 วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง

(6) การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล (field) “วันที่รับ” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

(7) การกำหนดว่า เรื่องร้องเรียนเรื่องใด จะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ของผู้รับบริการนั้นให้หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงในหน้า “บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน ดังนี้

7.1 เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพ และ อาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

7.2 เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด และทำให้เกิดการความไม่ปลอดภัย

7.3 เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ทั้งนี้ขอให้ผู้ร้องเรียน/ผู้ดำเนินการ เสนอเรื่อง และดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการ ร้องเรียนของแต่ละกลุ่มด้วย

การรับเรื่องร้องเรียน

1. ประเด็นที่สามารถรับร้องเรียน

เมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ ประเด็นที่สามารถร้องเรียน ได้แก่

- ได้รับอันตรายจากการรับบริการ หรือใช้ยา ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้คำแนะนำหรือข้อควรระวังตามที่ระบุ ฉลากแล้ว

- เครื่องมือ เครื่องใช้ยาและเวชภัณฑ์ที่จาเป็นประจำสถานพยาบาลไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- ค่าใช้จ่ายทางด้านการรักษาพยาบาลไม่เป็นธรรม
- การรักษาไม่ได้มาตรฐาน
- กระทบผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม
- ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการรับบริการ
- ไม่ได้รับการบริการที่ดีหรือ ไม่ตรงกับความเจ็บป่วย หรือ ความต้องการ
- พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในหน่วยงานราชการ
- อื่นๆ

2. ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

(1) โทรศัพท์

(2) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(3) หนังสือ/จดหมาย

(4) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ /ไลน์/ เฟสบุ๊ก

(5) Web site สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคำม่วน <https://ampksn.moph.go.th/ssoKhamMuang/>

(6) อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

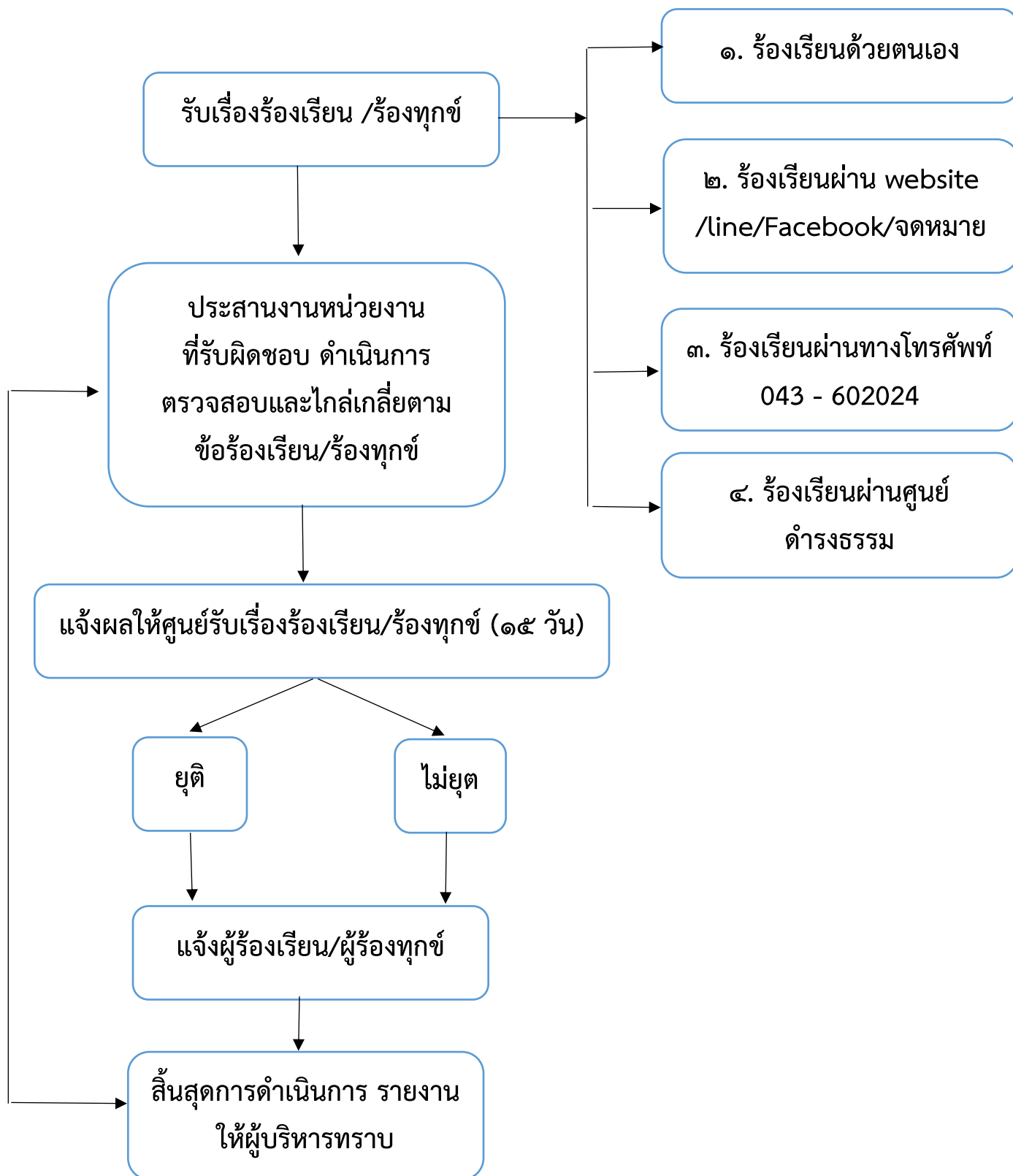
3. หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

1. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

2. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน สามารถให้ข้อมูล/ใกล้เคียงได้ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล

3. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ข้อแนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้อง ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มทำทนาย) โดยให้พิจารณายุติเรื่อง และส่งเรื่องให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคำม่วน เพื่อเป็นข้อมูล

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคำม่วง จังหวัดกาฬสินธุ์



แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน(ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคำม่วง

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน สาธารณสุขอำเภอคำม่วง

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

หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

โทรศัพท์..... อาชีพ.....

ตำแหน่ง..... ถิ่นบัตร.....

เลขที่..... ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน

เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคำม่วงพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญา

หากจะพึงมีโดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

1) จำนวน.....ชุด

2) จำนวน.....ชุด

3) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

.....

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ (เรื่องร้องเรียน) /.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคำม่วง
ถนนสมประสงค์ อำเภอคำม่วง
จังหวัดกาฬสินธุ์ 46180

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
เรียน

อ้างถึง หนังสือ ที่ ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1.
2.
3.

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคำม่วง (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่อง ร้องทุกข์/ร้องเรียน
ของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคำม่วง ได้รับ
แจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตาม ประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏ
ข้อเท็จจริงโดย สรุปว่า.....

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

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้
ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย
จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

()

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคำม่วง
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) โทร. 043-602024