

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลพรหมคีรี

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลพรหมคีรี พ.ศ. ๒๕๖๒

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มบริหารงานทั่วไป

วัน/เดือน/ปี : ธันวาคม ๒๕๖๓

หัวข้อ : การตอบแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence Based Integrity and Transparency Assessment : EBIT) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

EBIT ๒

- คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน
- ระเบียบปฏิบัติแนวทางปฏิบัติการใกล้เคียงข้อพิพาท

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ :

.....

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

nl

(นางสาวศรัศรา ศรีษา)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

วันที่ ๑๔ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้อนุมัติรับรอง

le

(นายเฉลียว ผจญภัย)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี

วันที่ ๑๔ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

sm

(นายสมชาย เหล่นยี)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๑๔ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพรหมคีรี อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช โทร. ๐ ๗๕๓๙ ๖๐๒๑

ที่ นศ ๐๐๓๒.๓๐๑(๐๒)/

วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ระเบียบปฏิบัติแนวปฏิบัติการจัดการ
ข้อร้องเรียน และ ระเบียบแนวปฏิบัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี

เรื่องเดิม

ตามที่ โรงพยาบาลพรหมคีรี เป็นหน่วยงานที่มีการจัดบริการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำหรับผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับผลกระทบ
จากบริการสุขภาพ และความโปร่งใสในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง นั้น

ข้อพิจารณา

บัดนี้ คณะกรรมการจัดทำคู่มือฯ ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ระเบียบ
ปฏิบัติแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และระเบียบปฏิบัติการแนวปฏิบัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ เสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

ข้อเสนอ

เห็นควรอนุญาตให้เผยแพร่คู่มือดังกล่าว บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลพรหมคีรี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

(นางสาวศรีคร ศรีชา)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

อนุญาต

(นายเจ็ลยว ผจญภัย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี

โรงพยาบาลพรหมคีรี	หน้า 1
ระเบียบปฏิบัติ (SP)	ฉบับที่ 1
เรื่อง : แนวปฏิบัติการไถ่เกลียด้อยพิพาท	วันที่ประกาศใช้ 2 มกราคม. 63
แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	ผู้อนุมัติ (นายเจเลียว ผจญภัย) ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลพรหมคีรี

1. วัตถุประสงค์

จัดตั้งศูนย์เจรจาไถ่เกลียด้อยด้วยสันติวิธี และมีกระบวนการจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขด้วยวิธีการเจรจาไถ่เกลียด้อยด้วยสันติวิธี เพื่อระงับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาล

2. ขอบข่าย

จัดการความขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการสาธารณสุขในโรงพยาบาลพรหมคีรี

3. คำนิยามศัพท์

ความขัดแย้ง

ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการให้หรือรับบริการสาธารณสุขนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง อาจจะเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่ กำลังเกิดขึ้นหรือแสดงออกชัดเจน หรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบการแพทย์และสาธารณสุข

การเจรจาไถ่เกลียด้อยเบื้องต้น

กระบวนการไถ่เกลียด้อยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณี หรือผู้แทน ตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้งกัน เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน เพื่อมิให้ความขัดแย้งบานปลาย

การเจรจาไถ่เกลียด้อยคนกลาง

การเจรจาไถ่เกลียด้อยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการปรึกษาหารือร่วมกัน ด้วยบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกัน โดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

โรงพยาบาลพรหมคีรี	หน้า 2
ระเบียบปฏิบัติ (SP)	ฉบับที่ 1
เรื่อง : แนวปฏิบัติการไต่ถามข้อพิพาท	วันที่ประกาศใช้ 2 มกราคม 2563

ผู้ไต่ถาม

เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไต่ถามความขัดแย้งในระบบการแพทย์และสาธารณสุข หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไต่ถามด้วยก็ได้

คู่กรณี

บุคคลที่มีข้อขัดแย้งหรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับความขัดแย้ง ไม่ว่าจะเป็นการขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ หรือเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลด้วยกันเอง หรือระหว่างผู้รับบริการด้วยกันเองที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาล

เจ้าหน้าที่

ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพรหมคีรี

4. เอกสารอ้างอิง

หนังสือว่าด้วยการไต่ถามทางการแพทย์และสาธารณสุข พ.ศ. 2552

5. นโยบาย

เพื่อให้โรงพยาบาลพรหมคีรีมีแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการ และพัฒนาระบบการจัดการความขัดแย้ง โดยการเจรจาไต่ถามด้วยสันติวิธี ให้ดำเนินไปอย่างเรียบร้อยมีประสิทธิภาพและความก้าวหน้าคู่กรณีพึงพอใจ

6. ความรับผิดชอบ

1. แต่งตั้งคณะกรรมการไต่ถามให้รับดำเนินการไต่ถามเบื้องต้น เพื่อหาข้อตกลงและยุติปัญหาโดยเร็ว และรายงานผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป หากการเจรจาไต่ถามเบื้องต้นไม่สามารถหาข้อยุติได้ ให้ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลดำเนินการเจรจาไต่ถามคนกลางก็ได้
2. ผู้ไต่ถามทำหน้าที่ไต่ถามกรณีขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในโรงพยาบาล ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องมีผู้ไต่ถามภายนอก ให้พิจารณาแต่งตั้งตามความเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับของคู่กรณี
3. ผู้ไต่ถามต้องเปิดเผยข้อเท็จจริง ซึ่งอาจเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางของตนให้คู่กรณีทราบโดยทันที
4. ให้ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลมีหน้าที่ติดตาม และสนับสนุนการเจรจาไต่ถามตลอดกระบวนการและให้ความสำคัญกับการไต่ถาม ในทันทีที่เกิดกรณีความขัดแย้ง
5. ให้ผู้อำนวยการ โรงพยาบาล/คณะกรรมการไต่ถามเชิญชวน และจัดให้มีช่องทางที่มีความสะดวก และชัดเจนสำหรับคู่กรณี ในการแสดงความประสงค์สมัครใจขอไต่ถาม เนื่องจากยังไม่เข้าสู่กระบวนการของผู้ไต่ถาม

โรงพยาบาลพรหมคีรี	หน้า 3
ระเบียบปฏิบัติ (SP)	ฉบับที่ 1
เรื่อง : แนวปฏิบัติการไถ่เกลี่ยข้อพิพาท	วันที่ประกาศใช้ 2 มกราคม 63

6. กรณีความขัดแย้งเกิดขึ้นในโรงพยาบาล ไม่ว่าจะสามารถเจรจาไถ่เกลี่ยให้ยุติได้หรือไม่ก็ตาม ผู้ไถ่เกลี่ยที่ได้รับมอบหมายรายงานต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบเป็นระยะตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี

7. วิธีปฏิบัติ

1. ผู้ไถ่เกลี่ยควรแนะนำให้คู่กรณีเข้าร่วมการไถ่เกลี่ยด้วยตนเอง เว้นแต่มีเหตุจำเป็นอาจมอบอำนาจให้บุคคลอื่นแทน
2. ก่อนเริ่มการไถ่เกลี่ย ผู้ไถ่เกลี่ยต้องแจ้งให้คู่กรณีทราบถึงประโยชน์และกติกาพื้นฐานของการไถ่เกลี่ย
3. ผู้ไถ่เกลี่ยคนกลางอาจหารือกับคู่กรณี เพื่อกำหนดขั้นตอนหรือแนวทางในการดำเนินการไถ่เกลี่ยก่อนเริ่มต้นกระบวนการไถ่เกลี่ยก็ได้
4. เพื่อประโยชน์ในการไถ่เกลี่ย ผู้ไถ่เกลี่ยคนกลางควรให้คู่กรณีเสนอข้อเท็จจริง หรือข้อมูลเบื้องต้นของข้อขัดแย้ง หรืออาจเสนอให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลดังกล่าวระหว่างคู่กรณีอย่างเสมอภาค ตลอดจนข้อเสนองานการระงับข้อขัดแย้งต่อผู้ไถ่เกลี่ยคนกลาง
5. การไถ่เกลี่ยจะกระทำด้วยวิธีใด วันเวลาและสถานที่ใด ให้เป็นไปตามที่ผู้ไถ่เกลี่ยกำหนดร่วมกับคู่กรณี หลักทั่วไปจะไถ่เกลี่ยต่อหน้าคู่กรณีทุกฝ่ายก่อน หากจำเป็นต้องมีการแยกไถ่เกลี่ย ผู้ไถ่เกลี่ยจะต้องให้คู่กรณีทุกฝ่ายยินยอมก่อนและต้องแยกไถ่เกลี่ยครบทุกฝ่าย เว้นแต่จะตกลงกันเป็นอย่างอื่น
6. กระบวนการไถ่เกลี่ยให้ดำเนินการเป็นความลับ โดยไม่มีการบันทึกรายละเอียดของการไถ่เกลี่ยไว้ ไม่ว่าบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรหรือบันทึกในรูปแบบของการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือทางเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่น เว้นแต่คู่กรณีจะตกลงกันให้บันทึกการดำเนินการไถ่เกลี่ยทั้งหมดหรือส่วนหนึ่งส่วนใด
7. เมื่อคู่กรณีมีความประสงค์และผู้ไถ่เกลี่ยเห็นสมควร ผู้ไถ่เกลี่ยอาจจัดให้มีการยกร่างสัญญาประนีประนอมยอมความให้แก่คู่กรณีก็ได้
8. ผู้ไถ่เกลี่ยจะต้องดำเนินการไถ่เกลี่ยให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาตามที่คู่กรณีได้ตกลงกัน หรืออาจขยายระยะเวลาในการดำเนินการไถ่เกลี่ยออกไปอีกก็ได้ ถ้าเห็นว่าคู่กรณีไถ่เกลี่ยจะบรรลุความตกลงในการระงับความขัดแย้งแล้ว

โรงพยาบาลพรหมคีรี	หน้า 4
ระเบียบปฏิบัติ (SP)	ฉบับที่ 1
เรื่อง : แนวปฏิบัติการไถ่เกลี่ยข้อพิพาท	วันที่ประกาศใช้ 2 มกราคม 2563

9. กระบวนการไถ่เกลี่ยสิ้นสุดเมื่อ

- คู่กรณีสามารถตกลงระงับความขัดแย้งได้

- คู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดถอนตัวออกจากการไถ่เกลี่ย หรือผู้ไถ่เกลี่ยไม่สามารถดำเนินการไถ่เกลี่ยให้
เป็นผลสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

- ผู้ไถ่เกลี่ยเห็นว่าความขัดแย้งดังกล่าวไม่อาจยุติลงได้ด้วยวิธีการไถ่เกลี่ย

10. เมื่อกระบวนการไถ่เกลี่ยสิ้นสุดลง ให้ผู้ไถ่เกลี่ยรายงานผลการไถ่เกลี่ยให้ผู้อำนวยความสะดวก

โรงพยาบาลทราบโดยเร็ว

8. แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของผู้ไถ่เกลี่ย

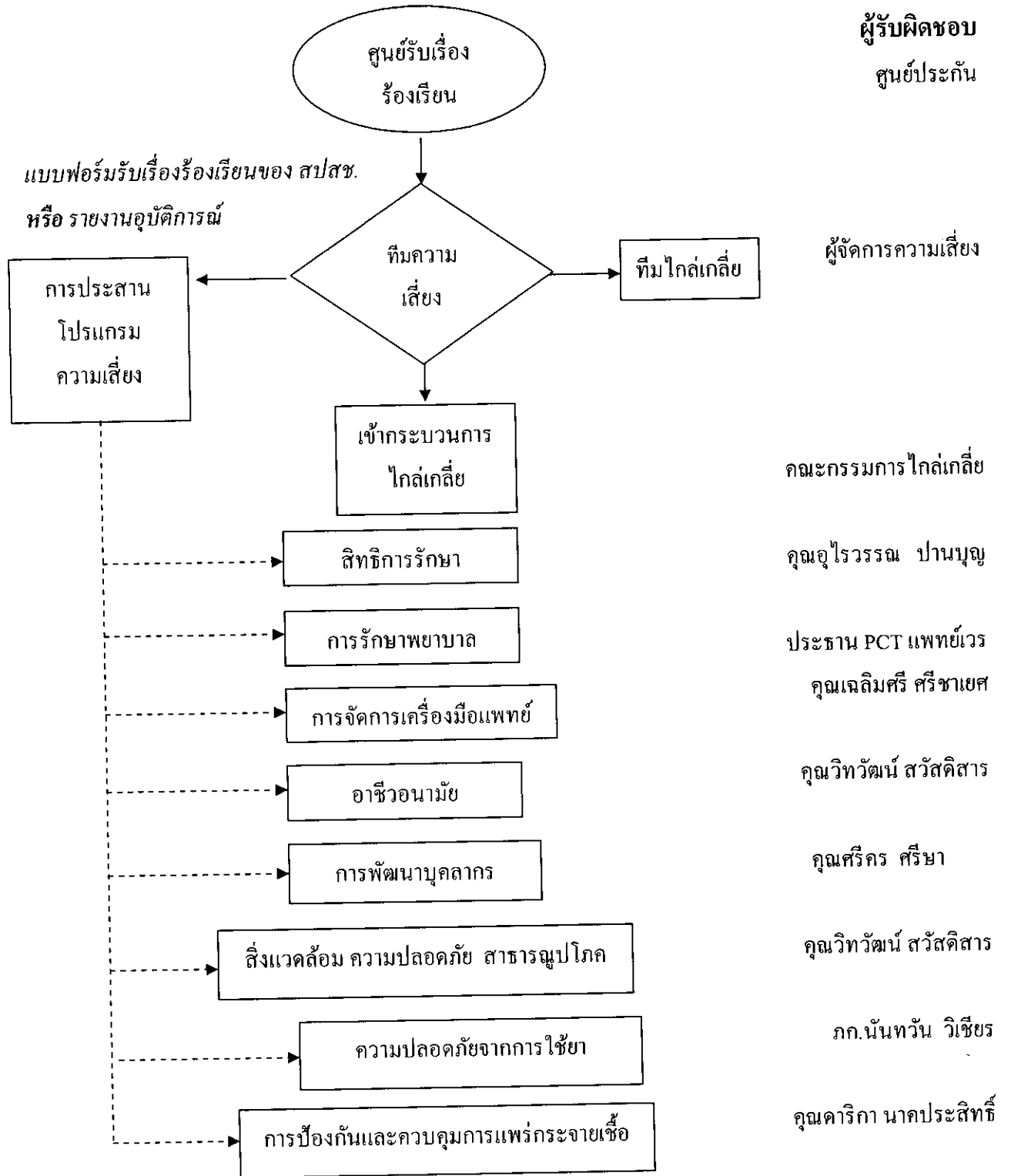
1. ผู้ไถ่เกลี่ยจะต้องเตรียมการไถ่เกลี่ยและดำเนินการไถ่เกลี่ยด้วยความเป็นกลาง ช่วยเหลือสนับสนุน
การเจรจาระหว่างคู่กรณี แนะนำแนวทางการแก้ปัญหาเพื่อการยุติข้อขัดแย้ง ไม่เสนอความเห็นหรือกระทำการใดๆ
ที่เป็นการวินิจฉัยชี้ขาดความขัดแย้ง ไม่ข่มขู่ บังคับ หรือใช้อิทธิพลในทางใดๆ อันอาจกระทบกระเทือนต่อความ
สมัครใจของคู่กรณี

2. ผู้เจรจาไถ่เกลี่ยต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามระเบียบ รวมทั้งประกาศข้อบังคับ จริยธรรมหรือ
หลักเกณฑ์ใดๆ เพื่อให้การไถ่เกลี่ยเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยคำนึงถึงสัมพันธภาพอันดีของคู่กรณี

3. ผู้เจรจาไถ่เกลี่ยไม่ต้องรับผิดชอบคู่กรณีในการกระทำใดๆ ที่ได้ดำเนินการไปเพื่อการไถ่เกลี่ย และ
ระงับความขัดแย้ง เว้นแต่การกระทำหรือละเว้นการกระทำของผู้ไถ่เกลี่ยเป็นไปโดยจงใจประมาทเลินเล่ออย่าง
ร้ายแรงจนเป็นเหตุให้คู่กรณีเสียหาย

โรงพยาบาลพรหมคีรี	หน้า 5
ระเบียบปฏิบัติ (SP)	ฉบับที่
เรื่อง : แนวปฏิบัติการไถ่เกี้ยข้อพิพาท	วันที่ประกาศใช้ 2 มกราคม. 63

Flow Chart การปฏิบัติงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและไถ่เกี้ย โรงพยาบาลพรหมคีรี

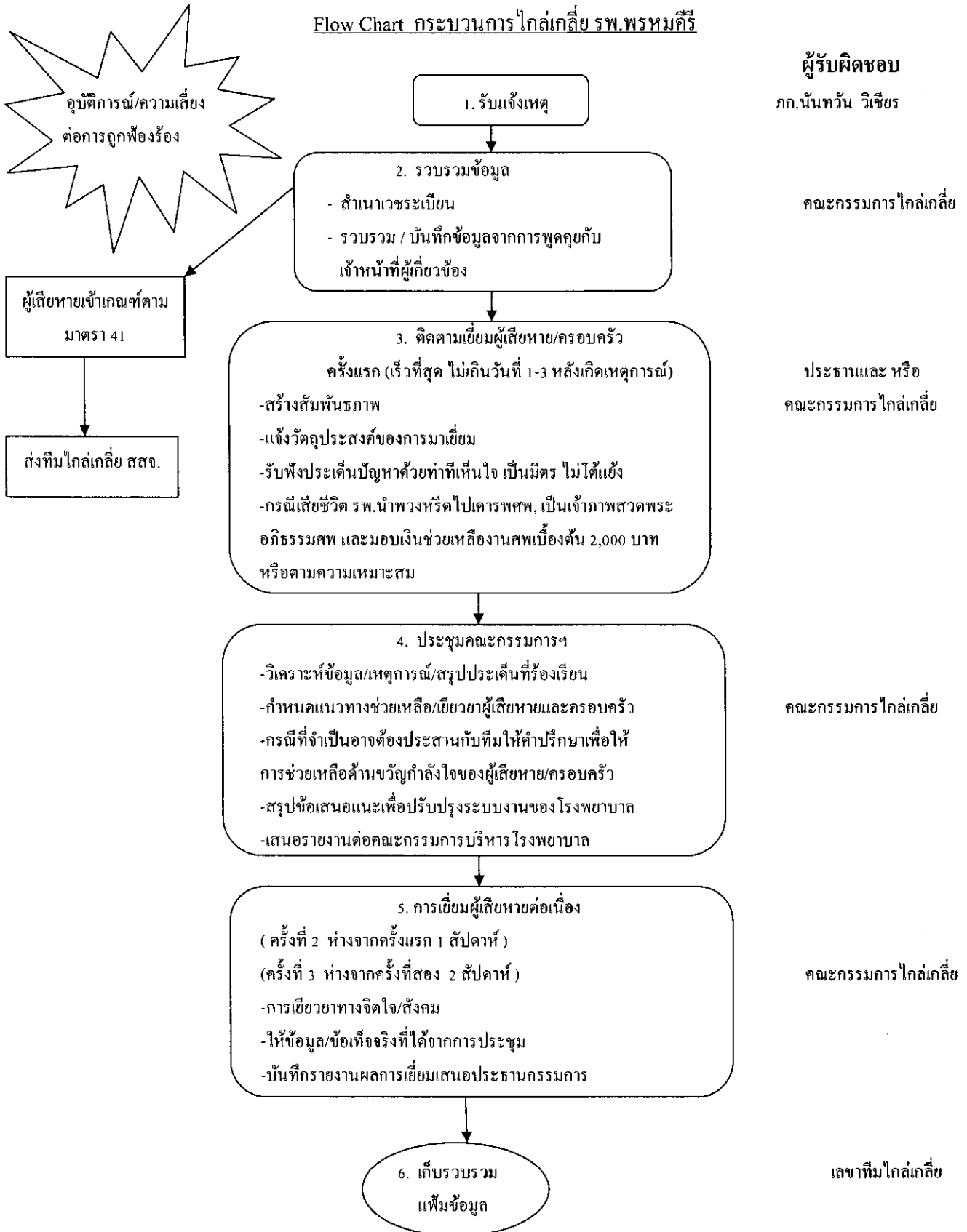


โรงพยาบาลพรหมคีรี:ระเบียบปฏิบัติ (SP)	หน้า 6/ฉบับที่ 1
เรื่อง : แนวปฏิบัติการใกล้เคียงข้อพิพาท	วันที่ประกาศใช้ 2 มกราคม 2563

Flow Chart กระบวนการใกล้เคียง รพ.พรหมคีรี

ผู้รับผิดชอบ

กค.นันทวัน วิเชียร



คู่มือ

การจัดการเรื่องร้องเรียน

(Complaint Management

Standard Operation Procedure)

งานบริหารความเสี่ยง

โรงพยาบาลพรหมคีรี

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานในโรงพยาบาล ซึ่งมีบทบาทให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชน มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแก้ไขข้อร้องเรียนจากการละเมิดสิทธิผู้รับบริการ โดยให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นทุกหน่วยงานต้องมีการจัดระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ ตลอดจนการรายงานผล มีแนวทางแก้ไขปัญหา มีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ดังนั้น การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ดังนี้

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนในโรงพยาบาลพรหมคีรี คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนนี้จะประกอบไปด้วยเนื้อหา คำจำกัดความของ การดำเนินงานข้อร้องเรียนในประเด็นต่างๆ ตั้งแต่ นิยามข้อร้องเรียน แหล่งที่มา การนับจำนวนเรื่องร้องเรียน และการนับระยะเวลา แผนผังระบบการทำงานของข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์การพิจารณาการรับเรื่องร้องเรียน เบื้องต้น แบบฟอร์มรายงานรับเรื่องร้องเรียน

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลพรหมคีรี

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน

- ๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งจุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๓ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงศูนย์ฯ จากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑) โทรศัพท์

(๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๓) หนังสือ/จดหมาย

(๔) เว็บบอร์ด / E-mail ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

(๕) อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

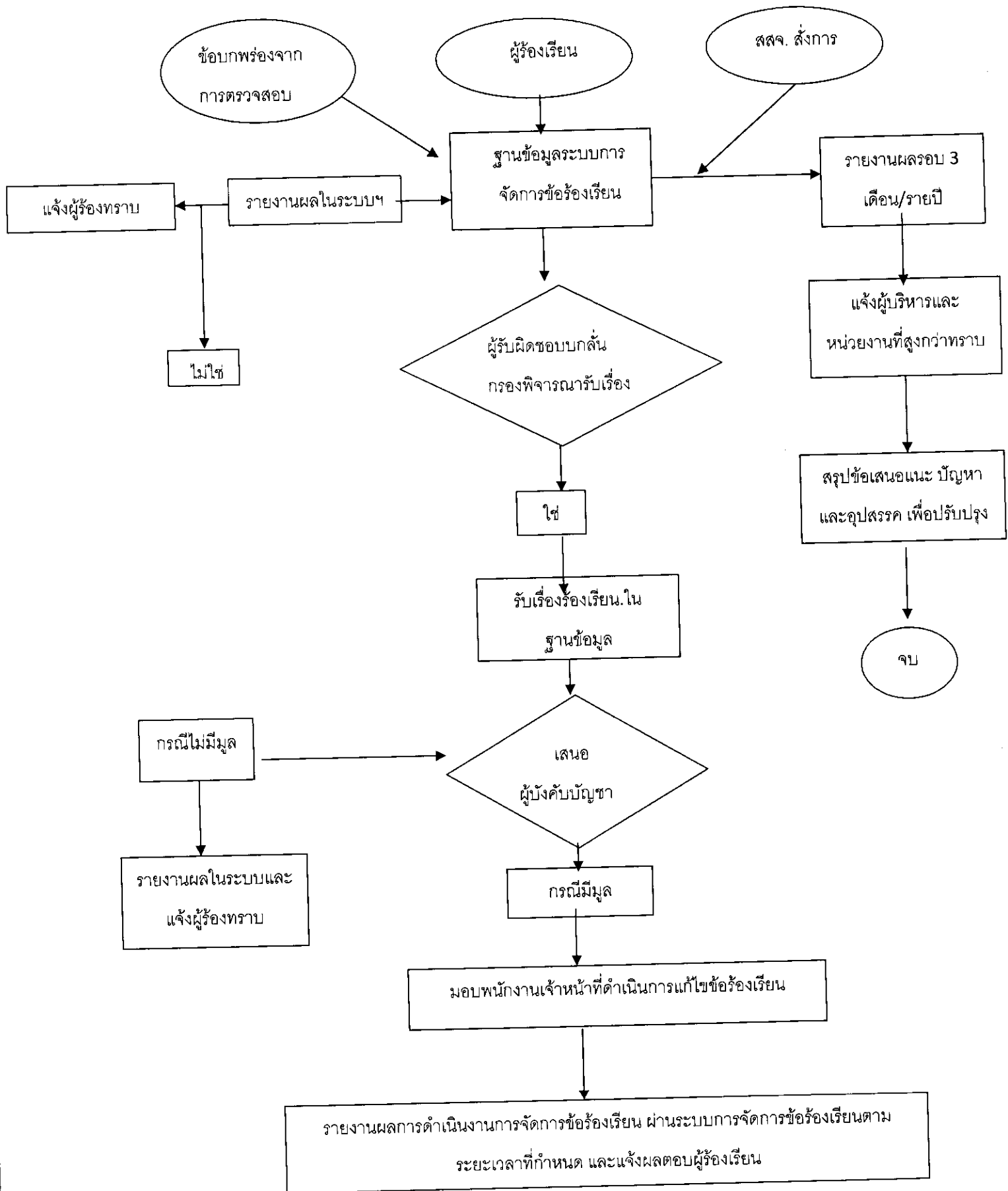
๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนแบบฟอร์ม Complaint Form

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๑. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้
๒. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน สามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล
๓. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ข้อแนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยให้พิจารณายุติเรื่อง และเก็บไว้ เพื่อเป็นข้อมูล

แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการร้องเรียน



แนวทางการรับเรื่องร้องเรียน

๑. การรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ , มาพบด้วยตนเอง

การรับเรื่องร้องเรียน	รายละเอียด
<p>๑.ผู้ร้องเรียน</p> <p>๑) วันที่ และเวลารับเรื่องร้องเรียน</p> <p>๒) ชื่อผู้ร้องเรียน ระบุเพศ อาชีพ อายุ</p> <p>๓) ที่อยู่ หรือที่ทำงานโดยละเอียด หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อกลับได้</p>	<p>๑).....</p> <p>๒).....</p> <p>๓).....</p> <p>.....</p>
<p>๒. รายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียน</p> <p>๑) ระบุชื่อสถานที่ ที่เกิดเหตุ</p> <p>๒) วันเวลาที่เกิดเหตุ</p> <p>๓) สาเหตุของการร้องเรียน</p>	<p>๑).....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>๒).....</p> <p>๓).....</p> <p>.....</p>

๒. การร้องเรียน กรณีการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๑๐ ข้อ ๒๒๐ ผู้ใดเห็นว่าหน่วยงานของรัฐมิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ กฎกระทรวง ระเบียบ หรือประกาศที่ออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ มีสิทธิร้องเรียนไปยังหน่วยงานของรัฐนั้น หรือคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ แล้วแต่กรณีได้.- ดังนี้

- การยื่นข้อร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ต้องดำเนินการภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ว่าหน่วยงานของรัฐนั้นมิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ กฎกระทรวง ระเบียบ หรือประกาศที่ออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

ข้อ ๒๒๑ การร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ในกรณีผู้ร้องเรียนเป็นนิติบุคคล ต้องลงลายมือชื่อของกรรมการซึ่งเป็นผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลและประทับตราของนิติบุคคล(ถ้ามี)

หนังสือร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ และระบุข้อเท็จจริงและเหตุผลอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียนให้ชัดเจน พร้อมแนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปด้วย

ข้อ ๒๒๒ ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๒๒๐ ให้หน่วยงานของรัฐพิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยไม่ชักช้า พร้อมทั้งแจ้งให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ทราบด้วย

ข้อ ๒๒๓ ในกรณีที่คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๒๒๐ ให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์พิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยให้ดำเนินการตามมาตรา ๔๓ วรรคสี่ แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานของรัฐทราบด้วย

คำวินิจฉัยของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ให้เป็นที่สุด

คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์อาจกำหนดรายละเอียดอื่นเพิ่มเติมได้ตามความจำเป็นเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการ