



ประกาศโรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์ราชนครินทร์  
เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๓

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์ราชนครินทร์ เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานที่มีการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่แสดงถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน จึงขอออกประกาศดังต่อไปนี้

๑. ในประกาศนี้

“หน่วยงาน” หมายความว่า โรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์ราชนครินทร์

“หัวหน้าหน่วยงาน” หมายความว่า ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์ราชนครินทร์

“รองผู้อำนวยการ” หมายความว่า รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ รองผู้อำนวยการ

ฝ่ายเครือข่ายบริการสุขภาพ รองผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาวิชาการ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

“หัวหน้ากลุ่มงาน” หมายความว่า หัวหน้ากลุ่มงานการแพทย์ หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรม หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาวิชาการ หัวหน้ากลุ่มงานทันตกรรม หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป หัวหน้ากลุ่มงานแผนงานและนโยบาย หัวหน้ากลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ หัวหน้ากลุ่มงานจิตวิทยา หัวหน้ากลุ่มงานสนับสนุนบริการทางการแพทย์ หัวหน้ากลุ่มงานการเงินและพัสดุ หัวหน้ากลุ่มงานการเจ้าหน้าที่ หัวหน้ากลุ่มงานสารบรรณ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยข้อร้องเรียน

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ทำให้ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะต้องเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) หรือหน่วยงานอื่นของรัฐที่เกี่ยวข้อง

๒. ประเภทของข้อร้องเรียน แบ่งเป็น ๒ ประเภทดังต่อไปนี้

(๑) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน

(๒) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสการดำเนินงาน และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

๓. โรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์ราชชนครินทร์มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการชุดหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยข้อร้องเรียน” จำนวนไม่น้อยกว่า ๓ คน ให้มีอำนาจและหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในคำสั่งแต่งตั้ง

๔. ผู้ที่ประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียน ให้จัดทำเป็นหนังสือ โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ - นามสกุล และที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e - mail)

(ถ้ามี) ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุของข้อร้องเรียน โดยระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียนตามสมควร

(๓) ใช้ข้อความสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียนหรือวิธีที่สามารถระบุตัวตนที่แท้จริงของผู้ร้องเรียนได้

ผู้ร้องเรียนนอกเหนือจากเสนอข้อร้องเรียนด้วยตนเองแล้ว อาจมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทนได้หรือเป็นการดำเนินการแทนผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถหรือเสมือนไร้ความสามารถตามที่กฎหมายกำหนด

๕. กรณีผู้ประสงค์จะแจ้งข้อร้องเรียน สามารถแจ้งผ่านช่องทางดังต่อไปนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยสามารถขอรับแบบแจ้งข้อร้องเรียน ได้ที่กลุ่มงานสารบรรณ ชั้น ๒ อาคารอำนวยการ โรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์ราชชนครินทร์

(๒) ทางไปรษณีย์ ส่งไปที่โรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์ราชชนครินทร์ เลขที่ ๒ หมู่ที่ ๔ ตำบลหน้าอ้อย อำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ ๖๐๑๓๐

(๓) ผู้รับฟังความคิดเห็นของโรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์ราชชนครินทร์

๖. ในกรณีที่โรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์ราชชนครินทร์ได้รับข้อร้องเรียนตามข้อ ๕. หรือได้รับข้อร้องเรียนจากหน่วยงานของรัฐ ให้หัวหน้าหน่วยงานพิจารณาส่งเรื่องไปยังผู้เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและให้ทำความเข้าใจเสนอต่อหัวหน้าหน่วยงานเพื่อพิจารณาสั่งการอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(๑) ในกรณีที่ข้อร้องเรียนที่ไม่มีประเด็นยุ่งยากซับซ้อนและเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องสามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติได้ ให้นำเสนอหัวหน้าหน่วยงานพิจารณาและสั่งการ และเมื่อได้สั่งการเป็นประการใดแล้ว ให้เจ้าหน้าที่แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในสี่สิบเอ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๒) กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่อาจส่งผลกระทบต่อการบริหารงาน หรือชื่อเสียงของโรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์ราชนครินทร์ โดยเฉพาะเรื่องนั้นมีประเด็นยุ่งยากซับซ้อน ให้หัวหน้าหน่วยงานพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยข้อร้องเรียนเป็นเรื่องๆ ไป เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในคำสั่งแต่งตั้ง ผลเป็นประการใดแล้วให้เสนอหัวหน้าหน่วยงานทราบ เพื่อพิจารณาสั่งการให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในสามสัปดาห์ทำการนับแต่วันที่สั่งการ

(๓) กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นที่ส่วนงาน ให้จัดส่งข้อร้องเรียนไปยังหัวหน้าส่วนงานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลให้ทราบภายในสัปดาห์วันนับแต่วันที่รับแจ้ง ผลเป็นประการใดให้พิจารณาดำเนินการตาม (๑) หรือ (๒) ต่อไป

การพิจารณาของคณะกรรมการตาม (๒) ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แต่ต้องไม่เกินสามสัปดาห์นับแต่วันที่ประธานกรรมการรับทราบข้อร้องเรียน

ในกรณีที่คณะกรรมการไม่สามารถพิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จได้ภายในเวลาที่กำหนด ให้เลขานุการของคณะกรรมการชี้แจงเหตุผลต่อหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อขอขยายระยะเวลาการพิจารณาออกไปได้ไม่เกินสัปดาห์วันนับแต่วันที่ครบกำหนดนั้น

๗. โรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์ราชนครินทร์อาจพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการไว้ดำเนินการได้ในกรณีดังต่อไปนี้

- (๑) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- (๒) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล
- (๓) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมหรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๔) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ โดยผู้รับบริการไม่ลงลายมือชื่อหรือไม่ลงชื่อจริง รวมทั้งไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมอย่างชัดเจน เช่น วัน เวลา สถานที่เกิดเหตุ ลักษณะของบุคคลผู้เป็นต้นเหตุของข้อร้องเรียน เป็นต้น

(๕) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานของรัฐอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณา วินิจฉัยหรือสรุปการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) เป็นต้น

โรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์ราชนครินทร์อาจพิจารณารับข้อร้องเรียนตาม ๗ (๔) ไว้ดำเนินการได้หากเห็นว่าเรื่องตามข้อร้องเรียนมีความเกี่ยวข้องกับการบริหารงาน หรือกระทบต่อชื่อเสียงและระบบธรรมาภิบาลของหน่วยงาน

การพิจารณาตามวรรคสอง ให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องทำความเข้าใจเสนอหัวหน้าหน่วยงาน โดยในความเห็นนั้นให้มีข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายหรือระเบียบ-ข้อบังคับ-ประกาศ คำสั่งหรือแนวทางปฏิบัติประกอบการพิจารณาด้วย

๘. ในการพิจารณาและดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนตามประกาศฉบับนี้ ให้นำระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๔ ในส่วนของประเภทชั้นความลับ และการกำหนดชั้นความลับมาใช้โดยอนุโลม

๙. ในกรณีที่ตรวจสอบหรือได้ทราบถึงการกระทำที่เข้าข่ายเป็นความผิดทางวินัยหรือความผิดทางจรรยาบรรณให้รายงานข้อเท็จจริงรวมทั้งเอกสาร หลักฐาน ที่ปรากฏต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อดำเนินการทางวินัยหรือจรรยาบรรณต่อไป

๑๐. ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ ให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจิตเวช นครสวรรค์ราชนครินทร์เป็นผู้พิจารณาหรือวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาดังกล่าว ให้ถือเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายธิตพันธ์ ธานีรัตน์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจิตเวช นครสวรรค์ราชนครินทร์