



## ระเบียบสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

### ว่าด้วย การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

พ.ศ. ๒๕๖๘

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสถาบัน ให้สอดคล้องกับการดำเนินกิจการของสถาบัน และเจตจำนงในการบริหารงานด้วยความโปร่งใสและปราศจากการทุจริต โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้รับบริการสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้โดยง่ายและมุ่งตอบสนองการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์เพื่อการบรรเทาหรือดำเนินการเพื่อให้เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้ข้อยุติอย่างสมานฉันท์ตามหลักวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ (๓) แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ ผู้อำนวยการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล จึงออกระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ว่าด้วย การจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๘”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก ระเบียบสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ว่าด้วย การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบัน พ.ศ. ๒๕๖๔

บรรดาระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ มติ หรือคำสั่งอื่นใดที่มีข้อความขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“สถาบัน” หมายความว่า สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

“กรรมการ” หมายความว่า กรรมการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

“ผู้ปฏิบัติงานของสถาบัน” หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงานของสถาบันตามมาตรา ๓๐ แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

“ศพร.” หมายความว่า ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสถาบันที่จัดตั้งขึ้น ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์

“คณะทำงาน ศพร.” หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงานของสถาบันที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้อำนวยการ ให้ปฏิบัติหน้าที่ที่คณะทำงาน ศพร.

“เจ้าหน้าที่ ศบร.” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ ศบร. ที่ได้รับมอบหมายจากประธานคณะทำงาน ศบร. ให้มีหน้าที่ดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

“ผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์” หมายความว่า ประชาชน ผู้รับบริการ หน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน ที่ได้รับความเดือดร้อน เสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากผลการดำเนินงานของสถาบันหรือการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานของสถาบัน

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า ประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์แจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามที่สถาบันกำหนด เนื่องจากไม่ได้รับการบริการตามสิทธิที่กำหนด ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน หรือได้รับความเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากผลการดำเนินงานของสถาบันหรือการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานของสถาบันไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม

“เรื่องร้องทุกข์” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ใต้บังคับบัญชาบอกรายความทุกข์ที่คับข้องใจหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติต่อตนอย่างไม่ถูกต้อง หรือขัดต่อกฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับผลกระทบจากการออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง หรือการอื่นใดที่มีผลบังคับตามกฎหมายที่ไม่เป็นธรรมต่อตนเอง เพื่อขอให้สถาบันช่วยเหลือบรรเทา

“บัตรสนเท่ห์” หมายความว่า หนังสือกล่าวโทษผู้อื่นที่มีข้อมูลหรือรายละเอียดไม่เพียงพอที่จะนำมาพิจารณาเป็นข้อเท็จจริง

ข้อ ๕ ให้ผู้อำนวยการรักษาการตามระเบียบนี้ และมีอำนาจออกประกาศ คำสั่ง ข้อกำหนด แนวทางปฏิบัติหรือเกณฑ์การพิจารณาเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของระเบียบนี้ กรณีมีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ ให้ผู้อำนวยการเป็นผู้พิจารณาและมีข้อวินิจฉัย และข้อวินิจฉัยของผู้ผู้อำนวยการให้ถือเป็นที่สุด

## ส่วนที่ ๑ ความทั่วไป

---

ข้อ ๖ ให้สถาบันจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสถาบัน หรือเรียกโดยย่อว่า “ศบร.” และกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ให้สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก และเป็นที่รับทราบโดยทั่วไปอย่างเหมาะสม โดยให้ผู้อำนวยการแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานของสถาบันขึ้นมาคณะหนึ่ง เรียกว่า “คณะทำงาน ศบร.” โดยมีรองผู้อำนวยการหรือผู้ช่วยผู้อำนวยการทำหน้าที่ประธานคณะทำงาน ตัวแทนฝ่ายบริหารงานระบบบริหารคุณภาพ ผู้แทนส่วนงาน เพื่อทำหน้าที่ในการบริหารจัดการและพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และรายงานผู้อำนวยการพิจารณา

ข้อ ๗ ช่องทางการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ต้องมีมาตรการรักษาความลับ โดยเคร่งครัดหรือหากเป็นการรับแจ้งผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ดำเนินการตามมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และแสดงข้อความยืนยันการรักษาความลับให้แก่ผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ทราบทุกครั้งเมื่อมีการเข้าใช้งาน

ข้อ ๘ การดำเนินงานของคณะทำงาน ศปร. ให้ดำเนินการโดยลบบทคัดกรองการตาม มาตรการการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ พยาน ผู้เกี่ยวข้อง ตามที่มีกฎหมาย กำหนดไว้

## ส่วนที่ ๒ ประเภทเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

ข้อ ๙ เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ มีจำนวน ๕ ประเภท ดังต่อไปนี้

(๑) ร้องเรียนเรื่องทั่วไปด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคคลที่ปฏิบัติงานในนาม สถาบันในประเด็นที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน คุณภาพการดำเนินงาน ความโปร่งใส มาตรฐาน คุณธรรมจริยธรรม ความเหมาะสมในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ได้รับความเสียหายหรืออาจจะเสียหาย รวมถึงการใช้เครื่องหมายสถาบัน ตราสัญลักษณ์การรับรอง กระบวนการคุณภาพที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือประสงค์ให้สถาบันพิจารณาให้ความช่วยเหลือ เยียวยา หรือ ปลดเปลื้องทุกข์แก่ผู้ร้องเรียน

(๒) ร้องเรียนกรณีมีการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลใช้สิทธิร้องเรียน ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งลูกจ้างหรือผู้รับจ้างของผู้ควบคุมข้อมูล ส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ผ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคลหรือประกาศที่ออกตามตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

(๓) ร้องเรียนกรณีการบริหารงานคุณภาพ ความเสี่ยง และความปลอดภัยหรือ การให้บริการและการดูแลผู้ป่วยของสถานพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพสถานพยาบาล ตามมาตรฐาน โรงพยาบาลและบริการสุขภาพ และระเบียบคณะกรรมการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาลว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการในการประเมินการพัฒนาและการรับรองคุณภาพของสถานพยาบาล

(๔) ร้องทุกข์กรณีผู้ปฏิบัติงานของสถาบันไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือถูกกีดกันแก่งจาก การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติต่อตนอย่างไม่ถูกต้อง หรือขัดต่อกฎหมาย ข้อบังคับหรือระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับผลกระทบจากการออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง หรือการอื่นใดที่มีผล บังคับตามกฎหมายที่ไม่เป็นธรรมต่อตนเอง

(๕) กรณีอื่น ๆ นอกเหนือจาก (๑) – (๔) ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสถาบัน

## ส่วนที่ ๓ ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

ข้อ ๑๐ ผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ผ่านช่องทางใด ช่องทางหนึ่ง ดังต่อไปนี้

๑) ติดต่อด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสถาบัน (ศปร.) อาคารสุขภาพแห่งชาติ ชั้น ๕ กระทรวงสาธารณสุข ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

๒) โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๐๒๗ ๘๘๔๔ ต่อ ๘๖๐๖

๓) Website : www.ha.or.th

๔) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : complaint@ha.or.th

๕) จดหมายทางไปรษณีย์ถึง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) เลขที่ ๘๘/๓อาคารสุขภาพแห่งชาติ ชั้น ๕ กระทรวงสาธารณสุข ซอย ๖ ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐ โดยให้ “วงเล็บมุมของด้านขวาล่างเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ โดยปิดผนึกมิดชิด ระบุเป็นเอกสารลับหน้าซอง”

๖) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111 (สำนักนายกรัฐมนตรี www.1111.go.th)

๗) ช่องทางอื่นใดที่สถาบันประกาศกำหนด

#### ส่วนที่ ๔

#### หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

ข้อ ๑๑ เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่อาจรับไว้พิจารณา ต้องมีลักษณะ ดังนี้

(๑) กรณีทำเป็นหนังสือ อย่างน้อยต้องมีรายการ ดังต่อไปนี้

๑) ชื่อ - สกุล ของผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และที่อยู่ปัจจุบันที่สามารถติดต่อได้ หมายเลขโทรศัพท์หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้

๒) ชื่อ - สกุล ผู้ถูกร้องเรียน (ถ้ามี)

๓) ตำแหน่งและสังกัดของผู้ถูกร้องเรียน (ถ้ามี)

๔) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ

๕) เหตุแห่งการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร

๖) วัน เดือน ปี ช่วงเวลาที่เกิดเหตุการณ์

๗) คำขอให้สถาบันดำเนินการอย่างไร ช่วยเหลือเยียวยา บรรเทาหรือปลดเปลื้องทุกข์ ตามข้อร้องเรียน

๘) วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียนหรือร้องทุกข์

๙) ลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ทั้งนี้ หมายความว่ารวมถึงการลงลายมืออิเล็กทรอนิกส์ด้วย

๑๐) เอกสารหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) เป็นต้น

(๒) กรณีร้องเรียนหรือร้องทุกข์ผ่านช่องทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ ศบร. จัดทำบันทึกการแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ตามแบบบันทึกแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของ สรพ. (ศบร.๐๐๑) แบบท้ายระเบียบนี้ โดยให้เจ้าหน้าที่ ศบร. ลงลายมือชื่อในฐานะผู้บันทึกไว้เป็นหลักฐาน

(๓) ข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานของรัฐ ภาคเอกชนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

- (๔) ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย
- (๕) หากเป็นกรณีบัตรสนเท่ห์ จะรับไว้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน เช่น พยานบุคคล พยานเอกสาร พยานวัตถุ เป็นต้น โดยมีกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น
- ข้อ ๑๒ เมื่อเจ้าหน้าที่ ศบร. ได้รับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์แล้ว ให้ดำเนินการสรุปข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง และเสนอประธานคณะกรรมการเพื่อพิจารณาและสั่งการภายใน ๓ วันทำการ นับแต่ได้รับแจ้งเรื่องและให้มีการนัดประชุมคณะกรรมการ ศบร. ภายในกำหนด ๗ วัน นับแต่วันที่ประธานคณะกรรมการทราบเรื่อง
- ข้อ ๑๓ เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา
- (๑) ข้อร้องเรียนที่ไม่มีลักษณะตามข้อ ๑๑ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือเป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน ศบร. จะระงับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ดังกล่าว และจำหน่ายออกจากสารบบ
- (๒) ข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนหาข้อเท็จจริงได้ หรือไม่สามารติดต่อผู้ร้องเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ผู้ปฏิบัติงาน ศบร. ระบุรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณา ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล
- (๓) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานของรัฐอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
- (๔) เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- (๕) เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
- (๖) เรื่องร้องเรียนที่ได้ดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคลในเรื่องวินัย การลงโทษ และได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม
- (๗) กรณีผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์มิใช่ผู้เสียหาย ให้พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินกิจการของสถาบันหรือไม่ หากเป็นประโยชน์ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แต่หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมเหตุผลให้ผู้อำนวยการพิจารณา วินิจฉัยสั่งการและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ
- (๘) กรณีผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้รับการแก้ไขความเดือดร้อน ความเสียหาย หรือความไม่เป็นธรรมตามสมควรแก่กรณีแล้ว แต่ยังไม่เป็นที่พอใจ หรือเป็นกรณีร้องเรียนซ้ำซึ่งได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว หากไม่มีประเด็นหรือพยานหลักฐานเพิ่มเติม ที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติเกิดการเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ ให้นำเสนอผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาสั่งการและวินิจฉัยว่าสมควรดำเนินการพิจารณาหรือให้ยึดถือตามคำวินิจฉัยเดิม และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ทั้งนี้ ต้องพิจารณาด้วยความละเอียด รอบคอบและระมัดระวังเท่าที่จำเป็นตามพหุติการณแห่งกรณี
- (๙) กรณีเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์เป็นการเสนอข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะหรือข้อมูลต่าง ๆ หากมีสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ ให้รับไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการตามความเห็นสมควร แต่ถ้าเป็นเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เลือนลอย ไม่มีสาระสำคัญ ไม่อาจเข้าใจได้หรือไม่เกิดประโยชน์ใด ๆ ให้นำเสนอผู้อำนวยการเพื่องดการพิจารณา และเก็บเป็นฐานข้อมูล

นอกเหนือจากกรณีตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นรายกรณีไป

ทั้งนี้ ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่าแบบบันทึกแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์กรณีบัตรสนเท่ห์ไม่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนไม่มีการชี้พยานบุคคลที่แน่นอน ให้ ศบร. นำเสนอผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาส่งยุติเรื่อง

## ส่วนที่ ๕

### กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

ข้อ ๑๔ ให้ ศบร. ดำเนินกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

(๑) เป็นศูนย์ข้อมูลกลางของสถาบันในการเก็บรักษาและรวบรวมเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากช่องทางการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ทั้งหมดของสถาบัน

(๒) กรณีผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์มาติดต่อด้วยตนเอง จะต้องให้ผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์บันทึกข้อมูลใน “แบบบันทึกแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของ สรพ.” พร้อมขอเอกสารประกอบที่เกี่ยวข้อง

(๓) ให้พิจารณาข้อมูลการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ เอกสารประกอบ และประสานผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์เพื่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม รวมถึงการแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้ร้องได้ทราบว่า ศบร. ได้รับเรื่องไว้แล้ว และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ทราบว่า จะดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของผู้ร้องต่อไป

ทั้งนี้ สามารถดำเนินการโดยวิธีส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ได้

(๔) กรณีเป็นการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หรือเป็นการประสานกลับไปยังผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่ ศบร. ทำหน้าที่บันทึกข้อมูลใน “แบบบันทึกแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของ สรพ. (ศบร.๐๐๑)” แทนผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และหากมีเอกสารแนบที่เกี่ยวข้อง ให้แจ้งผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ว่าให้ส่งเอกสารแนบนั้นมาที่เจ้าหน้าที่ ศบร. ที่รับเรื่องนั้นด้วยวิธีการใด เช่น ส่งจดหมายหรือส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เป็นต้น

(๕) เมื่อตรวจสอบพบว่าเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์เป็นไปตามเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ตามข้อ ๙ และข้อ ๑๑ ให้ดำเนินการขึ้นทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และระบุหมายเลขกำกับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ทุกรายการ โดยใส่ตัวอักษรภาษาอังกฤษ CC (Customer Complaint) จำนวนสองหลักแรกและตามด้วยลำดับเรื่องจำนวนสามหลักและปีงบประมาณ เช่น CC001/ปีงบประมาณ, CC002/ปีงบประมาณ ... เป็นต้น เพื่อการกำกับ ติดตามและสรุปผล

(๖) ผู้ปฏิบัติงาน ศบร. พิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ในเบื้องต้นว่ามีข้อมูลและรายละเอียดที่สมบูรณ์และน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์แจ้งหมายเลขโทรศัพท์ไว้ด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์เพื่อขอให้ยืนยันว่าผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์จริง เนื่องจากอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้องก็ได้

(๗) วิธีการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อน แต่ควรสอบถามว่าผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้ส่งเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์มายังสถาบันจริงหรือไม่ หากผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ปฏิเสธก็ให้ชี้แจงว่าโทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น

(๘) เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ในลักษณะแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพล ซึ่งอาจจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ให้ปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ไว้เป็นความลับก่อนส่งข้อมูลการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้อง

(๙) ให้เจ้าหน้าที่ ศบร. สรุปข้อมูลตาม (๑) – (๘) เสนอต่อที่ประชุมคณะทำงาน ศบร. เพื่อพิจารณาให้ความเห็นการแบ่งระดับความสำคัญของข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์ก่อน แล้วให้ดำเนินการดังนี้

๑) กรณีเป็นร้องเรียนเรื่องทั่วไปด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคคลที่ปฏิบัติงานในนามสถาบัน ตามข้อ ๙ (๑) ให้สรุปข้อเท็จจริงและรายงานผู้อำนวยการทราบโดยเร็วเพื่อพิจารณาสั่งการสอบข้อเท็จจริงหรือตามที่เห็นสมควรเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อกรณีที่เกิดขึ้น

๒) ร้องเรียนกรณีมีการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ตามข้อ ๙ (๒) ให้เสนอเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO) พิจารณาดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

๓) ร้องเรียนกรณีการบริหารงานคุณภาพ ความเสี่ยง และความปลอดภัยหรือการให้บริการและการดูแลผู้ป่วยของสถานพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพสถานพยาบาล ตามข้อ ๙ (๓) ให้สรุปข้อเท็จจริงและรายงานผู้อำนวยการทราบโดยเร็วเพื่อพิจารณาสั่งการให้ส่วนงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับประเมินการพัฒนาและการรับรองคุณภาพสถานพยาบาล เป็นผู้พิจารณาดำเนินการตามระเบียบคณะกรรมการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาลว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการในการประเมินการพัฒนาและการรับรองคุณภาพของสถานพยาบาล

๔) ร้องทุกข์กรณีผู้ปฏิบัติงานของสถาบันไม่ได้รับความเป็นธรรม ตามข้อ ๙ (๔) ให้สรุปข้อมูลที่เกี่ยวข้องเสนอต่อส่วนงานบริหารงานบุคคลเพื่อดำเนินการตามข้อบังคับ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๕) กรณีกรณีอื่น ๆ นอกเหนือจาก (๑) – (๔) ตามข้อ ๙ (๕) ให้ ศบร. พิจารณาว่าอยู่ในหน้าที่และความรับผิดชอบของสถาบันหรือไม่ หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานใด ให้เสนอเรื่องต่อผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์นั้นไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ทราบชื่อหน่วยงาน และแจ้งผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ทราบเพื่อสามารถติดตามความคืบหน้าได้ด้วยตนเอง

ให้เจ้าหน้าที่ ศบร. ติดตามความคืบหน้าการดำเนินการจากส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการตาม ๑) - ๕) ทุก ๑๕ วัน และให้รายงานสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งแนวทางการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีกต่อประธานคณะทำงาน ศบร. เพื่อพิจารณาให้ความเห็นและรายงานให้ผู้ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควร

การจำแนกระดับความสำคัญของข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ให้เป็นไปตามประกาศของสถาบัน

(๑๐) เมื่อผู้อำนวยการมีความเห็นหรือคำสั่งการอย่างไรใด ให้เจ้าหน้าที่ ศบร. แจ้งให้ผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ทราบ ภายใน ๗ วัน นับแต่ได้รับทราบความเห็นหรือสั่งการดังกล่าว

## ส่วนที่ ๖

### มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และพยาน

ข้อ ๑๕ มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์และพยาน มีแนวทางการพิจารณาดังนี้

(๑) ให้ดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์โดยลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด

(๒) ให้ถือว่า การให้ข้อมูลหรือการเป็นพยาน หรือการส่งเอกสารหลักฐานเป็นการปฏิบัติงานของสถาบัน

(๓) ผู้บังคับบัญชาจะต้องไม่กระทำการใดอันมีลักษณะเป็นการกลั่นแกล้งหรือเลือกปฏิบัติหรือไม่ให้ความเป็นธรรมต่อผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน

(๔) ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้ความคุ้มครองผู้ใต้บังคับบัญชาที่ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน โดยมีให้ถูกกลั่นแกล้งหรือข่มขู่จากผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม

(๕) คณะกรรมการสอบสวนหรือผู้บังคับบัญชาสามารถใช้ดุลพินิจเพื่อกันบุคคลผู้มีส่วนร่วมในการกระทำผิดไว้เป็นพยาน หรือลดหย่อนโทษได้ตามเหตุและผลของเรื่อง

(๖) กรณีมีการระบุชื่อผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และผู้ถูกร้องหรือผู้ถูกร้องทุกข์ เนื่องจากข้อเท็จจริงยังไม่ปรากฏชัดเจน ซึ่งอาจมีการกลั่นแกล้งให้ร้ายใส่ความต่อกันก็ได้

(๗) กรณีผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ระบุในคำร้องให้ปกปิดชื่อหรือไม่ประสงค์ให้นำชื่อผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ไปเปิดเผยจะต้องคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ไม่ให้ผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย

(๘) หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดของผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์โดยตรง ซึ่งผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ไม่ประสงค์ให้เปิดเผยเรื่อง แต่การดำเนินการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ จำเป็นจะต้องเปิดเผยข้อมูลผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้อง มิเช่นนั้นจะไม่สามารถดำเนินการได้ จะต้องขออนุญาตจากผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ เพื่อให้ความยินยอมก่อน และจะต้องบันทึกการให้หรือไม่ให้ความยินยอมนั้นลงในเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ เพื่อเป็นหลักฐานต่อไป

ข้อ ๑๖ การร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสถาบันที่ได้ดำเนินการไปก่อนที่ระเบียบนี้มีผลใช้บังคับ ไม่ว่าจะดำเนินการไปแล้วหรืออยู่ระหว่างดำเนินการให้ถือว่าได้ดำเนินการโดยชอบแล้ว และให้ดำเนินการต่อไปตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๘

**ปิยวรรณ ฉ.**

(นางปิยวรรณ ลิ่มปัญญาเลิศ)

ผู้อำนวยการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

## แบบบันทึกแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของ สรพ.

เขียนที่ .....

วันที่.....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

ข้าพเจ้า ..... บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่ .....

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ .....

หมายเลขโทรศัพท์ ..... e-mail .....

ชื่อสกุลผู้ถูกร้อง .....

รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ถูกร้อง (ถ้ามี) .....

เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

คำขอของผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ .....

.....

.....

การเปิดเผยข้อมูลผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์  เปิดเผยได้  ประสงค์ให้ปกปิดข้อมูล

หมายเหตุ : หากมีเอกสารหลักฐานประกอบ โปรดแนบบันทึกแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ฉบับนี้

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า การร้องเรียนหรือร้องทุกข์ดังกล่าวข้างต้น รวมถึงเอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ ..... ผู้ยื่นคำร้องเรียนหรือร้องทุกข์

กรณีผู้ปฏิบัติงาน ศบร. เป็นผู้บันทึก

ผู้รับเรื่อง/บันทึก .....

วันที่รับแจ้ง .....

หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ .....

ประเภทของเรื่อง .....