



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน.....

ที่ นน.๐๘๓๓.๐๑๑/๑๖๙.....วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๖.....

เรื่อง กำหนดแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน ของหน่วยงาน

เรียน สาธารณสุขอำเภอแม่จริม

ตามที่กระทรวงสาธารณสุข ได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาลและยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment - ITA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ใน MOIT ๙ กำหนดให้หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายดังกล่าว และเพื่อใช้ตอบแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment : MOIT) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม จึงได้จัดทำ

๑. คู่มือปฏิบัติการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม (แนบท้าย ๑)
๒. คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม (แนบท้าย ๒)

เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทั้ง ๒ เรื่อง ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามลงนามอนุมัติให้ใช้คู่มือฯ ดังกล่าว ทั้ง ๒ ฉบับ และขออนุญาตนำคู่มือฯ เผยแพร่บนเว็บไซต์ สสอ.แม่จริม <http://www.ssomaecharim.com> ต่อไป

(นายสงกรานต์ เสนันตา)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ความเห็นของสาธารณสุขอำเภอแม่จริม

- ทราบ
- (✓) อนุญาต () ไม่อนุญาตให้นำข้อมูลเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

(นายฉลองชัย สิทธิวัง)
สาธารณสุขอำเภอแม่จริม



คู่มือ

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงาน



คำนำ

ตามกฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๐ ข้อ ๒๑ ให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมีหน้าที่ในการกำกับ ดูแล ประเมินผล และสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย มีการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพและมีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ทำให้กลุ่มงานบริหาร งานคุ้มครองผู้บริโภค งานประกันสุขภาพ งานอนามัยสิ่งแวดล้อม จึงมีหน้าที่ในการจัดการเรื่องร้องเรียน ของบุคลากรสาธารณสุขและผู้รับบริการในพื้นที่อำเภอแม่จริม

สำหรับเอกสารคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม ได้จัดทำขึ้นเพื่อวางแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงานการจัดการของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนทราบถึงช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน หรือคำแนะนำเพื่อให้การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒ และกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมาตรฐานงานการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม

ธันวาคม ๒๕๖๖

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข-ค
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๑
บทที่ ๒ ระบบการบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม	๒
๒.๑ หน่วยงาน	๒
๒.๒ ขอบเขต	๒
๒.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๓
๒.๓.๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม	๓
๒.๓.๒ กลุ่มงานบริหาร	๓
๒.๓.๓ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค	๔
๒.๓.๔ กลุ่มงานประกันสุขภาพ	๔
๒.๓.๕ กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อม	๔
๒.๔ คำจำกัดความ	๕
๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียน	๗
๒.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๑๐
๒.๗ หลักเกณฑ์และวิธีการร้องเรียนและพิจารณาวินิจฉัย กรณีของข้าราชการพลเรือนสามัญ	๑๑
๒.๘ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๑๒
๒.๙ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	๑๔
๒.๑๐ ขั้นตอนการปฏิบัติงานข้อร้องเรียน กรณีการการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	๑๕
๒.๑๑ การรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	๑๕
๒.๑๒ การรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน แก่ผู้บริหาร	๑๖
ภาคผนวก	๑๗
บรรณานุกรม	๒๒

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ

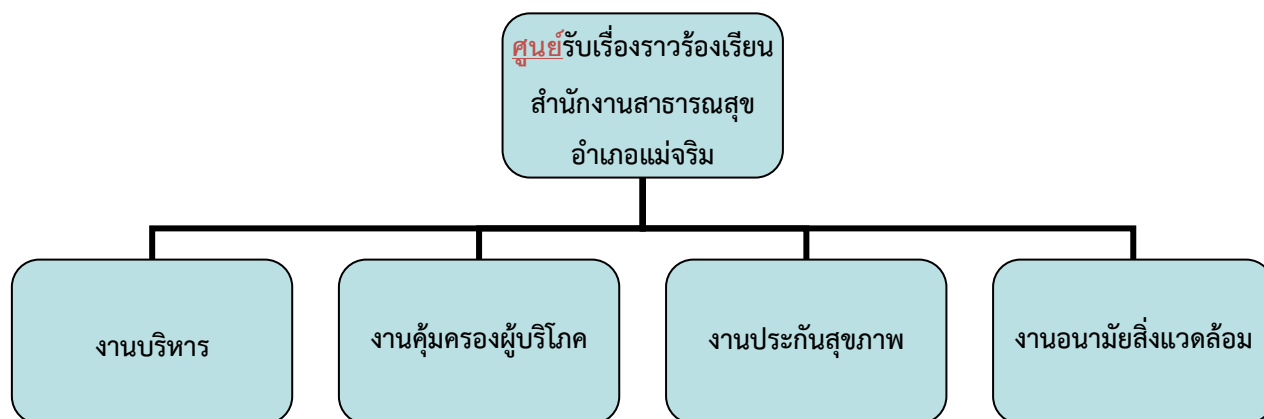
เพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน สาธารณสุขในสังกัด ตลอดจนปัญหาความคับข้องใจในการปฏิบัติราชการของบุคลากรสาธารณสุข เรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จรม มีความจำเป็นต้องกำหนดช่องทางเพื่อให้ประชาชน หรือบุคลากรสาธารณสุข สามารถร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานได้ทราบถึงเหตุการณ์ดังกล่าว เพื่อแก้ไข ปรับปรุง และวางแผนเพื่อป้องกันมิให้เกิดเหตุอันไม่สมควรในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หรือมิให้เกิดความเสียหายบานปลาย รวมทั้งสามารถแก้ไขเยียวยาผู้เสียหายได้ทันท่วงที สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จรม จึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จรม และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด เพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงาน

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องราวร้องเรียนให้มีมาตรฐานเดียวกัน เป็นไปตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องเรียนอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้ผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ เข้าใจจนสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกหรือผู้มารับบริการให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมทั้งสามารถเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน
๓. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

บทที่ ๒
ระบบการบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม

๒.๑ หน่วยงาน



๒.๒ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน สำหรับบุคลากร และสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม โดยการรับเรื่องราวร้องเรียน สามารถดำเนินการโดยผ่านช่องทาง ดังนี้

๑. ไปรษณีย์
๒. เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานนายกรัฐมนตรี www.๑๑๑๑.go.th
๓. เว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข ictapp.moph.go.th/service/link/complaint/index.php
๔. เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน www.nno.moph.go.th หัวข้อ ร้องเรียนร้องทุกข์
๕. ร้องเรียนผ่านทางศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน
๖. เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม <http://www.ssomaecharim.com>
๗. ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์หรือทางโทรสาร ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๔-๗๑๘๒๖๑
๘. ร้องเรียนผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ E-mail : ssomaecharim@gmail.com
๙. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม เลขที่ ๒๒๔ หมู่ที่ ๔ ตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน

๒.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๒.๓.๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม

๑. เป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนในภาพรวมของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม
๒. ประมวลประเด็นปัญหาเรื่องราวร้องเรียน เพื่อพิจารณาหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ
๓. ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องเรียนให้ได้ช้อยู่โดยเร็ว และประชาชนพึงพอใจ
๔. อำนวยความสะดวกแก่มวลชนที่มาพบ หรือมาชุมชนเรียกร้องต่อผู้บริหารของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม
๕. จัดระบบและพัฒนาเครือข่ายการจัดการเรื่องราวร้องเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เป็นเอกภาพ
๖. จัดทำฐานข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับปัญหาเรื่องราวร้องเรียนให้เป็นปัจจุบัน และเอื้ออำนวยต่อผู้บริหารในการเรียกใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาในระดับนโยบาย
๗. จัดทำสรุปรายงานผล ความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวมของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม

๒.๓.๒ กลุ่มงานบริหาร

มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

๑. การเสริมสร้างพฤติกรรมบริการ Service Mind วินัย และระบบคุณธรรม ให้กับเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ตามพระราชบัญญัติระเบียบของราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ และระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖ และหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๔๕ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ รวมทั้งการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปด้วยความสุจริต โปร่งใสตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐
๒. การสอบสวน/พิจารณาเกี่ยวกับความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

๓. การดำเนินคดีปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ๓.๑ การสืบสวน สอบสวน และตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีการร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม กระทำผิดวินัย และการสอบข้อเท็จจริง ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่
- ๓.๒ การพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ เรื่องร้องทุกข์ และเรื่องขอความเป็นธรรม
๔. รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง พยานหลักฐาน กรณีมีข้อพิพาทในการรักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นหรือเชื่อว่าจะเกิดขึ้นในสถานบริการ สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม
๕. ให้คำปรึกษาแนะนำการดำเนินคดี ข้อกฎหมายเกี่ยวกับคดีการแพทย์และกฎหมายทั่วไป ได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ในสังกัดและประชาชนทั่วไป
๖. เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดจากการรักษาพยาบาลของสถานบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม
๗. เตรียมคดีเพื่อส่งให้กับพนักงานอัยการแก้ต่างคดีแพ่งและคดีอาญา ที่มีมูลเหตุจากการรักษาพยาบาลของสถานบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม
๘. เตรียมคดีและแก้ต่างคดีอาญาที่พนักงานอัยการ หรือผู้เสียหายฟ้องคดีอาญาต่อหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ในคดีเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล
๙. ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล สถานการณ์ และปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และเสนอแนวทางเพื่อป้องกัน แก้ไข การฟ้องร้องหรือข้อพิพาทอันเนื่องมาจากการให้บริการทางการแพทย์

๒.๓.๓ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค

ตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวน พิจารณาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการบังคับใช้กฎหมาย พ.ร.บ. ยา พ.ศ. ๒๕๑๐ พ.ร.บ. วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ. ๒๕๑๘ พ.ร.บ. อาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒ พ.ร.บ. ยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. ๒๕๒๒ พ.ร.บ. เครื่องมือแพทย์ พ.ศ. ๒๕๓๑ พ.ร.บ. เครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๓๕ และ พ.ร.บ. สถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑

๒.๓.๔ กลุ่มงานประกันสุขภาพ

ตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวน พิจารณา เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์เกี่ยวกับทางการแพทย์และสาธารณสุขและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม และเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดจากการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขของสถานบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม โดยอาศัยพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕

๒.๓.๕ กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อม

ตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวน พิจารณา เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการบังคับใช้กฎหมาย พระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. ๒๕๓๕ พระราชบัญญัติคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ พ.ศ. ๒๕๓๕ พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. ๒๕๕๑ พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม

๒.๔ คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของทางราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนการพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

หน่วยบริการ หมายถึง โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็นหรือให้ข้อมูลตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

การร้องเรียน หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้มีอำนาจหน้าที่พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

คำร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จรม ที่ได้ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จรม เช่น การประพตมิชอบ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล การจัดซื้อจัดจ้าง การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างรายคาบ ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องเรียนกระทำผิดวินัยหรือทุจริต ประพตมิชอบ หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จรม ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงาน

กระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างชั่วคราวรายคาบ กระทำผิดวินัย การทุจริต ประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง หน่วยงานที่มีเจ้าหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นๆ ประกอบด้วย งานบริหาร งานคุ้มครองผู้บริโภค งานประกันสุขภาพ งานอนามัยสิ่งแวดล้อม

ดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียน

การอุทธรณ์ หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อมติหรือมาตรการใดๆที่คณะกรรมการสั่งการ หรือมีปัญหามติหรือมาตรการนั้นๆและต้องการให้มีทบทวน

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

การบริหาร หมายถึง การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และ เป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของทางราชการที่จะได้รับประกอบกัน

การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข หมายถึง การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ

เรื่องร้องเรียนบริการทางการแพทย์ หมายถึง หนังสือหรือสิ่งใดๆจากบุคคลหรือองค์กร ที่แสดงให้เห็นว่ามีบริการรักษาพยาบาล หรือดำเนินการทางการแพทย์ หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ

ความขัดแย้ง หมายถึง ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการให้บริการหรือรับบริการสาธารณสุข นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง อาจเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่กำลังเกิดขึ้น มีการแสดงออกชัดเจน หรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบการแพทย์

การเจรจาไกล่เกลี่ย หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณี หรือผู้แทนตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้ง เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน และเพื่อมิให้ความขัดแย้งบานปลาย

การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกัน ด้วยบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกันคู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกันโดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

ผู้ไกล่เกลี่ย หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไกล่เกลี่ยด้วยก็ได้

การประชุมปรึกษารื้อ หมายถึง การรวมตัวกันของกลุ่มคนเพื่อแสดงออกทางความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ เช่น การดำเนินชีวิต สิ่งแวดล้อม สุขอนามัย ฯลฯ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นสภาพปัญหาที่กลุ่มคนได้รับผลกระทบเป็นการรวมตัวที่สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาความเดือดร้อนของกลุ่มคน และ/หรือได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

ทุจริต หมายถึง แสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย สำหรับตนเองหรือผู้อื่น (ตรา ๑ อนุ ๑ แห่งประมวลกฎหมายอาญา)

ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม ตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น (มาตรา ๔ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑)

ประพฤตินิชอบ หมายถึง ใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบคำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี ที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงิน หรือทรัพย์สินของแผ่นดิน(มาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติ มาตรการของฝ่ายบริหารในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม)

๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

นิยาม

การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จรม แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการและผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ

ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม

การร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่ เช่น การวินิจฉัยโรคผิดพลาด การรักษาผิดพลาด ฯลฯ

๒. คุณภาพการให้บริการ

นิยาม

การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่เกิดขึ้นกับหน่วยบริการ

ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม

๑. รอดตรวจนาน
๒. แพทย์ / พยาบาล / เจ้าหน้าที่สาธารณสุขทำงานล่าช้า
๓. แพทย์ / เจ้าหน้าที่สาธารณสุขปฏิเสธการรักษา
๔. กริยาไม่เหมาะสม / วาจาไม่สุภาพ
๕. ไม่เต็มใจให้บริการ

๓. การบริหารจัดการ

นิยาม

การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพวัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของทางราชการที่จะได้รับประกอบกัน

ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม

๑. การบริหารทั่วไปและงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน มีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ
๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่โปร่งใสหลายประการ
๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบและการแต่งตั้ง โยกย้ายไม่ชอบธรรม ฯลฯ

๔. วินัยข้าราชการ

นิยาม

กฎระเบียบต่างๆที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็น กรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดนกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม

การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด

๕. การทุจริต

นิยาม

การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใด ในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหน้าที่นั้นหรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม

๑. การจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับพัสดุครุภัณฑ์ การก่อสร้าง
๒. การบริหารงานของหน่วยงานที่ส่อต่อไปในทางไม่สุจริต ฯลฯ

๖. ค่าตอบแทน

นิยาม

การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาารมณ์เพื่อการจ่ายค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการ ในช่วงนอกระบบราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการ ทั้งในเวลาราชการและนอกระบบราชการ

ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม

๑. การเบิกจ่ายเงิน พ.ต.ส.
๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ
๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกระบบราชการ
๔. ค่าตอบแทนกำลังคนด้านสาธารณสุข

๗. ความขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานของรัฐ

นิยาม

การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใดๆที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม

ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม

เจ้าหน้าที่ยืมเงินประชาชนแล้วไม่คืน ฯลฯ

๘. สวัสดิการของรัฐ

นิยาม

ระบบทางสังคมที่รัฐให้หลักประกันแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในด้านปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการมีคุณภาพชีวิตที่ดี

ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม

๑. หลักประกันสุขภาพ ทุกคนมีสิทธิได้รับบริการป้องกันและรักษาโรคฟรี
๒. กองทุนประกันสังคม
๓. กองทุนข้าราชการบำนาญ ฯลฯ

๙. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น

นิยาม

การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความคิดเห็นหรือการเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม

๑. การปรับปรุงระบบการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข
๒. การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม
๓. การเพิ่มบุคลากร
๔. การเพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์ ฯลฯ

๑๐. การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข

นิยาม

การปกป้องดูแลผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัย เป็นธรรม จากผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพ สิ่งแวดล้อม บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม

๑. การให้บริการไม่ได้มาตรฐาน
๒. ตลาดสด ร้านค้า/แผงลอย ไม่สะอาด
๓. สิ่งแวดล้อมทั่วไป เช่น ขยะ/สิ่งปฏิกูล น้ำเสีย กลิ่นเหม็น เหตุรำคาญ กิจกรรมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
๔. สถานบริการ สถานประกอบการไม่มีใบอนุญาต ฯลฯ

๑๑. ขอบความอนุเคราะห์

นิยาม

ขอความอนุเคราะห์และขอความช่วยเหลือในด้านต่างๆนอกเหนือจากสิทธิที่พึงได้รับ

ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม

๑. ค่ารักษาพยาบาล
๒. การย้ายสถานบริการ ฯลฯ

๒.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ชัดเจน
๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน
๓. ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล(ถ้ามี)

๒.๖.๒ ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๓ เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือหรือช่วยจัดความเดือดร้อน

๒.๖.๔ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒.๖.๕ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๖.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑. คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒. คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓. เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔. คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะได้รับพิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๒.๗ หลักเกณฑ์และวิธีการร้องเรียนและพิจารณาวินิจฉัยร้อง กรณีของข้าราชการพลเรือนสามัญ

๒.๗.๑ กรณีคับข้องใจที่จะร้องทุกข์ได้

ความคับข้องใจอันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ของข้าราชการนั้น ต้องมีลักษณะ ดังนี้

๑. ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดขึ้นเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลยพินิจโดยมิชอบ
๒. ไม่มอบหมายให้ปฏิบัติ
๓. ประวิงเวลา หรือหน่วงเหนี่ยวการดำเนินการบางอย่างอันเป็นเหตุให้เสียสิทธิหรือได้รับสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ในเวลาอันสมควร
๔. ไม่เป็นไปตาม หรือขัดกับระบบคุณธรรมตามมาตรา ๔๒

๒.๗.๒ ผู้มีอำนาจพิจารณาและวินิจฉัยร้องทุกข์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นควรจะได้ปรึกษาหรือทำความเข้าใจกันโดยผู้บังคับบัญชาต้องให้โอกาสและรับฟัง หรือสอบถามเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าว เพื่อเป็นแนวทางแห่งการทำความเข้าใจและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นต้น แต่ถ้าผู้มีความคับข้องใจไม่ประสงค์จะปรึกษาหารือ หรือปรึกษาหารือแล้วไม่ได้รับคำชี้แจง หรือได้รับคำชี้แจงแล้วไม่เป็นที่พอใจ ก็ให้ร้องเรียนตามกฎหมาย ก.พ.ค. ได้ ดังนี้

ก. เหตุเกิดจากผู้บังคับบัญชา ให้ร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปตามลำดับ คือ

๑. กรณีที่เหตุแห่งการร้องเรียนเกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนภูมิภาค ที่ต่ำกว่าผู้ว่าราชการจังหวัด เช่น สาธารณสุขอำเภอ นายอำเภอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล นายแพทย์ สาธารณสุขจังหวัด ให้ร้องทุกข์ต่อผู้ว่าราชการจังหวัด และให้ผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียน

๒. กรณีที่เหตุแห่งการร้องเรียนเกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริเวณส่วนกลางที่ต่ำกว่าอธิบดี เช่น ผู้อำนวยการกอง หรือผู้อำนวยการสำนัก ให้ร้องเรียนต่ออธิบดี และให้อธิบดีเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียน สำหรับกรณีสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขนั้น ถ้าเหตุเกิดจากผู้อำนวยการวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก และผู้อำนวยการสำนักหรือหน่วยงานส่วนกลาง จะต้องร้องเรียนต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข (ในฐานะอธิบดี) และปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียน

๓. กรณีที่เหตุแห่งการร้องเรียนเกิดจากผู้ว่าราชการจังหวัดหรืออธิบดี ให้ร้องเรียนต่อปลัดกระทรวงซึ่งผู้บังคับบัญชาของผู้ร้องเรียน และให้ปลัดกระทรวงเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียน อนึ่ง กรณีที่ผู้ว่าราชการมีคำสั่งย้ายหรือเลื่อนเงินเดือนข้าราชการตำแหน่งประเภทวิชาการ ตั้งแต่ระดับชำนาญการ

พิเศษ ลงมากฎหมายใหม่บัญญัติให้เป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดโดยตรง หากจะร้องเรียนในเรื่องนี้ จะต้องร้องเรียนต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ข. เหตุเกิดจากปลัดกระทรวง รัฐมนตรีเจ้าสังกัด หรือนายกรัฐมนตรี ให้ร้องเรียนต่อ ก.พ.ค. ดังนั้น ถ้าเหตุร้องเรียนเกิดจากปลัดกระทรวงสาธารณสุข ต้องร้องเรียนต่อ ก.พ.ค. อนึ่ง คำสั่งต่างๆของ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเกี่ยวกับการบริหารบุคคล เช่น การบรรจุแต่งตั้ง เลื่อน ย้าย โอน นั้น ถ้าทำให้ข้าราชการเกิดความคับข้องใจแล้ว จะต้องร้องเรียนต่อ ก.พ.ค. ทุกกรณี สำหรับกรณีผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งได้รับมอบหมายอำนาจจากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ให้บรรจุแต่งตั้ง หรือเลื่อนตำแหน่ง ข้าราชการ ในราชการบริหารส่วนภูมิภาค แม้ว่าจะออกเป็นคำสั่งจังหวัด กรณีนี้ต้องถือว่าผู้ว่าราชการจังหวัด ทำในฐานะปลัดกระทรวงสาธารณสุขตามที่ได้รับมอบอำนาจ

๒.๘ ช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. ไปรษณีย์ เลขที่ ๒๒๔ หมู่ที่ ๔ ตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน รหัสไปรษณีย์ ๕๕๑๗๐
๒. เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานนายกรัฐมนตรี www.๑๑๑.go.th
๓. เว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข
ictapp.moph.go.th/servicelink/complaint/index.php
๔. เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน www.nno.moph.go.th หัวข้อ ร้องเรียนร้องทุกข์
๕. ร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน
๖. เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม <http://www.ssomaecharim.com>
๗. ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์หรือทางโทรสาร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๔-๗๑๘๒๖๑
๘. กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม
๙. E-mail สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม : ssomaecharim@gmail.com

๒.๑๐ ขั้นตอนการปฏิบัติงานข้อร้องเรียน กรณีการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุข

๑. เมื่อสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จรม ได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องรวบรวมเรื่องร้องเรียน ทำการลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณ และวิเคราะห์เนื้อหาเรื่องร้องเรียน ว่ามีความเกี่ยวข้องกับ ผู้รับผิดชอบงานใด จากนั้นเสนอความเห็นสาธารณสุขอำเภอเพื่อพิจารณา
๒. เมื่อสาธารณสุขอำเภอพิจารณาแล้ว สั่งการ ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องรวบรวมเรื่องร้องเรียน จัดทำคำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการสืบสวน/สอบสวน (คณะกรรมการที่แต่งตั้งควรประกอบด้วยผู้รับผิดชอบงานบุคลากร ของหน่วยงาน) เพื่อดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริง ทั้งนี้อาศัยความตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้ รวมทั้ง พ.ร.บ. ความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ โดยคณะกรรมการฯต้องดำเนินการฯให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันพร้อมรายงานผล/ลงความเห็นให้สาธารณสุขอำเภอเพื่อพิจารณา
๓. เมื่อสาธารณสุขอำเภอพิจารณาเห็นชอบ คณะกรรมการฯและผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องรวบรวมเรื่องร้องเรียน จะทำการรายงานผลให้ผู้ร้องเรียน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง แต่หากไม่เห็นชอบ คณะกรรมการฯ จะต้องดำเนินการตามข้อสั่งการและรายงานผลเพิ่มเติมจนกว่าสาธารณสุขอำเภอจะพิจารณาเห็นชอบ

๒.๑๑ การรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียน

๑. กรณีผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การรายงานผลจะทำได้ ๒ วิธีคือ
 - ๑.๑ แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียน ทาง E-mail ของผู้ร้องเรียนตามที่ระบุไว้ หรือ

The screenshot shows a Google Forms interface with the following fields and options:

- ชื่อของคุณ (Your name): [Text input field]
- หมายเลขโทรศัพท์ * (Phone number *): [Text input field]
- รายละเอียดเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์-ข้อเสนอนั้น-ข้อคิดเห็น-คำติชม * (Complaint details - request - suggestion - opinion - feedback *): [Text input field]
- ท่านต้องการตอบกลับ * (Do you want a response *):
 - ไม่ต้องแจ้งกลับ (No need to inform back)
 - ตามที่อยู่ (By address) ← Black arrow pointing to this option
 - ทางโทรศัพท์ (By phone)
 - ทางมือถือ (By mobile phone)
 - ทางอีเมล (By email)

At the bottom, there is a blue 'ส่ง' (Send) button and a note: 'ท่านส่งผลตอบกลับใน Google พลัอม' (You send the response back in Google Plus).

- ๑.๒ แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียน เป็นหนังสือราชการ

๒. กรณีผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ มิได้ร้องเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จรมิจะรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียน เป็นหนังสือราชการ

๒.๑๒ การรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้บริหารของหน่วยงาน

ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องราวร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จรมิ ดำเนินการสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องราวร้องทุกข์พร้อมระบุปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข โดยแยกเป็นข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และข้อร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรสาธารณสุข เสนอผู้บริหารรับทราบ ปีงบประมาณละ ๒ ครั้ง ครั้งที่ ๑ ตัดยอด ณ วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗ ครั้งที่ ๒ ตัดยอด ณ วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน(ด้วยตนเอง)

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน สาธารณสุขอำเภอแม่จริม

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล.....

อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก

.....

.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) จึงใคร่ขอ

ร้องเรียนมายังศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือ และ
แก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย คือ

.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ผู้ร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง..... (ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์

แบบคำร้องเรียน (โทรศัพท์)

(แบบคำร้องที่ ๒)

ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จรม

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอแม่จรม

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

หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จรมพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาเรื่อง.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นความจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้ง
ให้ข้าพเจ้าทราบแล้วหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียนที่ ๑)

ที่ นน ๑๕๓๒/(เรื่องร้องเรียน)/.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม
อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริมจังหวัดน่าน
โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์

() อื่น.....

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

..... นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริมได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียน
รับเรื่อง เลขรับที่..... ลงวันที่..... และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม
ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริมและได้มอบหมาย
ให้..... เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริมและได้จัดส่ง
เรื่องให้..... ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีก
ทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตาม
กฎหมาย จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ
วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐๕๔ - ๗๑๘๗๔๕

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อรับเรื่องร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)

ที่ นน ๑๕๓๒/(เรื่องร้องเรียน)/.....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม
อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริมที่ นน ๑๕๓๒/..... ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.
- ๒.
- ๓.....

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้นสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริมได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....
.....

..... ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
โทร. ๐๕๔ -๗๑๘๗๔๕




บรรณานุกรม

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต,กระทรวงสาธารณสุข.(๒๕๖๗).คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑.



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน โทร 054-718261

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม	
<p>ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม</p> <p>วัน / เดือน / ปี : ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๖</p> <p>หัวข้อ : แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน</p> <p>รายละเอียดข้อมูล</p> <ol style="list-style-type: none">คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริมคู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริมช่องทางการร้องเรียน <p>.....</p> <p>Link ภายนอก : ไม่มี</p> <p>หมายเหตุ :</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p>  <p>(นายสงกรานต์ เสนนันทา) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๗</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p>  <p>(นายฉลองชัย สีทธีวัง) ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอแม่จริม วันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๗</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p>  <p>(นางสาวอุรัชญา ร่วมญาติ) ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการการ วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๗</p>	

