# คู่มือการปฏิบัติงาน

## การปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุข

## สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง

## จังหวัดน่าน



# คำนำ

ตามกฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๐ ข้อ ๒๑ ให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมีหน้าที่ในการกำกับ ดูแล ประเมินผล และสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย มีการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพและมีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ทำให้กลุ่มงานบริหาร งานคุ้มครองผู้บริโภค งานประกันสุขภาพ งานอนามัยสิ่งแวดล้อม จึงมีหน้าที่ในการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของบุคลากรสาธารณสุขและผู้รับบริการในพื้นที่อำเภอภูเพียง

สำหรับเอกสารคู่มือรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง ได้จัดทำขึ้นเพื่อวางแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงานการจัดการฯของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนทราบถึงช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือคำแนะนำเพื่อให้การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมาตรฐานงานการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง

ธันวาคม ๒๕๖๓

# สารบัญ


| | หน้า |
|---|---|
| **คำนำ** | ก |
| **สารบัญ** | ข-ค |
| **บทที่ ๑ บทนำ** | ๑ |
| ๑.๑ หลักการและเหตุผล | ๑ |
| ๑.๒ วัตถุประสงค์ | ๑ |
| **บทที่ ๒ ระบบการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง** | ๒ |
| ๒.๑ หน่วยงาน | ๒ |
| ๒.๒ ขอบเขต | ๒ |
| ๒.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ | ๓ |
| ๒.๓.๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง | 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/ร้องทุกข์ | ๗ |
| ๒.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๑๐ |
| ๒.๗ หลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์และพิจารณาวินิจฉัย กรณีของข้าราชการพลเรือนสามัญ | ๑๑ |
| ๒.๘ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ | ๑๒ |
| ๒.๙ กระบวนการจัดการเรื่องการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุข | ๑๔ |
| ๒.๑๐ ขั้นตอนการปฏิบัติงานข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ กรณีการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุข | ๑๕ |
| ๒.๑๑ การรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ | ๑๕ |
| ๒.๑๒ การรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ แก่ผู้บริหาร | ๑๖ |
| **ภาคผนวก** | ๑๗ |
| **บรรณานุกรม** | ๒๒ |

# บทที่ ๑
# บทนำ

**๑.๑หลักการและเหตุผล**

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

เพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ในการแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรด้านสาธารณสุขในสังกัด ตลอดจนปัญหาความคับข้องใจในการปฏิบัติราชการของบุคลากรสาธารณสุขฯ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการจัดหาพัสดุ การพิจารณาผลการปฏิบัติราชการ ฯลฯ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง มีความจำเป็นต้องกำหนดช่องทางเพื่อให้ประชาชน หรือบุคลากรสาธารณสุขฯ สามารถร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่ส่อในทางการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานได้ทราบถึงเหตุการณ์ดังกล่าว เพื่อแก้ไข ปรับปรุง และวางแผนเพื่อป้องกันมิให้เกิดเหตุอันไม่พึงประสงค์ หรือมิให้เกิดความเสียหายบานปลาย รวมทั้งสามารถแก้ไขเยียวยาผู้เสียหายได้ทันท่วงที สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) เพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงาน

**๑.๒วัตถุประสงค์**

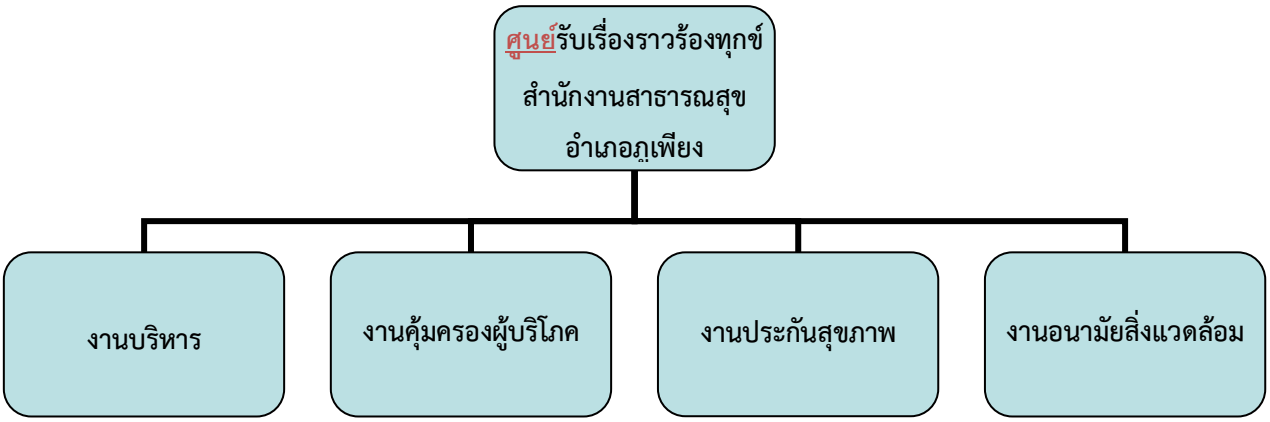
๑. เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้มีมาตรฐานเดียวกัน เป็นไปตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้ผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่เข้าใจจนสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกหรือผู้มารับบริการให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมทั้งสามารถเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๓. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

# บทที่ ๒
# ระบบการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
# สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง

## ๒.๑ หน่วยงาน




## ๒.๒ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง โดยการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ สามารถดำเนินการโดยผ่านช่องทาง ดังนี้

๑. ไปรษณีย์
๒. เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักนายกรัฐมนตรี www.1111.go.th
๓. เว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข ictapp.moph.go.th/servicelink/complaint/index.php
๔. เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน wwwnno.moph.go.th หัวข้อ ร้องเรียนร้องทุกข์
๕. ร้องเรียนผ่านทางศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน
๖. เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง http://www.pupiang.com
๗. ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์หรือทางโทรสาร ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๔-๖๑๘๗๔๕ หมายเลขโทรสาร ๐๕๔-๖๑๘๗๔๕
๘. ร้องเรียนผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ E-mail : twy@hotmail.com
๙. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง เลขที่ ๔๔๒ หมู่ที่ ๓ ตำบลม่วงตึ๊ด อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน

**๒.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ**

**๒.๓.๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง**

๑. เป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนในภาพรวมของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง

๒. ประมวลประเด็นปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อพิจารณาหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

๓. ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว และประชาชนพึงพอใจ

๔. อำนวยความสะดวกแก่มวลชนที่มาพบ หรือมาชุมชนเรียกร้องต่อผู้บริหารของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง

๕. จัดระบบและพัฒนาเครือข่ายการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เป็นเอกภาพ

๖. จัดทำฐานข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบัน และเอื้ออำนวยต่อผู้บริหารในการเรียกใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาในระดับนโยบาย

๗. จัดทำสรุปรายงานผล ความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวมของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง

**๒.๓.๒ กลุ่มงานบริหาร**

มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

๑. การเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม ให้กับเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ตามพระราชบัญญัติระเบียบของราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ และระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖ และหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๔๕ และพระราช กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ รวมทั้งการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปด้วยความสุจริต โปร่งใสตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐

๒. การสอบสวน/พิจารณาเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

๓. การดำเนินคดีปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๓.๑การสืบสวน สอบสวน และตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีการร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง กระทำผิดวินัย และการสอบข้อเท็จจริง ความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่

๓.๒การพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ เรื่องร้องทุกข์ และเรื่องขอความเป็นธรรม

๔. รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง พยานหลักฐาน กรณีมีข้อพิพาทในการรักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นหรือเชื่อว่าได้เกิดขึ้นในสถานบริการ สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง

๕. ให้คำปรึกษาแนะนำการดำเนินคดี ข้อกฎหมายเกี่ยวกับคดีการแพทย์และกฎหมายทั่วไป ได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ในสังกัดและประชาชนทั่วไป

๖. เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดจากการรักษาพยาบาลของสถานบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง

๗. เตรียมคดีเพื่อส่งให้กับพนักงานอัยการแก้ต่างคดีแพ่งและคดีอาญา ที่มีมูลเหตุจากการรักษาพยาบาลของสถานบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง

๘. เตรียมคดีและแก้ต่างคดีอาญาที่พนักงานอัยการ หรือผู้เสียหายฟ้องคดีอาญาต่อหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ในคดีเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล

๙. ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล สถานการณ์ และปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และเสนอแนวทางเพื่อป้องกัน แก้ไข การฟ้องร้องหรือข้อพิพาทอันเนื่องจากการให้บริการทางการแพทย์

**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 / ร้องทุกข์เกี่ยวกับทางการแพทย์และสาธารณสุขและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง และเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดจากการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขของสถานบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง 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 พระราชบัญญัติการ

สาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม

**๒.๔ คำจำกัดความ**

**ส่วนราชการ** หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของทางราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจ

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆเพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนการพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้าวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

**หน่วยบริการ** หมายถึง โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็น หรือให้ข้อมูลตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

**ผู้ร้องทุกข์** หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

**การร้องทุกข์** หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้มีอำนาจหน้าที่พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

**คำร้องทุกข์** หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง ที่ได้ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง เช่น การประพฤติมิชอบ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล การจัดซื้อจัดจ้าง การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างรายคาบ ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

**การร้องเรียนกระทำผิดวินัยหรือทุจริต ประพฤติมิชอบ** หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างชั่วคราวรายคาบ กระทำผิดวินัย การทุจริต ประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

**ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง

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

**ดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องทุกข์

**การอุทธรณ์** หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อมติหรือมาตรการใดๆที่คณะกรรมการสั่งการ หรือมีปัญหาในมติหรือมาตรการนั้นๆและต้องการให้มีทบทวน

**บัตรสนเท่ห์** หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

**การบริหาร** หมายถึง การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และ เป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของทางราชการที่จะได้รับประกอบกัน

**การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข** หมายถึง การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้มารับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ

**เรื่องร้องเรียนบริการทางการแพทย์** หมายถึง หนังสือหรือสิ่งใดๆจากบุคคลหรือองค์กร ที่แสดงให้ปรากฏได้ว่ามีการให้บริการรักษาพยาบาล หรือดำเนินการทางการแพทย์ หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ

**ความขัดแย้ง** หมายถึง ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการให้หรือรับบริการสาธารณสุข นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง อาจเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่กำลังเกิดขึ้น มีการแสดงออกชัดเจน หรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบการแพทย์

**การเจรจาไกล่เกลี่ย** หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณีหรือผู้แทนตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้ง เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน และเพื่อมิให้ความขัดแย้งบานปลาย

**การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง** หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกัน ด้วยบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกันคู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกันโดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

**ผู้ไกล่เกลี่ย** หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไกล่เกลี่ยด้วยก็ได้

**การชุมนุมเรียกร้อง** หมายถึง การรวมตัวกันของกลุ่มคนเพื่อแสดงออกทางความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ เช่น การดำเนินชีวิต สิ่งแวดล้อม สุขอนามัย ฯลฯ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นสภาพปัญหาที่กลุ่มคนได้รับผลกระทบเป็นการรวมตัวที่สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาความเดือดร้อนของกลุ่มคน และ/หรือได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

**ทุจริต** หมายถึง แสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย สำหรับตนเองหรือผู้อื่น (ตรา ๑ อนุ ๑ แห่งประมวลกฎหมายอาญา)

**ทุจริตต่อหน้าที่** หมายถึง ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม ตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น (มาตรา ๔ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑)

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

**๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**๑. การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข**

**นิยาม**

การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการและผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ

**ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม**

การร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่ เช่น การวินิจฉัยโรคผิดพลาด การรักษาผิดพลาด ฯลฯ

**๒. คุณภาพการให้บริการ**

**นิยาม**

การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่เกิดขึ้นกับหน่วยบริการ

**ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม**

๑. รอตรวจนาน

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 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ

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 มีเจตนารมณ์เพื่อการจ่ายค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการ ในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการ ทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ

**ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม**

๑. การเบิกจ่ายเงิน พ.ต.ส.

๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ

๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ

๔. ค่าตอนแทนกำลังคนด้านสาธารณสุข

**๗. ความขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานของรัฐ**

**นิยาม**

การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใดๆที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง

**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. การเพิ่มบุคคลกร

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 กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

๔. สถานบริการ สถานประอบการไม่มีใบอนุญาต ฯลฯ

**๑๑.ขอความอนุเคราะห์**

**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 ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๓ เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือหรือช่วยขจัดความเดือดร้อน

๒.๖.๔ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒.๖.๕ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

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 หลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์และพิจารณาวินิจฉัยร้อง กรณีของข้าราชการพลเรือนสามัญ**

๒.๗.๑ กรณีคับข้องใจที่จะร้องทุกข์ได้

ความคับข้องใจอันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ของข้าราชการนั้น ต้องมีลักษณะ ดังนี้

๑. ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าเป็นการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดขึ้นเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลยพินิจโดยมิชอบ
๒. ไม่มอบหมายให้ปฏิบัติ
๓. ประวิงเวลา หรือหน่วงเหนี่ยวการดำเนินการบางอย่างอันเป็นเหตุให้เสียสิทธิหรือได้รับสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ในเวลาอันสมควร
๔. ไม่เป็นไปตาม หรือขัดกับระบบคุณธรรมตามมาตรา ๔๒

๒.๗.๒ ผู้มีอำนาจพิจารณาและวินิจฉัยร้องทุกข์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นควรจะได้ปรึกษาหรือทำความเข้าใจกันโดยผู้บังคับบัญชาต้องให้โอกาสและรับฟัง หรือสอบถามเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าว เพื่อเป็นแนวทางแห่งการทำความเข้าใจและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชั้นต้น แต่ถ้าผู้มีความขับข้องใจไม่ประสงค์จะปรึกษาหารือ หรือปรึกษาหารือแล้วไม่ได้รับคำชี้แจง หรือได้รับคำชี้แจงแล้วไม่เป็นที่พอใจ ก็ให้ร้องทุกข์ตามกฎหมาย ก.พ.ค. ได้ ดังนี้

ก. เหตุเกิดจากผู้บังคับบัญชา ให้ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปตามลำดับ คือ

๑. กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนภูมิภาคที่ต่ำกว่าผู้ว่าราชการจังหวัด เช่น สาธารณสุขอำเภอ นายอำเภอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ให้ร้องทุกข์ต่อผู้ว่าราชการจังหวัด และให้ผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

๒. กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริเวณส่วนกลางที่ต่ำกว่าอธิบดี เช่นผู้อำนวยการกอง หรือผู้อำนวยการสำนัก ให้ร้องทุกข์ต่ออธิบดี และให้อธิบดีเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ สำหรับกรณีสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขนั้น ถ้าเหตุเกิดจากผู้อำนวยการวิทยาลัยในสังกัดสภาบันพระบรมราชชนก และผู้อำนวยการสำนักหรือหน่วยงานส่วนกลาง จะต้องร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข (ในฐานะอธิบดี) และปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

๓. กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้ว่าราชการจังหวัดหรืออธิบดี ให้ร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงซึ่งผู้บังคับบัญชาของผู้ร้องทุกข์ และให้ปลัดกระทรวงเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ อนึ่ง กรณีที่ผู้ว่าราชการมีคำสั่งย้ายหรือเลื่อนเงินเดือนข้าราชการตำแหน่งประเภทวิชาการ ตั้งแต่ระดับชำนาญการพิเศษ ลงมากฎหมายใหม่บัญญัติให้เป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดโดยตรง หากจะร้องทุกข์ในเรื่องนี้จะต้องร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ข. เหตุเกิดจากปลัดกระทรวง รัฐมนตรีเจ้าสังกัด หรือนายกรัฐมนตรี ให้ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ดังนั้น ถ้าเหตุร้องทุกข์เกิดจากปลัดกระทรวงสาธารณสุข ต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. อนึ่ง คำสั่งต่างๆของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเกี่ยวกับการบริหารบุคคล เช่น การบรรจุแต่งตั้ง เลื่อน ย้าย โอน นั้น ถ้าทำให้ข้าราชการเกิดความคับข้องใจแล้ว จะต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ทุกกรณี สำหรับกรณีผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งได้รับมอบหมายอำนาจจากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ให้บรรจุแต่งตั้ง หรือเลื่อนตำแหน่งข้าราชการในราชการบริหารส่วนภูมิภาค แม้ว่าจะออกเป็นคำสั่งจังหวัด กรณีนี้ต้องถือว่าผู้ว่าราชการจังหวัดทำในฐานะปลัดกระทรวงสาธารณสุขตามที่ได้รับมอบอำนาจ

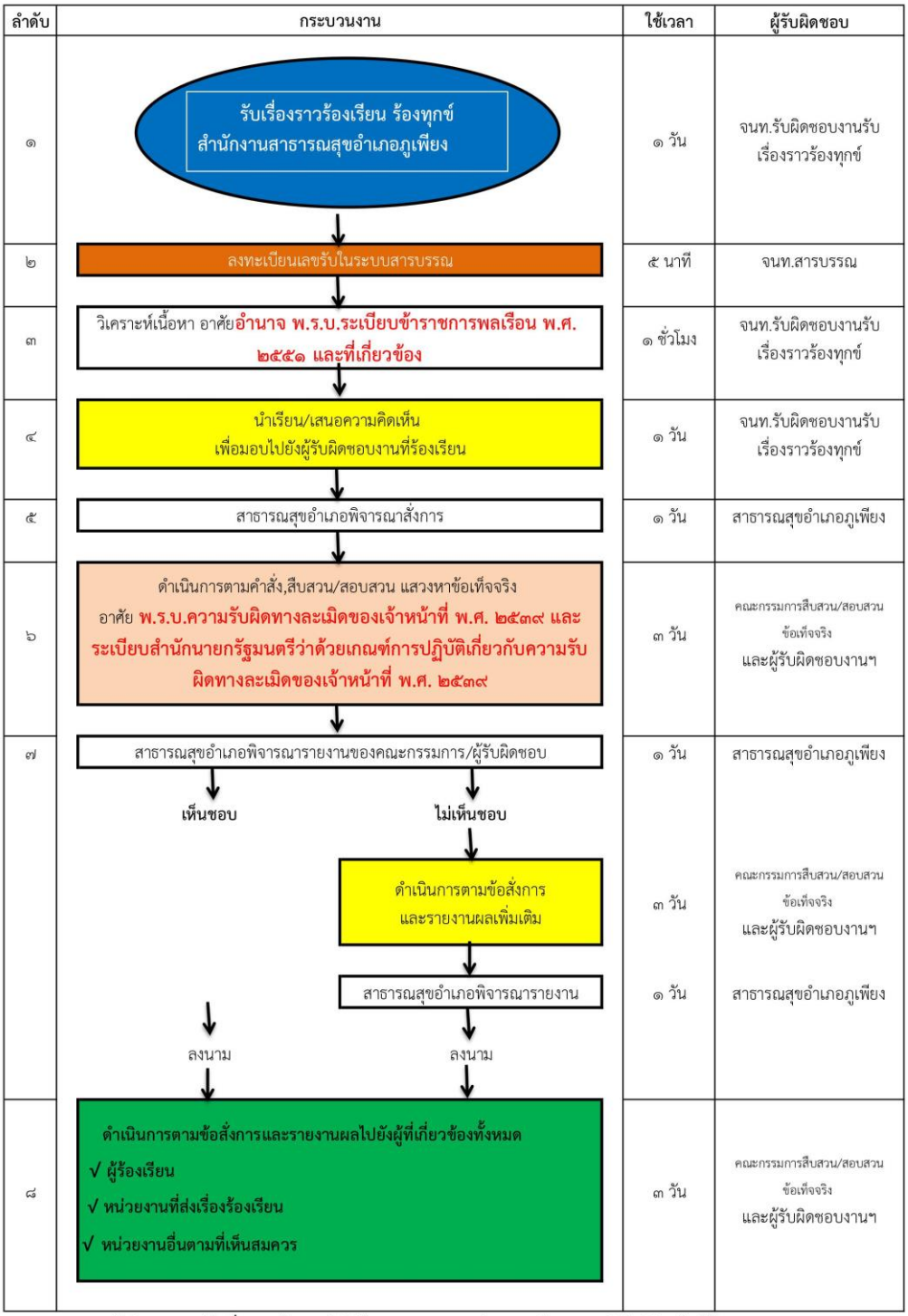
**๒.๘ ช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์**

๑. ไปรษณีย์ เลขที่ ๔๔๒ หมู่ที่ ๓ ตำบลม่วงตึ๊ด อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน รหัสไปรษณีย์ ๕๕๐๐๐

๒. เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักนายกรัฐมนตรี www.๑๑๑.go.th

๓. เว็บไซด์กระทรวงสาธารณสุข ictapp.moph.go.th/servicelink/complaint/index.php
๔. เว็บไซด์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน wwwnno.moph.go.th หัวข้อ ร้องเรียนร้องทุกข์
๕. ร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน
๖. เว็บไซด์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง www.pupiang.com
๗. ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์หรือทางโทรสาร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๔-๗๑๘๗๔๕ หมายเลขโทรสาร ๐๕๔-๗๑๘๗๔๕
๘. กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง
๙. E-mail สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง : srrtpupiang@gmail.com

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ กรณีการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุข




หมายเหตุ จนท.รับผิดชอบงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง : นายวิชัย ศิริวรวัจน์ชัย

**๒.๑๐ ขั้นตอนการปฏิบัติงานข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ กรณีการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุข**

๑. เมื่อสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง ได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ทำการลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณ และวิเคราะห์เนื้อหาเรื่องร้องเรียน ว่ามีความเกี่ยวข้องกับผู้รับผิดชอบงานใด จากนั้นเสนอความเห็นสาธารณสุขอำเภอเพื่อพิจารณา

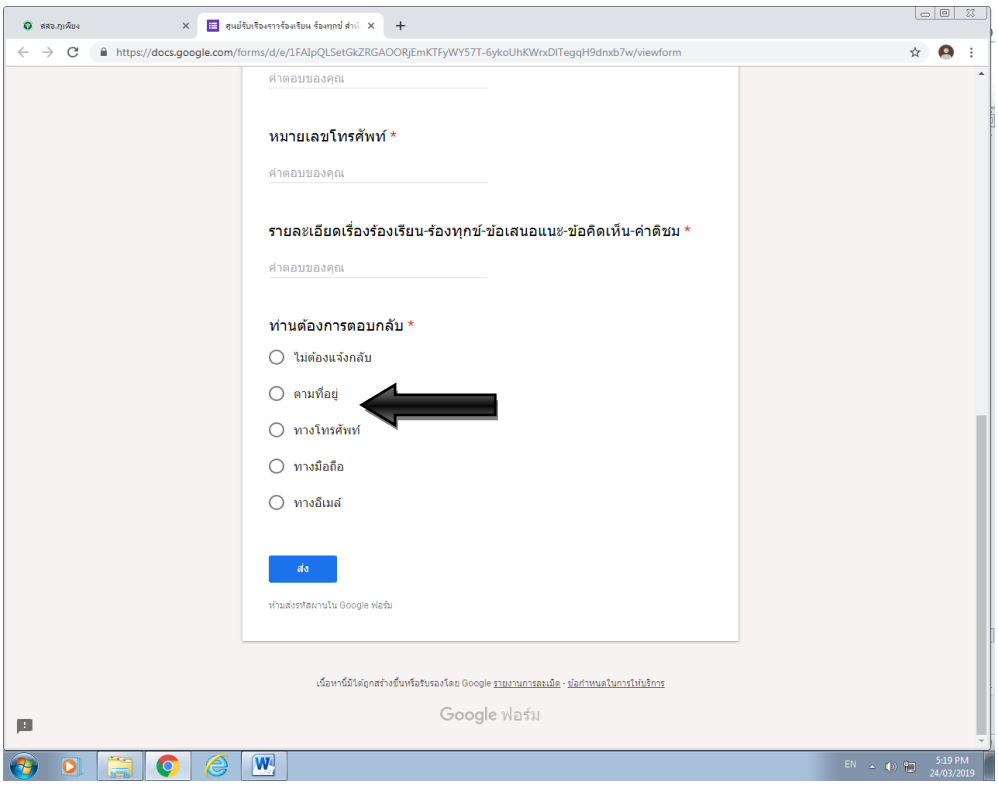
๒. เมื่อสาธารณสุขอำเภอพิจารณาแล้ว สั่งการ ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน/สอบสวน (*คณะกรรมการฯที่แต่งตั้งควรประกอบด้วยผู้รับผิดชอบงานบุคลากรของหน่วยงาน*) เพื่อดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริง ทั้งนี้*อาศัยความตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้ รวมทั้ง พ.ร.บ.ความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙* โดยคณะกรรมการฯต้องดำเนินการฯให้แล้วเสร็จภายใน ๑๔ วันพร้อมรายงานผล/ลงความเห็นให้สาธารณสุขอำเภอเพื่อพิจารณา

๓. เมื่อสาธารณสุขอำเภอพิจารณาเห็นชอบ คณะกรรมการฯและผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ จะทำการรายงานผลให้ผู้ร้องเรียน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง แต่หากไม่เห็นชอบ คณะกรรมการฯจะต้องดำเนินการตามข้อสั่งการและรายงานผลเพิ่มเติมจนกว่าสาธารณสุขอำเภอจะพิจารณาเห็นชอบ

**๒.๑๑ การรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แก่ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์**

๑. กรณีผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนผ่านระบบอินเตอร์เน็ต การรายงานผลจะกำทำได้ ๒ วิธีคือ

๑.๑ แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ทาง **E-mail ของผู้ร้องเรียน**ตามที่ระบุไว้ **หรือ**




๑.๒ แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็น**หนังสือราชการ**

๒. กรณีผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ มิได้ร้องเรียนผ่านระบบอินเตอร์เน็ต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง จะรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็น**หนังสือราชการ**

**๒.๑๒ การรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ แก่ผู้บริหารของหน่วยงาน**

ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง ดำเนินการสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องราวร้องทุกข์พร้อมระบุปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข โดยแยกเป็นข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ทั่วไป ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ กรณีการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุข ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ กรณีการจัดซื้อจัดจ้าง และข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรสาธารณสุข เสนอผู้บริหารรับทราบ ปีงบประมาณละ ๒ ครั้ง ครั้งที่ ๑ ตัดยอด ณ วันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ครั้งที่ ๒ ตัดยอด ณ วันที่ ๓๑ สิงหาคม

# ภาคผนวก

**แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป(ด้วยตนเอง)**

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. .....

เรื่อง .....

เรียน สาธารณสุขอำเภอภูเพียง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ..... อายุ.....ปี

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

อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก

.....

.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ..... จึงใคร่ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย คือ

.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ..... ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง..... (ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์ .....

**แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)** **(แบบคำร้องที่ ๒)**

ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง

วันที่ .....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอภูเพียง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียงพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาเรื่อง.....
.....
.....
.....
.....
โดยขออ้าง.....
.....
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นความจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)
วันที่ .....เดือน.....พ.ศ.....
เวลา.....

**แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียนที่ ๑)**

ที่ นน ๑๕๓๒/(เรื่องร้องเรียน)/..... สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง
อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน

วันที่ .....เดือน..... พ.ศ. .....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์
( ) อื่น.....
ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียงได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และสำนักงานสาธารณสุ ขอำเภอภูเพียง ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียงและได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียงและได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้ าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย ..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
โทร. ๐๕๔ –๗๑๘๗๔๕

**แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๒)**

ที่ นน ๑๕๓๒/(เรื่องร้องเรียน)/..... สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง
อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน

วันที่ .....เดือน..... พ.ศ. .....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียงที่ นน ๑๕๓๒/..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. .....
๒. .....
๓.....

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้นสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียงได้รับแจ้งผลการดาเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....
.....
.....
..... ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้
ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
โทร. ๐๕๔ –๗๑๘๗๔๕

# บรรณานุกรม

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต,กระทรวงสาธารณสุข.(๒๕๖๒).**คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แจ้งเบาะแสต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑.**



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน โทร 054-718745