คู่มือ

กระบวนการปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงาน หรือการใช้บริการของเจ้าหน้าที่

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง
จังหวัดน่าน

ผู้รับผิดชอบ

(นายวิทธวัส ธงเงิน)
ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

(นางธนัชชา เรือนสอน)
เจ้าพนักงานสาธารณสุขอาวุโส

ผู้เห็นชอบ

(ว่าที่ร้อยตรีวรปรัชญ์ ตาละ)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ผู้อนุมัติ

(นายนิคม สุนทร)
สาธารณสุขอำเภอภูเพียง

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 สาธารณสุขอำเภอบ้านหลวง มีความจำเป็นต้องกำหนดช่องทางเพื่อให้ประชาชน หรือบุคลากรสาธารณสุขฯ สามารถร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่ส่อในทางการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานได้ทราบถึงเหตุการณ์ดังกล่าว เพื่อแก้ไข ปรับปรุง และวางแผนเพื่อป้องกันมิให้เกิดเหตุอันไม่พึงประสงค์ หรือมิให้เกิดความเสียหายบานปลาย รวมทั้งสามารถแก้ไขเยียวยาผู้เสียหายได้ทันท่วงที สาธารณสุขอำเภอบ้านหลวง จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) เพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงาน

๑.๒วัตถุประสงค์

๑. เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้มีมาตรฐานเดียวกัน เป็นไปตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้ผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่เข้าใจจนสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกหรือผู้มารับบริการให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมทั้งสามารถเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

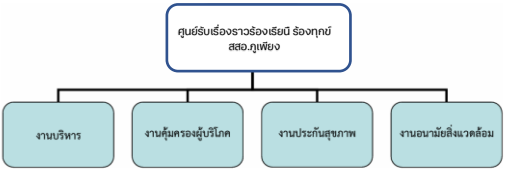
๓. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

บทที่ ๒
ระบบการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง

๒.๒ ขอบเขต

งานคุ้มครองผู้บริโภค งานประกันสุขภาพ งานอนามัยสิ่งแวดล้อมและงานจัดบริการสาธารณสุขอื่นๆ ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง โดยการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ สามารถดำเนินการโดยผ่านช่องทาง ดังนี้

๑. ไปรษณีย์
๒. เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักนายกรัฐมนตรี www.๑๑๑๑.go.th
๓. เว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข
ictapp.moph.go.th/servicelink/complaint/index.php
๔. เว็บไซต์สาธารณสุขจังหวัดน่าน wwwnno.moph.go.th หัวข้อ ร้องเรียนร้องทุกข์
๕. ร้องเรียนผ่านทางศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน
๖. เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง www.pupiang.com
๗. ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์หรือทางโทรสาร ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๔-๗๑๘๗๔๕ หมายเลขโทรสาร ๐๕๔-๗๑๘๗๔๕
๘. ร้องเรียนผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
๙. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง ถนนหนองเต่า-น้ำแก่นกลาง เลขที่ ๔๔๒ หมู่ที่ ๓ ตำบลม่วงตึ๊ด อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน



๒.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๒.๓.๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง

๑. เป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ ประชาชนในภาพรวมของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง

๒. ประมวลประเด็นปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อพิจารณาหาแนวทางแก้ไขหรือ นำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

๓. ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติโดยเร็วและประชาชนพึงพอใจ

๔. อำนวยความสะดวกแก่มวลชนที่มาพบ หรือมาชุมชนเรียกร้องต่อผู้บริหารของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง

๕. จัดระบบและพัฒนาเครือข่ายการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการแก้ไข ปัญหาให้เป็นเอกภาพ

๖. จัดทำฐานข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบันและเอื้ออำนวยต่อผู้บริหารในการเรียกใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาในระดับนโยบาย

๗. จัดทำสรุปรายงานผล ความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวม ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง

๒.๓.๒ กลุ่มงานบริหาร มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

๑. การเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรมให้กับเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ตามพระราชบัญญัติระเบียบของราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ระเบียบ กระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ และระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วย พนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖ และหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แห่งพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๔๕ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ รวมทั้งการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปด้วยความสุจริต โปร่งใสตามระเบียบ กระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐

๒. การสอบสวน/พิจารณาเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย หลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

๓. การดำเนินคดีปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๓.๑ การสืบสวน สอบสวน และตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีการร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัดสาธารณสุขอำเภอภูเพียงกระทำผิดวินัยและการสอบข้อเท็จจริง ความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่

๓.๒ การพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ เรื่องร้องทุกข์ และเรื่องขอความเป็นธรรม

๔. รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง พยานหลักฐาน กรณีมีข้อพิพาทในการรักษาพยาบาล ที่เกิดขึ้นหรือเชื่อว่าได้เกิดขึ้นในสถานบริการ สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง

๕. ให้คำปรึกษาแนะนำการดำเนินคดี ข้อกฎหมายเกี่ยวกับคดีการแพทย์และ กฎหมายทั่วไป ได้แก่ แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ในสังกัดและประชาชนทั่วไป

๖. เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดจากการรักษาพยาบาลของสถานบริการในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง

๗. เตรียมคดีเพื่อส่งให้กับพนักงานอัยการแก้ต่างคดีแพ่งและคดีอาญา ที่มีมูลเหตุจากการรักษาพยาบาลของสถานบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง

๘. เตรียมคดีและแก้ต่างคดีอาญาที่พนักงานอัยการ หรือผู้เสียหายฟ้องคดีอาญาต่อ หน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ในคดีเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล

๙. ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล สถานการณ์ และปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการทาง การแพทย์และเสนอแนวทางเพื่อป้องกัน แก้ไข การฟ้องร้องหรือข้อพิพาทอันเนื่องจากการให้บริการทางการแพทย์

๒.๓.๓ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค

ตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวน พิจารณาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และการบังคับใช้กฎหมาย 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 / ร้องทุกข์ เกี่ยวกับทางการแพทย์และสาธารณสุขและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานบริการในสังกัด สาธารณสุขอำเภอภู เพียงและเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดจากการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ของสถานบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียงโดยอาศัยพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ 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 แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆเพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับ การแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนการพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้าวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด หน่วยบริการ หมายถึง โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็น หรือให้ข้อมูลตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

ผู้ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจาก การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

การร้องทุกข์ หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาซึ่งเหนือขึ้นไปหรือผู้มีอำนาจหน้าที่ พิจารณาวินิจฉัย เรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมายหรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้พบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้องหรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

คำร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียงที่ได้ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสาธารณสุขอำเภอภูเพียง เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) การจัดซื้อจัดจ้าง การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างรายคาบ ข้อเสนอแนะและ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องเรียนกระทำผิดวินัยหรือทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานกระทรวง สาธารณสุข ลูกจ้างชั่วคราวและลูกจ้างชั่วคราวรายคาบกระทำผิดวินัยโดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง หน่วยงานที่มีเจ้าหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นๆ ประกอบด้วย งานบริหาร งานคุ้มครองผู้บริโภค งานประกัน สุขภาพ งานอนามัยสิ่งแวดล้อม

ดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องทุกข์

การอุทธรณ์ หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อมติหรือมาตรการใดๆที่คณะกรรมการสั่งการหรือมีปัญหาในมติหรือมาตรการนั้นๆและต้องการให้มีทบทวน

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อม ปรากฏชัดแจ้ง ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุหรือพฤติการณ์เชื่อมโยง พอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

การบริหาร หมายถึง การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของทางราชการที่จะได้รับประกอบกัน

การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข หมายถึง การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียงแล้ว เกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้มารับบริการและผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือ กระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ

เรื่องร้องเรียนบริการทางการแพทย์ หมายถึง หนังสือหรือสิ่งใดๆจากบุคคลหรือองค์กรที่แสดงให้ปรากฏได้ว่ามีการให้บริการรักษาพยาบาล หรือดำเนินการทางการแพทย์ หรือสาธารณสุขของหน่วย บริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียงแล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิด ขึ้นกับ

ผู้รับบริการและผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่ หน่วยบริการ 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

๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

นิยาม

การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านหลวง 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 พตส.

๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ

๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ

๔. ค่าตอนแทนกำลังคนด้านสาธารณสุข

๗. ความขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานของรัฐ

นิยาม

การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใดๆที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง

ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม

เจ้าหน้าที่ยืมเงินประชาชนแล้วไม่คืน ฯลฯ

๙. สวัสดิการของรัฐ

นิยาม

ระบบทางสังคมที่รัฐให้หลักประกันแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในด้านปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการมีคุณภาพชีวิตที่ดี

ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม

๑. หลักประกันสุขภาพ ทุกคนมีสิทธิได้รับบริการป้องกันและรักษาโรคฟรี

๒. กองทุนประกันสังคม

๓. กองทุนช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ ฯลฯ

๑๐. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น

นิยาม

การที่ผู้ป่วยเรียนและแสดงออกทางความคิดเห็นหรือการเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม

๑. การปรับปรุงระบบการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

๒. การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

๓. การเพิ่มบุคลากร

๔. การเพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์ ฯลฯ

๑๑. การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข

นิยาม

การปกป้องดูแลผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัย เป็นธรรม จากเหตุละเมิดทั้งด้านสุขภาพ สิ่งแวดล้อม บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม

๑. การให้บริการไม่ได้มาตรฐาน

๒. คลาดสด ร้านคับ/แผงลอย ไม่สะอาด

๓. สิ่งแวดล้อมทั่วไป เช่น ขยะ/สิ่งปฏิกูล น้ำเสีย กลิ่นเหม็น เหตุรำคาญ กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

๔. สถานบริการ สถานประกอบการไม่มีใบอนุญาต ฯลฯ

๑๒. ขอความอนุเคราะห์

นิยาม

ขอความอนุเคราะห์และขอความช่วยเหลือในด้านต่างๆนอกเหนือจากสิทธิที่พึงได้รับ

ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม

๑. ค่ารักษาพยาบาล

๒. การย้ายออกนอกบริการ 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. คำร้องเรียนที่เกิดจากการได้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

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 เพื่อเป็นแนวทางแห่งการทำความเข้าใจและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นต้น แต่ถ้าผู้มีความข้องใจไม่ประสงค์จะปรึกษาหารือ 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

๒.๔ ช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. ไปรษณีย์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง ๔๔๒ ม.๓ ต.ม่วงตึ๊ด อ.ภูเพียง จ.น่าน ๕๕๐๐๐

๒. เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักนายกรัฐมนตรี www.###.go.th

๓. เว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข ictapp.moph.go.th/servicelink/complaint/index.php

๔. เว็บไซต์สาธารณสุขอำเภอ ภูเพียง www.pupiang.com หัวข้อ ร้องเรียนร้องทุกข์

๕. ร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน

๖. เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง www.pupiang.com

๗. ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์หรือทางโทรสาร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง หมายเลขโทรศัพท์๐๕๔๗๑๘๗๔๕ หมายเลขโทรสาร ๐๕๔๗๑๘๗๔๕

๘. กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

๙. E-mail สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง

๑๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงานข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ทั่วไป

๑. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง ได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ทำการลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณ และวิเคราะห์เนื้อหาเรื่องร้องเรียน ว่ามีความเกี่ยวข้องกับผู้รับผิดชอบงานใด จากนั้นเสนอความเห็นสาธารณสุขอำเภอเพื่อพิจารณา

๒. เมื่อสาธารณสุขอำเภอพิจารณาแล้ว สั่งการ ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน/สอบสวน (คณะกรรมการฯที่แต่งตั้งควรประกอบด้วยผู้รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์) เพื่อดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริง โดยคณะกรรมการฯต้องดำเนินการฯให้แล้วเสร็จภายใน ๔๕ วันพร้อมรายงานผล/ลงความเห็นให้สาธารณสุขอำเภอเพื่อพิจารณา

๓. เมื่อสาธารณสุขอำเภอพิจารณาเห็นชอบ คณะกรรมการฯและผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ จะทำการรายงานผลให้ผู้ร้องเรียน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง แต่หากไม่เห็นชอบ คณะกรรมการฯจะต้องดำเนินการตามข้อสั่งการและรายงานผลเพิ่มเติมจนกว่าสาธารณสุขอำเภอจะพิจารณาเห็นชอบ

๒.๑๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงานข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ กรณีการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุข

๑. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง ได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ทำการลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณ และวิเคราะห์เนื้อหาเรื่องร้องเรียน ว่ามีความเกี่ยวข้องกับผู้รับผิดชอบงานใด จากนั้นเสนอความเห็นสาธารณสุขอำเภอเพื่อพิจารณา

๒. เมื่อสาธารณสุขอำเภอพิจารณาแล้ว สั่งการ ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน/สอบสวน (*คณะกรรมการฯที่แต่งตั้งควรประกอบด้วยผู้รับผิดชอบงานบุคลากรของหน่วยงาน*) เพื่อดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริง ทั้งนี้*อาศัยความตาม พ.ร.บ.ความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙* โดยคณะกรรมการฯต้องดำเนินการฯให้แล้วเสร็จภายใน ๔๕ วัน พร้อมรายงานผล/ลงความเห็นให้สาธารณสุขอำเภอเพื่อพิจารณา

๓. เมื่อสาธารณสุขอำเภอพิจารณาเห็นชอบ คณะกรรมการฯและผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ จะทำการรายงานผลให้ผู้ร้องเรียน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง แต่หากไม่เห็นชอบ คณะกรรมการฯ จะต้องดำเนินการตามข้อสั่งการและรายงานผลเพิ่มเติมจนกว่าสาธารณสุขอำเภอจะพิจารณาเห็นชอบ

๒.๑๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงานข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ กรณีการจัดซื้อจัดจ้าง

๑. **กรณีที่ทางสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง** ได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ทำการลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณ และวิเคราะห์เนื้อหาเรื่องร้องเรียน ว่ามีความเกี่ยวข้องกับผู้รับผิดชอบงานใด จากนั้นเสนอความเห็นสาธารณสุขอำเภอเพื่อพิจารณา

๒. เมื่อสาธารณสุขอำเภอพิจารณาแล้ว สั่งการ ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน/สอบสวน (*คณะกรรมการฯที่แต่งตั้งควรประกอบด้วยผู้รับผิดชอบงานพัสดุของหน่วยงาน*) เพื่อดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริง ทั้งนี้*อาศัยความตาม ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐* โดยคณะกรรมการฯต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๔๕ วันพร้อมรายงานผล/ลงความเห็นให้สาธารณสุขอำเภอเพื่อพิจารณา

๓. เมื่อสาธารณสุขอำเภอพิจารณาเห็นชอบ คณะกรรมการฯและผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ จะทำการรายงานผลให้ผู้ร้องเรียน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง แต่หากไม่เห็นชอบ คณะกรรมการฯ จะต้องดำเนินการตามข้อสั่งการและรายงานผลเพิ่มเติมจนกว่าสาธารณสุขอำเภอจะพิจารณาเห็นชอบ

๒.๑๕ การรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แก่ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. กรณีผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนผ่านระบบอินเตอร์เน็ต การรายงานผลจะกำทำได้ ๒ วิธีคือ
   ๑.๑ แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ทาง **E-mail ของผู้ร้องเรียน**ตามที่ระบุไว้
   ๑.๒ หรือแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็น**หนังสือราชการ**

๒. กรณีผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ มิได้ร้องเรียนผ่านระบบอินเตอร์เน็ต **ผ่านเวปไซต์หลัก สสอ.ภูเพียง** จะรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็น**หนังสือราชการ**

๒.๑๖ แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือ ให้บริการของเจ้าหน้าที่

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือ ให้บริการของเจ้าหน้าที่

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 สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านหลวง เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

.....

.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย คือ

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ..... ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง..... (ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์ .....

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง

ชื่อกลุ่มงาน/งาน...บริหารงานทั่วไป.....
ชื่อหน่วยงาน: ...สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภูเพียง
วัน/เดือน/ปี: .. ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๘
หัวข้อ: MOIT๔ หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)
๑. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน
๒. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. ช่องทางการร้องเรียน
๔. แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
Linkภายนอก: ....www.pupiang.com
หมายเหตุ: .....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางธนัชชา เรือนสอน)
เจ้าพนักงานสาธารณสุขอาวุโส
วันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๘

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายนิคม สุนทร)
สาธารณสุขอำเภอภูเพียง

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายวิทธวัส ธงเงิน)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
วันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๘