



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน
Nan Provincial Public Health Office

คู่มือ การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข มีภารกิจตามประกาศกระทรวง ซึ่งออกตาม พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. ๒๕๔๕ ตามมาตรา ๔๒ ได้บัญญัติให้กระทรวงสาธารณสุข มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพอนามัย การป้องกัน ควบคุม และรักษาโรคภัย การฟื้นฟูสมรรถภาพของประชาชน และราชการอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุขหรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

กฎกระทรวงสาธารณสุข แบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๐ ข้อ ๒๐(๓) ได้กำหนดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับ ดูแล ประเมินผล และสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัด เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย มีการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพและ มีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ จึงทำให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่านมีภารกิจสำคัญในการเป็นหน่วยงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการที่เกี่ยวกับการบริการสุขภาพ และการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ

สำหรับแนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่านฉบับนี้เป็นเอกสารที่วางแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนทราบถึงช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียน หรือแนะนำการปรับปรุงการปฏิบัติงานของประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และเป็นการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมาตรฐานงานการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

นายวรินทร์เทพ เชื้อสำราญ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

สารบัญ

หน้า

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	
๑.๓ คำจำกัดความ	๒
๑.๔ ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๑.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๑.๖ วิธีการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
๑.๗ สิทธิของผู้ร้องทุกข์	๘

บทที่ ๒ กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

๒.๑ หน่วยงานภายในที่รับผิดชอบ	๙
๒.๒ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๙
๒.๓ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๑
๒.๔ หลักเกณฑ์ปลະวิธีการร้องทุกข์ และการพิจารณา วินิจฉัยร้องทุกข์ กรณีของข้าราชการพลเรือนสามัญ	๑๒

บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติ

๓.๑ กระบวนการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	
๑) ผังกระบวนการเรื่องราวร้องทุกข์	๑๔
๒) ขั้นตอนการปฏิบัติการ	๑๕
๓) ตารางแสดงกระบวนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๖
๓.๒ กระบวนการดำเนินการทางวินัย	
๑) ผังกระบวนการเรื่องราวร้องทุกข์	๑๗
๒) ขั้นตอนการปฏิบัติการ	๑๘
๓) ผู้รับผิดชอบและช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	๑๙

กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๒๐
---------------------------------------	----

บรรณานุกรม	๒๑
------------	----

แบบรับเรื่องร้องเรียน (ภาคผนวก)	๒๒
---------------------------------	----

บทที่ ๑

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในการให้บริการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ เป็นการให้บริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างของส่วนราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งประชาชนคาดหวังในการให้บริการทางด้านการแพทย์และ สาธารณสุข จากสถานบริการสาธารณสุขของภาครัฐ การขอใบอนุญาตประกอบกิจการสถานพยาบาล ร้านขายยา หรือใบอนุญาตต่าง ๆ ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุข การตรวจสอบควบคุมการดำเนินการ การคุ้มครองผู้บริโภคทางด้านสาธารณสุข การคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หรือแม้แต่การร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่ซึ่งคับข้องใจในการปฏิบัติราชการเหล่านี้ ย่อมสะท้อนถึงการให้บริการว่าได้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือเป็นที่พึงพอใจของประชาชนหรือไม่ ในปัจจุบันการจัดช่องทางเพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการดำเนินกิจการของภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นการจัดหาพัสดุ การคัดเลือก คัดสรรเจ้าหน้าที่เข้ามาปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ จึงมีความสำคัญและหน่วยงานมีความจำเป็นต้องจัดช่องทางเพื่อให้ประชาชนสามารถร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่ส่อไปในทางการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานได้ทราบถึงเหตุการณ์เหล่านั้น เพื่อแก้ไขปรับปรุง และวางแผนงานเพื่อป้องกันมิให้เกิดเหตุอันไม่พึงประสงค์ หรือกรณีเมื่อเกิดเหตุแล้วก็จะสามารถแก้ไขเหตุการณ์ได้ทันมิให้เกิดความเสียหายบานปลาย และสามารถแก้ไขเยียวยาผู้เสียหายได้ทันทั่วทั้งที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน พิจารณาแล้วเห็นว่าเพื่อให้การจัดการกับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้มีความชัดเจนในการปฏิบัติ และก่อประโยชน์ต่อประชาชน และเป็นการป้องกันมิให้เกิดเหตุการณ์อันพึงประสงค์ หรือพฤติกรรมที่ส่อไปในทางทุจริตหรือประพฤติมิชอบ จึงได้ทบทวนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน และ วางแนวปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นไปตาม กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ดังกล่าว

วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินงานให้มีมาตรฐานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒) เพื่อให้การดำเนินกระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ เป็นไปตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อเป็นหลักฐานในการแสดงลำดับขั้นตอน กระบวนการวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่เข้าใจจนสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง และตลอดจนสามารถเผยแพร่ในบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการงานที่มีอยู่ ทั้งสามารถเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน
- ๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไข เป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่ง ต่อเจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็นหรือให้ ข้อมูลตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้เสียในเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ

ผู้ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์มีสิทธิเสนอคำร้อง ทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

การร้องทุกข์ หมายถึง การร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณา วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ ผู้บังคับบัญชาเข้าได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้อง ทุกข์ทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

คำร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน ที่ได้ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ

เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน เช่น การบริหารของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล การจัดซื้อจัดจ้างในหน่วยงาน การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การรับเรื่องร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อ ห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและกำหนดโทษไว้ ทั้งนี้อาจเป็นทั้ง เรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

หน่วยรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดน่าน

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับเรื่องร้อง ทุกข์/ร้องเรียนนั้น ๆ ประกอบด้วย หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องทุกข์

การอุทธรณ์ หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อมติหรือมาตรการใดๆ ที่คณะกรรมการสั่งการ หรือมีปัญหาในมติ หรือมาตรการนั้น ๆ และต้องการให้มีการทบทวน

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีสิ่งแฉล้มปรากฏ ชัดแจ้ง ชี้ตัวบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อ ในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

การบริหาร หมายถึง การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใสและเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่ดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของราชการที่ได้รับประโยชน์ประกอบกัน

การบริหารทางการแพทย์และสาธารณสุข หมายถึง การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข แล้วเกิดเหตุอันไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุข รับผิดชอบ

เรื่องร้องเรียนทางการแพทย์ หมายถึง หนังสือหรือสิ่งใด ๆ จากบุคคลหรือองค์กร ที่แสดงให้เห็นว่ามีการให้บริการรักษาพยาบาล หรือการดำเนินการทางการแพทย์ หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข แล้วเกิดเหตุการณ์อันไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าวหรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือกระทรวงสาธารณสุข รับผิดชอบ

การร้องเรียนการกระทำผิดวินัย หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดที่กฎหมายได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ทั้งนี้อาจเป็นทางราชการเรื่องส่วนตัว

การเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง การร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างกับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

ความขัดแย้ง หมายถึง ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการให้บริการหรือรับบริการสาธารณสุข นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง อาจเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่ กำลังเกิดขึ้น มีการแสดงออกชัดเจน หรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบการแพทย์

การเจรจาไกล่เกลี่ย หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณี หรือผู้แทน ตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้ง เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน และเพื่อมิให้ความขัดแย้งยังบานปลาย

การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็นกลางทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกัน ด้วยบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกันโดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

ผู้ไกล่เกลี่ย หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์ หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไกล่เกลี่ยด้วยก็ได้

การชุมนุมร้องเรียน หมายถึง การรวมตัวกันของกลุ่มคนเพื่อแสดงออกทางความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ เช่น การดำเนินชีวิต สิ่งแวดล้อม สุขอนามัย ฯลฯ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นสภาพปัญหาที่กลุ่มได้รับผลกระทบ เป็นการรวมตัวที่สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาความเดือดร้อนของกลุ่มคนและ/หรือได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์หรือร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน เลขที่ ๔๖๗ ม.๕ ถนนน่าน -ทุ่งช้าง บ.ทุ่งศรีขี้ ต.ผาสิงห์ อ.เมือง จ.น่าน ๕๕๐๐๐

๒. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์ของหน่วยงาน โทรศัพท์ ๐๕๔-๖๐๐๐๗๐ โทรสาร ๐๕๔-๖๐๐๐๗๐

๓. ร้องเรียนผ่านหน่วยงานภายนอกและส่งมาถึงหน่วยงานอีกต่อหนึ่ง ซึ่งทุกเรื่องจะต้องนำเข้าสู่กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ในกรณีที่เป็นบัตรสนเท่ห์ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน หากเป็นเรื่องที่ไม่ส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือส่วนรวมหรือสาธารณะชนก็อาจไม่รับเรื่องดังกล่าวได้

๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน www.nno.moph.go.th

๕. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลุ่มรายบุคคล ผ่าน เพจ Facebook ประชาสัมพันธ์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

นิยาม การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการและผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่านรับผิดชอบ

ตัวอย่าง ๑) การวินิจฉัยโรคผิดพลาด
๒) การรักษาผิดพลาด ฯลฯ

๒. คุณภาพการให้บริการ

นิยาม การที่ผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานบริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

ตัวอย่าง ๑) การตรวจงาน
๒) แพทย์/พยาบาลเจ้าหน้าที่สาธารณสุขทำงานล่าช้า
๓) แพทย์ปฏิเสธการรักษา
๔) กิริยาไม่เหมาะสม/วาจาไม่สุภาพ
๕) ไม่เต็มใจให้บริการ
๖) ระบบส่งต่อผู้ป่วย
๗) อื่น ๆ

๓. พฤติกรรมบริการ

นิยาม การแสดงพฤติกรรมทั้งทางกายวาจา ใจ ในการปฏิบัติงานโดยใช้ศาสตร์และศิลป์ ในการดูแลผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหาแบบองค์รวมโดยยึดผู้รับบริการเป็น โดยศูนย์กลางคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ได้รับ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความปลอดภัยและความพึงพอใจ

ตัวอย่าง ๑) แพทย์
๒) พยาบาล

๔. การบริหารจัดการ

นิยาม การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการ ไม่ว่าจะเป็นการบริหารจัดการทั่วไป หรือ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง โดยเปิดเผย โปร่งใส เป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน

ตัวอย่าง ๑) การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยผู้กล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่สุจริตหลายประการ

๒) การบริหารพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่โปร่งใสหลายประการ

๓) การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบและการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม ฯลฯ

๕. วินัยข้าราชการ

นิยาม กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่วางหลักเกณฑ์เพื่อเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

ตัวอย่าง การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ

๖. การทุจริต

นิยาม ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามิได้ตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหน้าที่นั้นหรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ตัวอย่าง ๑) การจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับครุภัณฑ์ พัสตุ การก่อสร้าง

๒) การบริหารงานของหน่วยงานที่ส่อไปในทางไม่สุจริต

๓) อื่น ๆ

๗. ค่าตอบแทน

นิยาม การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนารมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ

ตัวอย่าง ๑) การเบิกเงิน พตส.

๒) ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ

๓) ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ

๔) ค่าตอบแทน อ.ส.ม

๕) อื่น ๆ

๘. ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ

นิยาม การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างหนึ่งอย่างใดต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

- ตัวอย่าง** ๑) ให้รับผิดชอบใช้ในความเสียหายอันเกิดจากการกระทำละเมิดของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน
๒) เจ้าหน้าที่ยืมเงินประชาชนแล้วไม่คืน

๙. สวัสดิการของรัฐ

นิยาม เป็นระบบทางสังคมที่รัฐให้หลักประกันแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกันในด้านปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นเพื่อสร้างมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน

- ตัวอย่าง** ๑) หลักประกันสุขภาพ ทุกคนมีสิทธิได้รับบริการป้องกันและรักษาโรค
๒) กองทุนข้าราชการบำนาญ
๓) อื่น ๆ

๑๐. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น

นิยาม การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความคิดเห็นหรือการเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

- ตัวอย่าง** ๑) การปรับปรุงระบบการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข
๒) การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม
๓) การเพิ่มบุคลากร
๔) การเพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์
๕) อื่น ๆ

๑๑. การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข

นิยาม การปกป้องดูแลผู้บริโภค ให้ได้รับความปลอดภัย เป็นธรรมจาก ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร ผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพ สิ่งแวดล้อม บริการทางการแพทย์ และการสาธารณสุข

- ตัวอย่าง** ๑) การให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐาน
๒) ตลาดสด ร้านค้า/แผงลอย ไม่สะอาด
๓) สิ่งแวดล้อมทั่วไป เช่น ขยะ/สิ่งปฏิกูล น้ำเสีย กลิ่นเหม็น เหตุรำคาญ
๔) สถานบริการ หรือสถานประกอบการที่ไม่ได้รับอนุญาต
๕) อื่น ๆ

๑๒. การคุ้มครองตามกฎหมายควบคุมการบริโภคยาสูบ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์

นิยาม การดูแลสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่มิให้ได้รับควันบุหรี่จากผู้สูบบุหรี่ ด้วยการกำหนดให้มีการคุ้มครองสถานที่ตามที่รัฐมนตรีประกาศให้เป็นสถานที่ห้ามสูบบุหรี่ และกำหนดให้เจ้าของผู้ดูแลสถานที่แสดงป้าย “ห้ามสูบบุหรี่” และไม่อนุญาตให้สูบบุหรี่ในสถานที่ดังกล่าว

ตัวอย่าง ๑) การคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ ตาม พ.ร.บ. คุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ พ.ศ. ๒๕๓๕ ด้วยการตรวจสอบสถานที่ที่กฎหมายกำหนดให้เป็นสถานที่คุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ ด้วยการแสดงป้าย “ห้ามสูบบุหรี่” ไว้บริการทางเข้า-ออกสถานที่ดังกล่าว ไม่จัดอุปกรณ์สนับสนุนในการสูบบุหรี่ เช่น ที่เขี่ยบุหรี่ และไม่อนุญาตให้ผู้ใดสูบบุหรี่ในสถานที่ดังกล่าว

๒) การควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ เป็นการควบคุมการขาย พ.ร.บ. ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยตรวจแนะนำตรวจสอบ ผู้ขายผลิตภัณฑ์ยาสูบ มิให้ขายผลิตภัณฑ์ยาสูบแก่บุคคลที่มีอายุต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์ และขายผลิตภัณฑ์ยาสูบตามที่กฎหมายกำหนดหรือหน้าไว้

๓) การควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ตาม พ.ร.บ. ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. ๒๕๕๑ เพื่อเป็นการตรวจแนะนำ ดำเนินคดีตาม กฎหมายดังกล่าว

๑๓. ขอบความอนุเคราะห์

นิยาม การขอความอนุเคราะห์และการขอความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ นอกเหนือจากสิทธิที่พึงได้รับ

ตัวอย่าง ๑) ค่ารักษาพยาบาล

๒) การขอขึ้นทะเบียนการล้างไต

วิธีการร้องทุกข์

การร้องทุกข์ให้ร้องทุกข์ได้สำหรับตนเองเท่านั้น รับร้องทุกข์แทนผู้อื่นไม่ได้ และต้องทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือยื่นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันทราบหรือถือว่าทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์ โดยคำร้องทุกข์ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ คือ

- ๑) ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด และที่อยู่สำหรับติดต่อเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์
- ๒) การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์
- ๓) ข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่ผู้ร้องทุกข์เห็นว่าเป็นปัญหาของเรื่องร้องทุกข์
- ๔) คำขอของผู้ร้องทุกข์
- ๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ได้รับมอบหมายให้ร้องทุกข์แทนกรณีที่มีเหตุจำเป็น

การมอบหมายให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน

ผู้มีสิทธิร้องทุกข์จะมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนตนได้แต่เฉพาะกรณีที่มีเหตุจำเป็นเท่านั้น คือ

- ๑) เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องทุกข์ได้ด้วยตนเอง
- ๒) อยู่ในต่างประเทศและคาดหมายได้ว่าไม่อาจร้องทุกข์ได้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ๓) มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เห็นสมควร

ทั้งนี้ จะต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีสิทธิร้องทุกข์ พร้อมทั้งหลักฐานที่แสดงเหตุจำเป็น ถ้าไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้พิมพ์ลายนิ้วมือโดยมีพยานลงลายมือชื่อรับรองอย่างน้อยสองคน

หลักฐานประกอบหนังสือร้องทุกข์

๑) การยื่นคำร้องทุกข์ ให้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ เพราะพยานหลักฐานอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานทางปกครอง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลอื่น หรือเพราะเหตุอื่นใด ให้ระบุเหตุที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานไว้ด้วย

๒) ให้ผู้ร้องทุกข์ทำสำเนาคำร้องทุกข์และหลักฐานที่เกี่ยวข้อง โดยให้ผู้ร้องทุกข์รับรองสำเนาถูกต้อง ๑ ชุด แนบพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทน กรณีแต่งตั้งทนายความหรือบุคคลอื่นดำเนินการในชั้นตอนใด ๆ ในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ให้แนบหลักฐานการมอบหมายหรือหลักฐานแต่งตั้งไปด้วย

๓) ถ้าผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะแถลงด้วยวาจาในชั้นพิจารณาของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ให้แสดงความประสงค์ไว้ในคำร้องทุกข์ด้วย หรือจะทำเป็นหนังสือต่างหากก็ได้แต่ต้องยื่นหนังสือก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเริ่มพิจารณา

สิทธิของผู้ร้องทุกข์

๑) ผู้ร้องทุกข์อาจถอนคำร้องทุกข์ที่ยื่นไว้แล้วในเวลาใด ๆ ก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์จะมีคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดในเรื่องร้องทุกข์นั้นก็ได้

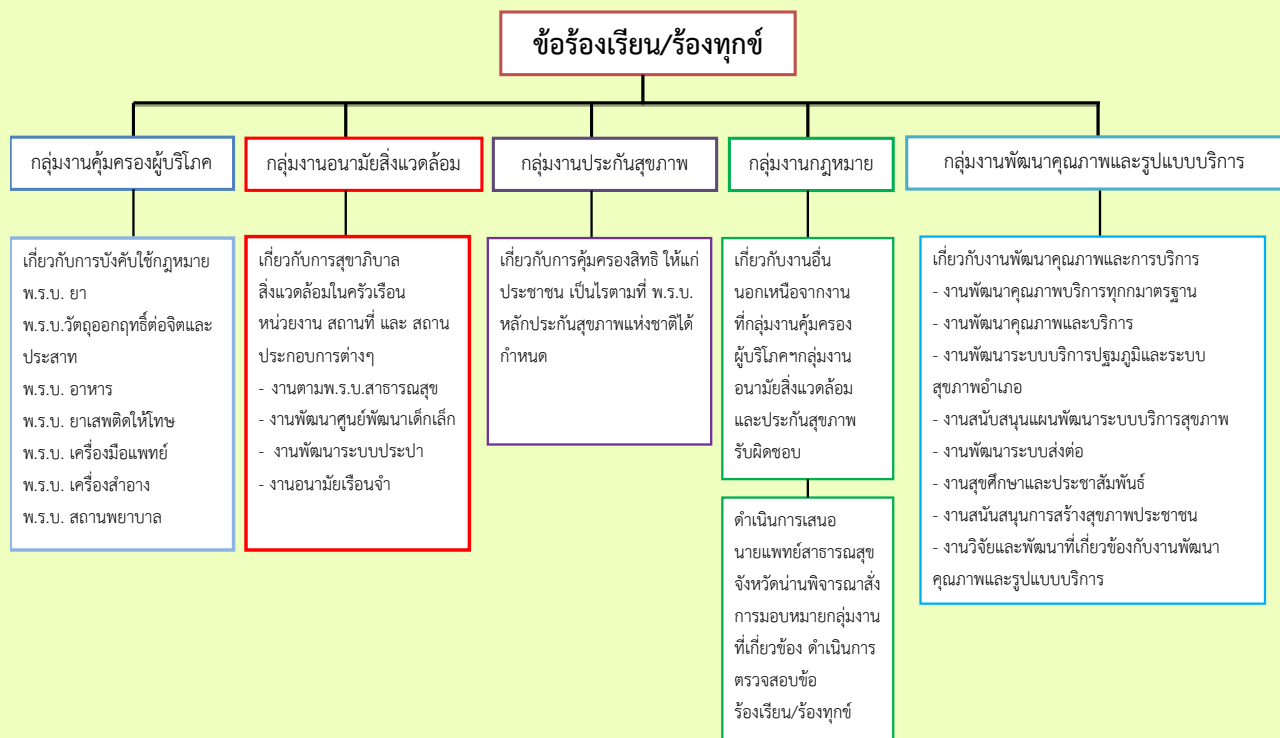
๒) ผู้ร้องทุกข์มีสิทธิคัดค้านผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ และคัดค้านผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ กรณีที่มีเหตุตามที่กำหนดไว้ในกฎ ก.พ.ค.

๓) กรณีที่ผู้ร้องทุกข์ไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยร้องทุกข์ มีสิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครองชั้นต้นภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่รับทราบ หรือถือว่าทราบคำวินิจฉัยร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์หรือคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์

บทที่ ๒

กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

หน่วยงานภายในที่รับผิดชอบ



บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑. **กลุ่มงานกฎหมาย** เป็นหน่วยงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับ

- การบริหารงานบุคคล ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งประกอบด้วยข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ และระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๕๖ สอบสวน/พิจารณาเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ตาม พ.ร.บ. ความรับผิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ และการดำเนินคดีแพ่งหรือปกครองที่เกี่ยวข้อง

- เป็นศูนย์กลางรับเรื่องราวร้องเรียนเกี่ยวกับกรณีพิพาทในการรักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นหรือเชื่อว่าจะเกิดขึ้นในสถานบริการในสังกัด เสร็จจากไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดจากการรักษาพยาบาลของสถานบริการ ในสังกัด ประสานคดีเพื่อแก้ต่างในคดีแพ่งและคดีอาญาที่มีมูลเหตุจากการรักษาพยาบาลของสถานบริการในสังกัด

- เป็นศูนย์กลางรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายหรือการปฏิบัติงานอื่นๆนอกเหนือจากงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข กลุ่มงานประกันสุขภาพ และกลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อม เช่น พ.ร.บ.ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. ๒๕๓๕ พ.ร.บ. คุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ พ.ศ. ๒๕๓๕ พ.ร.บ. ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. ๒๕๕๑ เพื่อเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจารณาสั่งการมอบหมายให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

- รับเรื่องดำเนินคดีอาญาที่เกี่ยวกับ กฎหมายที่อยู่ในการบังคับใช้ของกระทรวงสาธารณสุข

๒. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข เป็นหน่วยงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย 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 พ.ร.บ. สถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑

๓. กลุ่มงานประกันสุขภาพ เป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และคุ้มครองสิทธิให้แก่ประชาชนเป็นไปตามที่พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติได้กำหนด รวมทั้งสามารถ สร้างความเข้าใจและสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ จึงดำเนินการ ด้วยแนวคิด การคุ้มครองสิทธิประชาชน เป็นกลไกที่ช่วยเหลือให้ประชาชนได้ รับบริการตามสิทธิที่กฎหมายกำหนด ในขณะเดียวกันก็จะช่วย ลดความขัดแย้งระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ การรับเรื่องร้องเรียน ทำให้หน่วยงานได้รับทราบปัญหาเรื่อง คุณภาพมาตรฐานของหน่วยบริการสามารถนำไปพัฒนาระบบ บริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น การมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นกลไกสำคัญในการป้องกันปัญหา เรื่องร้องเรียน และนำไปสู่การมีความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ การป้องกันปัญหาการละเมิดสิทธิ เป็นขั้นตอนสำคัญในกระบวนการ คุ้มครองสิทธิของประชาชน ทั้งยังเป็นการดำเนินการที่หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าระหว่าง ผู้ให้บริการและผู้รับบริการอีกด้วย

๔. กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อม เป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบังคับใช้ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม งานด้านชีวะอนามัย อนามัยสิ่งแวดล้อม มลภาวะด้านสุขภาพ และอนามัยสิ่งแวดล้อม การสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมในครัวเรือน หน่วยงานและสถานประกอบการอื่นๆ งานพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานพัฒนาระบบประปา งานอนามัยเรือนจำ รวมทั้งเสนอแนะมาตรฐานการดำเนินงานวิชาการเพื่อประกอบการดำเนินการจัดการปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแสดงความเห็นเพื่อการตัดสินใจแก่นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่าน

๕. กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ เป็นหน่วยงานส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพตามมาตรฐานบริการของหน่วยบริการสุขภาพระดับ ตติยภูมิ ทุตติยภูมิและปฐมภูมิ ควบคุมมาตรฐานงานบริการและประเมินระดับการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานที่ดูแล และกำหนดนโยบายการพัฒนาองค์การและการพัฒนาคุณภาพบริการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เสริมสร้างความรู้และความเข้าใจการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐแก่บุคลากรสาธารณสุขทุกเครือข่าย ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริการคุณภาพการบริหารจัดการตามแผนพัฒนาองค์การ โดยวางแผนการพัฒนาคุณภาพ บริการงานการพยาบาล และการพยาบาลชุมชน ของหน่วยบริการทุกระดับ วางแผนการพัฒนาศูนย์บริการด้านเทคนิคบริการ

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) โดยจะผ่านระบบสารบรรณของหน่วยงาน และมอบหมายให้กลุ่มงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการ

๒. กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา (มาด้วยตนเองหรือมอบฉันทะ)

- เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้ลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้องและเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่านพิจารณา ซึ่งนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่านอาจพิจารณาให้รับในภายหลัง และจะแจ้งผู้ร้องต่อไป ถ้าสามารถแจ้งได้

๓. กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์หรือสื่อออนไลน์อื่นๆ

- เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลเพิ่มเติม มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง และเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่านพิจารณา ซึ่งนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่านอาจพิจารณาให้รับในภายหลัง และจะแจ้งผู้ร้องต่อไป ถ้าสามารถแจ้งได้

ซึ่งคำร้องเรียน/ร้องทุกข์จะต้องมีลักษณะ ดังนี้

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ชัดเจน
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือหรือช่วยจัดความเดือดร้อน

๔. เป็นเรื่อง que ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

๕. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๖. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่ บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตาม**มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑** จึงจะรับได้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด นานว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

หลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์ และการพิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์ กรณีของข้าราชการพลเรือนสามัญ

๑. กรณีคับข้องใจที่จะร้องทุกข์ได้

ความคับข้องใจอันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ของข้าราชการนั้น ต้องมีลักษณะอย่างหนึ่ง อย่างใด ดังนี้

๑) ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดขึ้นเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลพินิจโดยมิชอบ

๒) ไม่มอบหมายให้ปฏิบัติ

๓) ประวิงเวลา หรือหน่วงเหนี่ยวการดำเนินการบางอย่างอันเป็นเหตุให้เสียสิทธิ หรือไม่ได้รับสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ในเวลาอันสมควร

๔) ไม่เป็นไปตาม หรือขัดกับระบบคุณธรรมตามมาตรา ๔๒ พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.

๒๕๕๑

๒. ผู้มีอำนาจพิจารณาและวินิจฉัยร้องทุกข์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นควรจะได้ปรึกษาหารือทำความเข้าใจกัน โดยผู้บังคับบัญชาต้องให้โอกาสและรับฟัง หรือสอบถามเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าวเพื่อเป็นทางแห่งการทำความเข้าใจและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชั้นต้น แต่ถ้าผู้มีความคับข้องใจไม่ประสงค์จะปรึกษาหารือหรือปรึกษาหารือแล้วไม่ได้รับคำชี้แจง หรือได้รับคำชี้แจงแล้วไม่เป็นที่พอใจก็ให้ร้องทุกข์ตาม กฎ ก.พ.ค. ได้ดังนี้

๑) เหตุเกิดจากผู้บังคับบัญชา ให้ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปตามลำดับ คือ

(๑.๑) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนภูมิภาคต่ำกว่าผู้ว่าราชการจังหวัด เช่น สาธารณสุขอำเภอ นายอำเภอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ให้ร้องทุกข์ต่อผู้ว่าราชการจังหวัด และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

(๑.๒) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการส่วนกลางที่ต่ำกว่าอธิบดี เช่น ผู้อำนวยการกอง หรือผู้อำนวยการสำนัก ให้ร้องทุกข์ต่ออธิบดี และให้อธิบดีเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ สำหรับกรณีสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ถ้าเหตุเกิดจากผู้ว่าราชการวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก และผู้อำนวยการสำนักหรือหน่วยงานส่วนกลาง จะต้องร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข(ในฐานะอธิบดี) และปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

(๑.๓) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้ว่าราชการจังหวัดหรืออธิบดี ให้ร้องทุกข์ต่อ ปลัดกระทรวงซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของผู้ร้องทุกข์ และให้ปลัดกระทรวงเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ อนึ่งกรณีที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมีคำสั่งย้ายหรือเลื่อนเงินเดือนข้าราชการประเภทวิชาการ ตั้งแต่ระดับชำนาญการพิเศษลงมา ซึ่งเป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดตามมาตรา ๕๗(๑๑) แห่ง พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ กรณีร้องทุกข์เรื่องดังกล่าวให้ร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒) เหตุเกิดจากปลัดกระทรวง รัฐมนตรีเจ้าสังกัด หรือนายกรัฐมนตรี ให้ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ดังนั้น ถ้าเหตุร้องทุกข์เกิดจากปลัดกระทรวงสาธารณสุข ต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. อนึ่ง คำสั่งต่าง ๆ ของสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุขเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เช่น บรรจุแต่งตั้ง เลื่อน ย้าย โอน นั้น ถ้าทำให้ข้าราชการเกิดความคับข้องใจแล้ว ให้ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ทุกกรณี สำหรับกรณีผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ให้บรรจุแต่งตั้ง หรือเลื่อนตำแหน่ง ข้าราชการในราชการบริหารส่วนภูมิภาค แม้ว่าจะออกเป็นคำสั่งจังหวัด กรณีนี้ต้องถือว่าผู้ว่าราชการจังหวัดได้ดำเนินการในฐานะปลัดกระทรวงสาธารณสุข ตามที่ได้รับมอบอำนาจ กรณีนี้ต้องให้ทุกข์ต่อ ก.พ.ค.

๒.๖.๖ ขั้นตอนและกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชา

๑) เมื่อผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ได้รับคำร้องทุกข์แล้วจะมีหนังสือแจ้ง พร้อมทั้งส่ง สำเนาคำร้องทุกข์ไปให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ทราบ โดยให้ผู้บังคับบัญชานั้น ส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องและคำชี้แจง ไปให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ประกอบการพิจารณา ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับ หนังสือร้องทุกข์ สำหรับกรณีที่ยื่นคำร้องทุกข์ผ่านผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ก็ให้ปฏิบัติในทำนอง เดียวกัน

๒) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พิจารณาเรื่องราวการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์ ของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ ในกรณีจำเป็นและสมควร อาจจะขอเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เพิ่มเติม รวมทั้งคำชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาได้ รวมทั้งอาจจะให้ผู้ร้องทุกข์ มาแถลงด้วยวาจา หรือไม่ก็ได้

๓) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันที่ ได้รับคำร้องทุกข์ และอาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน

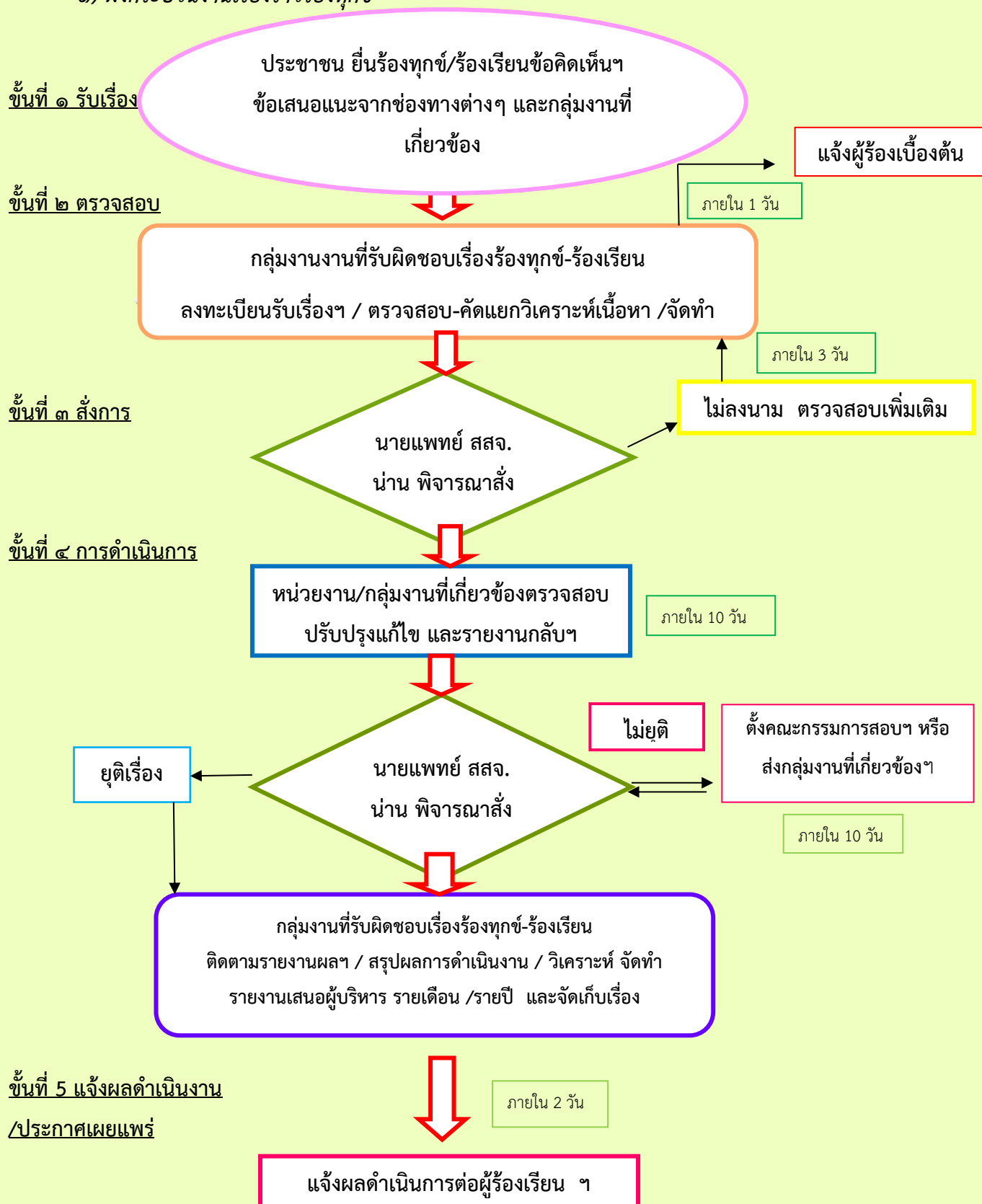
๔) การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์นั้น อาจจะไม่รับเรื่องร้องทุกข์ หรือมีคำวินิจฉัยให้แก้ไขหรือยกเลิก คำสั่ง และให้เยียวยาความเสียหาย ให้ผู้ร้องทุกข์ หรือให้ดำเนินการอื่นใดเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม และเมื่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ได้พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ประการใดแล้วให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ ดำเนินการให้เป็นไปตามคำวินิจฉัยนั้นในโอกาสแรกที่ทำได้ และเมื่อได้ดำเนินการตามคำวินิจฉัยดังกล่าวแล้ว ให้แจ้ง ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือโดยเร็ว คำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์นั้นให้เป็นที่สุด



บทที่ ๓
ขั้นตอนการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) กระบวนการเรื่องราวยื่นร้องทุกข์

๑) ผังกระบวนการเรื่องราวยื่นร้องทุกข์



๒) ขั้นตอนการปฏิบัติการ

๑. กลุ่มงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค, กลุ่มงานประกันสุขภาพ, กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อม)

- รับข้อมูลเบาะแส เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ลงทะเบียน
- ศึกษาวิเคราะห์ สรุปประเด็นนำเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่าน พร้อมข้อมูลเพิ่มเติมและความเห็นเบื้องต้น รวมทั้งรายงานผลการดำเนินงานเบื้องต้น ให้แก่ผู้ร้อง หรือหน่วยงานต้นเรื่องทราบ

กรณีของกลุ่มงานนิติการ รับข้อมูลเบาะแส เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ลงทะเบียน ทำการคัดแยกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่าน เพื่อมอบหมายให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขาดรายละเอียดไม่เข้าหลักเกณฑ์ หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนสามารถดำเนินการยุติเรื่อง/เข้าข่ายบัตรสนเท่ห์/ขาดประเด็นสาระที่ชัดเจน

๒. นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่าน พิจารณาสั่งการ/ส่งเรื่อง สั่งการให้หน่วยงาน กลุ่มงาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ สืบสวน สอบสวน และแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

๓. หน่วยงาน หรือกลุ่มงานต่างๆ ภายในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน ดำเนินการตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ แล้วรายงานผลการดำเนินการถึงนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่าน สำหรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงจนได้ข้อยุติแล้ว กลุ่มงานเจ้าของเรื่องร้องเรียนแจ้งให้กลุ่มงานที่รับเรื่องร้องเรียนและแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป

๔. กลุ่มงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน ดำเนินการจัดเก็บข้อมูล (Scan) บันทึกในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประมวลและสรุปวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เสนอผู้บริหารตามลำดับชั้นเป็นรายเดือน และรายงานประจำปี

หลักการยุติเรื่อง

๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง และแจ้งผู้ร้องทราบ
๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน ซึ่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และแจ้งผู้ร้องทราบ
๓. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พ้นวิสัยการดำเนินการ และได้ชี้แจงผู้ร้องทราบ
๔. เรื่องส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ และแจ้งผู้ร้องทราบว่าหน่วยงานใดรับเรื่องไป
๕. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา รวมถึง บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งผู้ร้องทราบ
๖. เรื่องเสนอความคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการ หรือมีหน่วยงานดำเนินการอยู่แล้ว และแจ้งผู้ร้องทราบ
๗. กรณีเสนอความคิดเห็นที่มีผลต่อส่วนรวม ให้หน่วยงานประเมินผลข้อมูลและเสนอความคิดเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร

ตารางประเภทและระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลำดับ	ประเภท	กระบวนการงาน	เวลาในการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑	ด้านบริหาร	การเงิน การบัญชี การพัสดุ การจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารงานบุคคล การจ่ายค่าตอบแทน	ไม่เกิน ๑๐ วัน ทำการ	กลุ่มงานบริหารฯ กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล กลุ่มงานนิติการ
๒	ด้านบริการ	คุณภาพ/มาตรฐานการบริการ พฤติกรรมบริการ/การคุ้มครองสิทธิผู้ให้-ผู้รับบริการ /ถูกเรียกเก็บค่าบริการ/ไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพฯ กลุ่มงานประกันสุขภาพ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ กลุ่มงานบริการด้านต่างๆ
๓	ด้านการทุจริต	การมีผลประโยชน์ทับซ้อนในการบริหารและบริการฯ /การใช้อำนาจเพื่อแสวงหาประโยชน์ /การทุจริตในการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	กลุ่มงานบริหารฯ กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล กลุ่มงานนิติการ
๔	พฤติกรรมส่วนตัว	ความประพฤติเสื่อมเสียชื่อเสียงในตำแหน่งหน้าที่ เช่น เมาสุรา ทะเลาะวิวาท /ซู้สาว /การพนัน อื่นๆ	ไม่เกิน ๑๗ วัน ทำการ	กลุ่มงานบริหารฯ กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล กลุ่มงานนิติการ
๕	การสาธารณสุขทั่วไป	การสาธารณสุขทั่วไป / การคุ้มครองผู้บริโภค /พ.ร.บ. การสาธารณสุข /การควบคุมบุหรี่ย สุรา การสาธารณสุขอื่นๆ	๑๕ วัน	กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อม กลุ่มงานคุ้มครองโรคไม่ติดต่อ

(๒.) กระบวนการดำเนินการทางวินัย

๑) ผังกระบวนการดำเนินการทางวินัย



๒) ขั้นตอนการปฏิบัติการ

ข้อ ๑ เมื่อมีการกล่าวหาหรือมีกรณีเป็นที่สงสัยว่าข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใดกระทำความผิดวินัย ผู้บังคับบัญชาของผู้นั้นมีหน้าที่ต้องรายงานตามลำดับชั้นให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ ทราบโดยเร็ว โดยทำเป็นหนังสือ ซึ่งอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อผู้กล่าวหา (ถ้ามี)
- (๒) ชื่อและตำแหน่งของผู้ถูกกล่าวหา
- (๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์แห่งการกระทำที่กล่าวหาหรือเป็นที่สงสัยว่ากระทำความผิดวินัย
- (๔) พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเท่าที่มี

ข้อ ๒ การกล่าวหาที่จะดำเนินการตามกฎหมาย ก.พ. นี้ ถ้าเป็นการกล่าวหาเป็นหนังสือให้มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- (๑) ระบุชื่อของผู้กล่าวหา และลงลายมือชื่อผู้กล่าวหา
- (๒) ระบุชื่อหรือตำแหน่งของผู้ถูกกล่าวหา หรือข้อเท็จจริงที่เพียงพอให้ทราบว่าเป็นการกล่าวหาข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใด
- (๓) ระบุข้อเท็จจริงและพฤติการณ์แห่งการกระทำที่มีการกล่าวหาเพียงพอที่จะเข้าใจได้ หรือแสดงพยานหลักฐานเพียงพอที่จะสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

ในกรณีที่เป็นการกล่าวหาด้วยวาจา ให้ผู้บังคับบัญชาผู้ได้รับฟังการกล่าวหาจัดให้มีการทำบันทึกคำกล่าวหาที่มีรายละเอียดตามวรรคหนึ่ง และให้ผู้กล่าวหาลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๓ ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ ดำเนินการทางวินัยโดยไม่ตั้งคณะกรรมการสอบสวน ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วไม่เกินสี่สิบห้าวันนับแต่วันที่พิจารณาเห็นว่ากรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัยอย่างร้ายแรง ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาดังกล่าว ให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ ขยายเวลาได้ตามความจำเป็น โดยแสดงผลความจำเป็นไว้ด้วย

ข้อ ๔ ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ ดำเนินการทางวินัยโดยตั้งคณะกรรมการสอบสวน ต้องดำเนินการสอบสวน รวบรวมข้อเท็จจริงข้อกฎหมาย และพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง แจ้งข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐานให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบรับฟังคำชี้แจงของผู้ถูกกล่าวหา แล้วเก็บรวบรวมไว้ในสำนวนการสอบสวน และทำรายงานการสอบสวนพร้อมความเห็นเสนอผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน ทั้งนี้ ต้องให้แล้วเสร็จภายในหกสิบวันนับแต่วันที่ประธานกรรมการรับทราบคำสั่ง

ในกรณีที่คณะกรรมการสอบสวนมีเหตุผลและความจำเป็นไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง ให้ประธานกรรมการรายงานต่อผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อขอขยายเวลาตามความจำเป็น ในการนี้ ผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนจะขยายเวลาให้ตามที่เห็นสมควรโดยไม่ต้องแสดงผลไว้ด้วย หรือจะสั่งให้คณะกรรมการสอบสวนยุติการดำเนินการแล้วพิจารณาสั่งหรือดำเนินการ ต่อไปก็ได้

ข้อ ๕ เมื่อได้วางแนวทางการสอบสวนและการรวบรวมพยานหลักฐานตามข้อ ๒๗ แล้วให้คณะกรรมการสอบสวนดำเนินการดังต่อไปนี้

- (๑) รวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง
- (๒) แจ้งข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อกล่าวหาให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบ

- (๓) ให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาได้ชี้แจงแสดงพยานหลักฐานเพื่อแก้ข้อกล่าวหา
- (๔) พิจารณาทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่สอบสวน
- (๕) ทำรายงานการสอบสวนพร้อมความเห็นเสนอต่อผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน

๓) ผู้รับผิดชอบและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

(๑) ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- (๑) ทางจดหมาย : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน เลขที่ ๔๖๗ ถนนน่าน-ทุ่งช้าง ม.๕ บ.ทุ่งศรีชัย
ต.ผาสิงห์ อ.เมือง จ.น่าน ๕๕๐๐๐
- (๒) ทางโทรศัพท์ :
 - ๒.๑ นางสาวสุนีย์พร ถิจันทร์ นิติกรชำนาญการ หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ ๐๙๕-๖๙๗-๐๗๑๘ /
๐๘๓-๕๖๗-๒๒๓๒
 - ๒.๒ นายธนาศวรรย์ งามบุญรักษ์ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ๐๙๓-๒๖๔-๖๓๓๖
 - ๒.๓ นายศักดิ์นันท พิทักษ์เมธี นิติกร ๐๘๑-๔๖๖๔๔๔๐
 - ๒.๔ นางสาวศิริประภา ใจยวน นิติกร ๐๖๒-๓๙๗๙๕๕๔
- (๓) ทางโทรสาร : ๐๕๔-๖๐๐๐๗๐
- (๔) ทาง Internet : <https://www.nno.moph.go.th/nanhealth/>
- (๕) มายืนได้ตนเองที่ : กลุ่มกฎหมาย ชั้น ๓ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘
๓. พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๔๕
๔. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)
๕. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖
๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๘. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๙. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ (กรณีลูกจ้างประจำ)
๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔
๑๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ (กรณีพนักงานราชการ)
๑๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๑๓. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖
๑๔. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย
๑๕. สิทธิผู้ป่วย ๑๐ ประการ อันได้แก่
 - ๑๕.๑ ผู้ป่วยทุกคนมีสิทธิพื้นฐานที่จะได้รับบริการด้านสุขภาพตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ
 - ๑๕.๒ ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับบริการจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยไม่เลือกปฏิบัติเนื่องจากมีความแตกต่างด้านฐานะ เชื้อชาติ ศาสนา สังคม ลัทธิ การเมือง เพศ อายุและลักษณะความเจ็บป่วย
 - ๑๕.๓ ผู้ป่วยที่ขอรับบริการด้านสุขภาพมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลอย่างเพียงพอและเข้าใจชัดเจนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพเพื่อให้ผู้ป่วยสามารถตัดสินใจในการยินยอมหรือไม่ยินยอมให้ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพปฏิบัติต่อตนเว้นแต่เป็นการช่วยเหลือรีบด่วนหรือจำเป็น
 - ๑๕.๔ ผู้ป่วยอยู่ในสถานะที่เสี่ยงอันตรายถึงชีวิต มีสิทธิที่จะได้รับการช่วยเหลือรีบด่วนจากผู้ประกอบวิชาชีพโดยทันทีตามความจำเป็นแก่กรณีโดยไม่คำนึงถึงผู้ป่วยจะร้องขอความช่วยเหลือหรือไม่
 - ๑๕.๕ ผู้ป่วยมีสิทธิจะได้รับทราบชื่อ สกุล และประเภทของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพที่เป็น ผู้ให้บริการแก่ตน
 - ๑๕.๖ ผู้ป่วยมีสิทธิจะขอความเห็นจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพที่มีได้เป็นผู้ให้บริการแก่ตน และมีสิทธิในการขอเปลี่ยนผู้ให้บริการ และสถานบริการได้
 - ๑๕.๗ ผู้ป่วยมีสิทธิจะได้รับการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับตนเองจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยเคร่งครัด เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้ป่วยหรือการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย
 - ๑๕.๘ ผู้ป่วยมีสิทธิจะได้ทราบข้อมูลอย่างครบถ้วนในการตัดสินใจเข้าร่วม หรือถอนตัวจากการเป็นผู้ถูกทดลองในการทำวิจัยของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ
 - ๑๕.๙ ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเฉพาะตนที่ปรากฏในเวชระเบียนเมื่อร้องขอ ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวต้องไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลอื่น
 - ๑๕.๑๐ บิดา มารดา หรือผู้แทนโดยชอบธรรม อาจใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่เป็นเด็กอายุไม่เกินสิบแปดปีบริบูรณ์ ผู้บกพร่องทางกายหรือ

บรรณานุกรม

- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (๒๕๕๗), *คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข*, บริษัทสามเจริญพาณิชย์ (กรุงเทพ) จำกัด.
- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (๒๕๕๔), *คู่มือหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปีงบประมาณ ๒๕๕๕*, พศจิกายน ๒๕๕๔, บริษัท คัลเลอร์บุ๊กส์ จำกัด.
- สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๕๑), *พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑*, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๕ ตอนที่ ๒๒ ก, ๒๕ มกราคม ๒๕๕๑, สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา.
- สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๑๐), *พระราชบัญญัติ ยา พ.ศ. ๒๕๑๐*, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๘๔ ตอนที่ ๑๐๑ ฉบับพิเศษ, ๒๐ ตุลาคม ๒๕๑๐, สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา.
- สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๔๑), *พระราชบัญญัติ สถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑*, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๑๕ ตอนที่ ๑๕ ก, ๒๔ มีนาคม ๒๕๔๑, สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา.
- สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๔๑), *พระราชบัญญัติ อาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒*, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๙๖ ตอนที่ ๗๙ ฉบับพิเศษ, ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๒๒, สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา.
- สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๑๘), *พระราชบัญญัติ วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ. ๒๕๑๘*, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๙๒ ตอนที่ ๕ ฉบับพิเศษ, ๙ มกราคม ๒๕๑๘, สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา.
- สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๒๒), *พระราชบัญญัติ ยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. ๒๕๒๒*, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๙๖ ตอนที่ ๖๓ ฉบับพิเศษ, ๒๗ เมษายน ๒๕๒๒, สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา.
- สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๕๑), *พระราชบัญญัติ เครื่องมือแพทย์ พ.ศ. ๒๕๕๑*, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๕ ตอนที่ ๔๓ ก, ๕ มีนาคม ๒๕๕๑, สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา.
- สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๕๑), *พระราชบัญญัติ เครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๓๕*, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๐๙ ตอนที่ ๕๒, ๘ เมษายน ๒๕๓๕, สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา.
- สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๕๑), *พระราชบัญญัติ หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕*, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๑๙ ตอนที่ ๑๑๖ ก, ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๑, สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา.
- สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๔๖), *พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖*, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๐ ตอนที่ ๑๐๐ ก, ๙ ตุลาคม ๒๕๔๖, สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา.

ภาคผนวก

บันทึกการรับเรื่อง ร้องเรียน-ร้องทุกข์-ข้อเสนอแนะ-ข้อคิดเห็น-คำชมเชย

ช่องทางที่รับแจ้ง ☐ โทรศัพท์ ☐ บุคคล ☐ จดหมาย / แฟกซ์ ☐ หนังสือพิมพ์
☐ Email ☐ อินเทอร์เน็ต ☐ บัตรสนทนา ☐ อื่นๆ.....

วันที่รับแจ้ง เวลา

ชื่อผู้แจ้ง

ที่อยู่ติดต่อได้ / เบอร์โทรศัพท์

รายละเอียดการรับเรื่อง

รายละเอียดเรื่อง

การดำเนินการเบื้องต้น

☐ ยุติโดยศูนย์รับข้อร้องเรียน

☐

ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน

(.....)

ลงชื่อผู้รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

วันที่...../...../.....

เรียนนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่าน

เห็นควร

.....

.....

ลงชื่อ

(.....)

ความเห็นนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่าน

.....

.....

ลงชื่อ

(.....)

ผลการดำเนินการ

.....

.....

.....

.....

ผู้ดำเนินการ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียนนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่าน

ได้ดำเนินการ

๑.

๒.

ลงชื่อหัวหน้ากลุ่มงานนิติการ.

(.....)

ความเห็นนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่าน

.....

.....

ลงชื่อ

(.....)

การยุติ

๑. แจ้งให้ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบโดย

☐ โทรศัพท์ ☐ บุคคล ☐ จดหมาย ☐ E mail ☐ อื่นๆ.....

๒. การยอมรับของผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

☐ พอใจ / ยอมรับได้

☐ ไม่พึงพอใจ / ยอมรับไม่ได้

ผู้สรุป.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

สิ้นสุดการดำเนินการเมื่อวันที่เวลา.....

