



ประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน
เรื่อง กรอบแนวทางหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการซื้อร้องเรียนร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการซื้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน จึงประกาศหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการซื้อร้องเรียน ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการซื้อร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ บทนิยามในประกาศนี้

“สำนักงานสาธารณสุข” หมายความว่า สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

“นายแพทย์สาธารณสุข” หมายความว่า นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่าน

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการพิจารณาซื้อร้องเรียน

“บุคลากร” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างเหมาบริการ ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้ เนื่องจากไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน หรือได้รับความเสียหายหรือความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน ไม่ถูกต้อง ไม่โปร่งใส หรือได้รับความคับข้องใจจากการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน

“ทุจริต” หมายความว่า เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่บุคลากรปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือคำสั่ง หรือปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือกฎหมายอื่น

“การจัดซื้อจัดจ้าง” หมายความว่า การดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งพัสดุโดยการซื้อ จ้าง เช่า แลกเปลี่ยน

“ซื้อร้องเรียน” หมายความว่า ซื้อร้องเรียน เรื่อง ซื้อร้องเรียนทั่วไป และซื้อร้องเรียน เรื่องการทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

“การตอบสนองข้อร้องเรียน” หมายความว่า การดำเนินการ การตรวจสอบ การแสวงหาข้อเท็จจริง หรืออื่นๆที่เกี่ยวข้อง ตามกฎหมายและระเบียบต่างๆ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความก้าวหน้าของการดำเนินการดังกล่าวภายในระยะเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ/ที่อยู่/หมายเลขโทรศัพท์ จะพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนสิ้นสุดลงทันทีในการนำเรื่องข้อร้องเรียนสู่กระบวนการสอบข้อเท็จจริง หรืออื่นๆ ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ

ข้อ ๔ หลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติในการร้องเรียน

๔.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๔.๑.๑ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายที่กำหนดให้ปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- (๕) กระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๔.๑.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกลั่นแกล้งและสร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานหลักฐานที่แน่นอน

๔.๒ ข้อร้องเรียนต้องใช้คำสุภาพและต้องระบุข้อมูลดังต่อไปนี้

- ๔.๒.๑ ชื่อ นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- ๔.๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๔.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรแห่งมูลเหตุที่เกี่ยวข้องดังกล่าว

๔.๒.๔ ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

๔.๒.๕ ระบุวัน เดือน ปี

๔.๒.๖ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๔.๓ กรณีการร้องเรียนมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๔.๔ ข้อร้องเรียนที่ไม่รับพิจารณา

- ๔.๔.๑ ข้อร้องเรียนมิได้ทำเป็นหนังสือ
- ๔.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ
- ๔.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๔.๒

๔.๕ ช่องทางการร้องเรียน

๔.๕.๑ เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

<https://www.nno.moph.go.th/nanhealth/>

๔.๕.๒ ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานนิติการ ชั้น ๓ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

๔.๕.๓ ทางไปรษณีย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน เลขที่ ๔๖๗ หมู่ ๕ ถนนน่าน – พู่ช้าง ตำบลผาสิงห์ เมืองน่าน จังหวัดน่าน ๕๕๐๐๐

๔.๕.๔ โทรศัพท์ ๐๕๔-๖๐๐๐๗๐ โทรสาร ๐๕๔-๖๐๐๐๗๕

ข้อ ๕ กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๕.๑ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่าน มีคำสั่งจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๕.๒ ให้แต่ละศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้

๕.๒.๑ กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน รับเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับงานอื่นนอกเหนือจากงานที่กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อม และกลุ่มงานประกันสุขภาพรับผิดชอบ

๕.๒.๒ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย พ.ร.บ. ยา ,พ.ร.บ. วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาทฯ ,พ.ร.บ. อาหารฯ ,พ.ร.บ. ยาเสพติดให้โทษฯ ,พ.ร.บ. เครื่องมือแพทย์ฯ ,พ.ร.บ. เครื่องสำอางฯ ,พ.ร.บ. สถานพยาบาลฯ

๕.๒.๓ กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ สุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมในครัวเรือน หน่วยงาน สถานที่ และสถานประกอบการต่างๆ งานตามพ.ร.บ. สาธารณสุข งานพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานพัฒนาระบบประปา งานอนามัยเรือนจำ

๕.๒.๔ กลุ่มงานประกันสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิ ให้แก่ประชาชน เป็นไปตามที่ พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติฯ ได้กำหนด

๕.๓ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้แต่ละศูนย์ดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในการร้องเรียนตามข้อ ๔ หรือไม่ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่รับพิจารณา ตามข้อ ๔.๔ เมื่อได้พิจารณาแล้วให้เสนอความเห็นต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่านว่าสมควรแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือสมควรยุติเรื่องร้องเรียน ในกรณีที่เป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้

๕.๔ เมื่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่านได้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลหรือไม่อย่างไร โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งความเห็นเสนอต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่านว่าการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือการทุจริตการจัดซื้อจัดจ้างหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่หากกรณีไม่มีมูลตามที่ร้องเรียนให้เสนอความเห็นต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่านสั่งยุติเรื่อง

๕.๕ ในกระบวนการพิจารณาสืบสวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

ข้อ ๖ การตอบสนองข้อร้องเรียน

๖.๑ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้คณะกรรมการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลาสิบห้าวัน และเมื่อได้ดำเนินการกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สมารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๖.๒ ให้คณะกรรมการติดตามเรื่องร้องเรียนและรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๗ การกำกับติดตามและรายงานผล

๗.๑ รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

๗.๒ รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๒



นายนิพนธ์ พัฒนกิจเรือง
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่าน