



ประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน
เรื่อง กรอบแนวทางหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน จึงประกาศหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ บทนิยามในประกาศนี้

“สำนักงานสาธารณสุข” หมายความว่า สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

“นายแพทย์สาธารณสุข” หมายความว่า นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่าน

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน

“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 หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือกฎหมายอื่น

“การจัดซื้อจัดจ้าง” หมายความว่า การดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งพัสดุโดยการซื้อ จ้าง เช่า แลกเปลี่ยน

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียน เรื่อง ข้อร้องเรียนทั่วไป และข้อร้องเรียน 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 - หุ่นช้าง 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 รับเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย 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 รับเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับ สุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมในครัวเรือน หน่วยงาน สถานที่ และสถานประกอบการต่างๆ งานตามพ.ร.บ. สาธารณสุข งานพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานพัฒนาระบบประปา งานอนามัยเรือนจำ

๕.๒.๔ กลุ่มงานประกันสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน รับเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิ ให้แก่ประชาชน เป็นไปตามที่ พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติฯ ได้กำหนด

๕.๓ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้แต่ละศูนย์ดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในการร้องเรียนตามข้อ ๔ หรือไม่ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่รับพิจารณา ตามข้อ ๔.๔ เมื่อได้พิจารณาแล้วให้เสนอความเห็นต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่านว่าสมควรแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือสมควรยุติเรื่องร้องเรียน ในกรณีที่เป็นการบดขยี้ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้

๕.๔ เมื่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่านได้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลหรือไม่อย่างไร โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งความเห็นเสนอต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่านว่ามีการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือการทุจริตการจัดซื้อจัดจ้างหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่หากกรณีไม่มีมูลตามที่ร้องเรียนให้เสนอความเห็นต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่านสั่งยุติเรื่อง

๕.๕ ในกระบวนการพิจารณาสืบสวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

ข้อ ๖ การตอบสนองข้อร้องเรียน

๖.๑ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้คณะกรรมการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลาสิบห้าวัน และเมื่อได้ดำเนินการกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

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



ปิยนันท์ พัฒนกิจเรือง
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่าน