



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน
Nan Provincial Public Health Office

คู่มือ การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป/ร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

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 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่านฉบับนี้ เป็นเอกสารที่วางแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการทราบถึง กระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนทราบถึงช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน หรือแนะนำการปรับปรุง การปฏิบัติงานของประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และเป็นการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมาตรฐานงานการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

ตุลาคม ๒๕๖๔

สารบัญ

หน้า

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๑
๑.๓ คำจำกัดความ	๒
๑.๔ ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๑.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔

บทที่ ๒ กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

๒.๑ หน่วยงานภายในที่รับผิดชอบ	๗
๒.๒ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๗
๒.๓ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
๒.๔ หลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์ และการพิจารณา วินิจฉัยร้องทุกข์ กรณีของข้าราชการพลเรือนสามัญ	๙
๒.๕ สิทธิของผู้ร้องทุกข์	๑๒

บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติ

๓.๑ กระบวนการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	
๑) ผังกระบวนการเรื่องราวร้องทุกข์	๑๓
๒) ขั้นตอนการปฏิบัติการ	๑๔
๓) แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน (ภาคผนวก)	๑๔
๔) ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	๑๔
๓.๒ กระบวนการดำเนินการทางวินัย	
๑) ผังกระบวนการเรื่องราวร้องทุกข์	๑๕
๒) ขั้นตอนการปฏิบัติการ	๑๕
๓) ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	๑๖
๓.๓ กระบวนการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	
งานคุ้มครองผู้บริโภค	
๑) ผังกระบวนการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	๑๗
งานคุ้มครองผู้บริโภค	
๒) ขั้นตอนการปฏิบัติการ	๑๘
๓) ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	๑๘
๔) แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน (ภาคผนวก)	๑๘

สารบัญ

กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

๓.๔ กระบวนการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	
ระบบหลักประกันสุขภาพ	
๑) ผังกระบวนการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	๑๙
ระบบหลักประกันสุขภาพ	
๒) ขั้นตอนการปฏิบัติการ	๒๑
๓) ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	๒๑
๓.๕ กระบวนการตรวจสอบการบริหารพัสดุ	๒๒
๑) หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒๒
๒) วัตถุประสงค์	๒๒
๓) ขอบเขตการตรวจสอบ	๒๒
๔) กฎหมาย ระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี นโยบายที่เกี่ยวข้อง	๒๒
๕) ความหมายที่พึงรู้	๒๓
๖) เอกสารหลักฐานที่ใช้ในการตรวจสอบ	๒๓
๗) การรายงานผลการตรวจสอบ	๒๔
๓.๖ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๒๕
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
บรรณานุกรม	๓๑

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

ในการให้บริการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ เป็นการให้บริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างของส่วนราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งประชาชนคาดหวังในการให้บริการทางด้านการแพทย์และ สาธารณสุข จากสถานบริการ สาธารณสุขของภาครัฐ การขอใบอนุญาตประกอบกิจการสถานพยาบาล ร้านขายยา หรือใบอนุญาตต่าง ๆ ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุข การตรวจสอบควบคุมการดำเนินการ การคุ้มครองผู้บริโภคทางด้านสาธารณสุข การคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หรือแม้แต่การร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่ ซึ่งคับข้องใจในการปฏิบัติราชการเหล่านี้ ย่อมสะท้อนถึงการให้บริการว่าได้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือเป็นที่พึงพอใจของประชาชนหรือไม่ ในปัจจุบันการจัดช่องทางเพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการดำเนินงานของภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นการจัดหาพัสดุ การคัดเลือก คัดสรรเจ้าหน้าที่เข้ามาปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ จึงมีความสำคัญและหน่วยงานมีความจำเป็นต้องจัดช่องทางเพื่อให้ประชาชนสามารถร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่ส่อไปในทางทุจริตหรือประพฤติมิชอบ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานได้ทราบถึงเหตุการณ์เหล่านั้น เพื่อแก้ไข ปรับปรุง และวางแผนงานเพื่อป้องกันมิให้เกิดเหตุอันไม่พึงประสงค์ หรือกรณีเมื่อเกิดเหตุแล้ว ก็จะสามารถแก้ไขเหตุการณ์ได้ทันมิให้เกิดความเสียหายบานปลาย และสามารถแก้ไขเยียวยาผู้เสียหายได้ทันท่วงที สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน พิจารณาแล้วเห็นว่าเพื่อให้การจัดการกับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้มีความชัดเจนในการปฏิบัติและก่อประโยชน์ต่อประชาชน และเป็นการป้องกันมิให้เกิดเหตุการณ์อันพึงประสงค์ หรือพฤติกรรมที่ส่อไปในทางทุจริตหรือประพฤติมิชอบ จึงได้ทบทวนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดน่าน และ วางแนวปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นไปตาม กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ดังกล่าว

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินงานให้มีมาตรฐานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้การดำเนินการกระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ เป็นไปตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานในการแสดงลำดับขั้นตอน กระบวนการวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่เข้าใจจนสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง และตลอดจนสามารถเผยแพร่ในบุคคลภายนอกหรือ ผู้ใช้บริการ สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการงานที่มีอยู่ ทั้งสามารถเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

คำจำกัดความ...

๑.๓ คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไข เป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือ ส่งต่อเจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็นหรือ ให้ข้อมูลตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้เสียในเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ

ผู้ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์มีสิทธิเสนอคำ ร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

การร้องทุกข์ หมายถึง การร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณา วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ ผู้บังคับบัญชาเข้าได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้อง ทุกข์ทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

คำร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน ที่ได้ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ

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

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การรับเรื่องร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำผิด ทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและกำหนดโทษ ไว้ ทั้งนี้อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

หน่วยรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดน่าน

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้น ๆ ประกอบด้วย หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือ ได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องทุกข์

การอุทธรณ์ หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อมติหรือมาตรการใดๆ ที่คณะกรรมการสั่งการ หรือมีปัญหา ในมติหรือมาตรการนั้น ๆ และต้องการให้มีการทบทวน

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีสิ่งแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ชี้ตัวบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อใน เบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

การบริหาร...

การบริหาร หมายถึง การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใสและเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่ดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของราชการที่ได้รับประโยชน์ประกอบกัน

การบริหารทางการแพทย์และสาธารณสุข หมายถึง การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข แล้วเกิดเหตุอันไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าวหรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุข รับผิดชอบ

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

การร้องเรียนการกระทำผิดวินัย หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดที่กฎหมายได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ทั้งนี้อาจเป็นทางราชการเรื่องส่วนตัว

การเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง การร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่างๆ ที่ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างกับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน โดยมีผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

ความขัดแย้ง หมายถึง ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการให้หรือรับบริการสาธารณสุข นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง อาจเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่ กำลังเกิดขึ้น มีการแสดงออกชัดเจน หรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบการแพทย์

การเจรจาไกล่เกลี่ย หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณี หรือผู้แทนตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้ง เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน และเพื่อมิให้ความขัดแย้งยังบานปลาย

การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็นกลางทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกัน ด้วยบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกันโดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

ผู้ไกล่เกลี่ย หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์ หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไกล่เกลี่ยด้วยก็ได้

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

ช่องทางการ...

๑.๔ ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์หรือร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน เลขที่ ๔๖๗ หมู่ ๕ ถนนน่าน-ทุ่งช้าง บ้านทุ่งเศรษฐี ตำบลผาสิงห์ อำเภอเมือง จังหวัดน่าน ๕๕๐๐๐

๒. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์ของหน่วยงาน โทรศัพท์ ๐๕๔-๗๑๙๖๒๕ โทรสาร ๐๕๔-๗๑๙๖๒๖ ต่อ ๒๓๑,๒๓๒

๓. ร้องเรียนผ่านหน่วยงานภายนอกและส่งมาถึงหน่วยงานอีกต่อหนึ่ง ซึ่งทุกเรื่องจะต้องนำเข้าสู่กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ในกรณีที่เป็นการยื่นข้อร้องเรียน หากเป็นเรื่องที่ไม่ส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือส่วนรวมหรือสาธารณะชนก็อาจไม่รับเรื่องดังกล่าวได้

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

๕. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลุ่มรายบุคคล ผ่าน เพจFacebook งานประชาสัมพันธ์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

๑.๕ ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

นิยาม การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการและผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่านรับผิดชอบ

- ตัวอย่าง**
- ๑) การวินิจฉัยโรคผิดพลาด
 - ๒) การรักษาผิดพลาด ฯลฯ

๒. คุณภาพการให้บริการ

นิยาม การที่ผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่เกิดขึ้นกับหน่วยบริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

- ตัวอย่าง**
- ๑) การตรวจฉันทาน
 - ๒) แพทย์/พยาบาลเจ้าหน้าที่สาธารณสุขทำงานล่าช้า
 - ๓) แพทย์ปฏิเสธการรักษา
 - ๔) กิริยาไม่เหมาะสม/วาทะไม่สุภาพ
 - ๕) ไม่เต็มใจให้บริการ
 - ๖) ระบบส่งต่อผู้ป่วย
 - ๗) อื่น ๆ

๓. การบริหารจัดการ

นิยาม การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการ ไม่ว่าจะเป็นการบริหารจัดการทั่วไป หรือกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง โดยเปิดเผย โปร่งใส เป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน

ตัวอย่าง ๑) การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยผู้กล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่สุจริตหลายประการ

๒) การบริหารพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่โปร่งใสหลายประการ

๓) การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบและการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม ฯลฯ

๔. วินัยข้าราชการ...

๔. วินัยข้าราชการ

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

ตัวอย่าง การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ

๕. การทุจริต

นิยาม ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหน้าที่นั้นหรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ตัวอย่าง ๑) การจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับครุภัณฑ์ พัสดุ การก่อสร้าง
๒) การบริหารงานของหน่วยงานที่ส่อไปในทางไม่สุจริต
๓) อื่น ๆ

๖. ค่าตอบแทน

นิยาม การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนารมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ

ตัวอย่าง ๑) การเบิกเงิน พตส.
๒) ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ
๓) ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ
๔) ค่าตอบแทน อ.ส.ม
๕) อื่น ๆ

๗. ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ

นิยาม การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างหนึ่งอย่างใดต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

ตัวอย่าง ๑) ให้รับผิดชอบใช้ในความเสียหายอันเกิดจากการกระทำละเมิดของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน
๒) เจ้าหน้าที่ยืมเงินประชาชนแล้วไม่คืน

๘. สวัสดิการของรัฐ

นิยาม เป็นระบบทางสังคมที่รัฐให้หลักประกันแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกันในด้านปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นเพื่อสร้างมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน

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

๙. ข้อเสนอแนะ...

๙. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น

นิยาม การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความคิดเห็นหรือการเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

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

๑๐. 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

๑๑. การคุ้มครองตามกฎหมายควบคุมการบริโภคยาสูบ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์

นิยาม การดูแลสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่มิให้ได้รับควันบุหรี่จากผู้สูบบุหรี่ ด้วยการกำหนดให้มีการคุ้มครองสถานที่ตามที่รัฐมนตรีประกาศให้เป็นสถานที่ห้ามสูบบุหรี่ และกำหนดให้เจ้าของผู้ดูแลสถานที่แสดงป้าย “ห้ามสูบบุหรี่” และไม่อนุญาตให้ผู้สูบบุหรี่ในสถานที่ดังกล่าว

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

๑๒. ขอบความอนุเคราะห์

นิยาม การขอความอนุเคราะห์และการขอความช่วยเหลือในด้านต่างๆ นอกเหนือจากสิทธิที่พึงได้รับ

- ตัวอย่าง**
- ๑) ค่ารักษาพยาบาล
 - ๒) การขอขึ้นทะเบียนการล้างไต

บทที่ ๒ กระบวน...

กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

๒.๑ หน่วยงานภายในที่รับผิดชอบ



๒.๒ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑. **กลุ่มกฎหมาย** 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 และระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖ ดำเนินการสอบสวน/พิจารณาเกี่ยวกับความรับผิดชอบของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ ตาม พ.ร.บ. ความรับผิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ การดำเนินคดีแพ่งหรือปกครองที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการอื่นตามที่ข้อกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งกำหนดไว้

- เป็นศูนย์กลางรับเรื่องราวร้องเรียนเกี่ยวกับกรณีพิพาทในการรักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นหรือเชื่อว่าจะเกิดขึ้นในสถานบริการในสังกัด เจาะไกลเกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดจากการรักษาพยาบาลของสถานบริการ ในสังกัด ประสานคดีเพื่อแก้ต่างในคดีแพ่งและคดีอาญาที่มีมูลเหตุจากการรักษาพยาบาลของสถานบริการในสังกัด

- เป็นศูนย์กลางรับเรื่องราวร้องเรียนเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายหรือการปฏิบัติงานอื่นนอกเหนือจากงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข กลุ่มงานประกันสุขภาพ และกลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อม เช่น พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ พ.ร.บ. ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. ๒๕๕๑ พ.ร.บ. โรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๕๑ พ.ร.บ.ควบคุมการส่งเสริมการตลาดอาหารสำหรับทารกและเด็กเล็ก พ.ศ.๒๕๖๐ พ.ร.บ.ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. ๒๕๖๐ เป็นต้น เพื่อเสนอแนะแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจารณาสั่งการมอบหมายให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

- รับเรื่องดำเนินคดีอาญาเกี่ยวกับ กฎหมายที่อยู่ในการบังคับใช้ของกระทรวงสาธารณสุข

๒. กลุ่มงาน...

๒. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชกรสาธารณสุข เป็นหน่วยงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย พ.ร.บ. ยา พ.ศ. ๒๕๑๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ร.บ. วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ. ๒๕๑๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ร.บ. อาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ร.บ. ยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ร.บ. เครื่องมือแพทย์ พ.ศ. ๒๕๓๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ร.บ. สถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ร.บ. เครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๔๘ และพ.ร.บ. ผลิตภัณฑ์สมุนไพร พ.ศ. ๒๕๖๒

๓. กลุ่มงานประกันสุขภาพ เป็นหน่วยงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และคุ้มครองสิทธิให้แก่ประชาชน เป็นไปตามที่พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนด รวมทั้งสามารถ สร้างความเข้าใจและสัมพันธ์ อันดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ จึงดำเนินการ ด้วยแนวคิด การคุ้มครองสิทธิประชาชน เป็นกลไกที่ช่วยเหลือให้ประชาชนได้ รับบริการตามสิทธิที่กฎหมายกำหนด ในขณะเดียวกันก็จะช่วย ลดความขัดแย้งระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ การรับเรื่องราวร้องเรียน ทำให้หน่วยงาน ได้รับทราบปัญหาเรื่อง คุณภาพมาตรฐานของหน่วยบริการ สามารถนำไปพัฒนาระบบ บริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น การมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นกลไกสำคัญในการป้องกันปัญหา เรื่องร้องเรียน และนำไปสู่การมีความสัมพันธ์ ที่ดี ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ การป้องกันปัญหาการละเมิดสิทธิ เป็นขั้นตอนสำคัญในกระบวนการ คุ้มครองสิทธิ ของประชาชน ทั้งยังเป็นการดำเนินการที่หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าระหว่าง ผู้ให้บริการและผู้รับบริการอีกด้วย

๔. กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อม เป็นหน่วยงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบังคับใช้ตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม งานด้านชีวอนามัย อนามัยสิ่งแวดล้อม มลภาวะด้าน สุขภาพ และอนามัยสิ่งแวดล้อม การสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมในครัวเรือน หน่วยงานและสถานประกอบการอื่นๆ งานพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานพัฒนาระบบประปา งานอนามัยเรือนจำ รวมทั้งเสนอแนะมาตรฐานการ ดำเนินงานวิชาการเพื่อประกอบการดำเนินการจัดการปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแสดงความเห็นเพื่อการ ตัดสินใจแก่นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่าน

๒.๓ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) โดยจะผ่านระบบสารบรรณของหน่วยงาน และมอบหมายให้กลุ่มงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการ

๒. กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา (มาด้วยตนเองหรือมอบฉันทะ)

- เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้ลงชื่อไว้เป็น หลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อม บันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้องและเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่านพิจารณา ซึ่งนายแพทย์สาธารณสุข จังหวัดน่านอาจพิจารณาให้รับในภายหลัง และจะแจ้งผู้ร้องต่อไป ถ้าสามารถแจ้งได้

๓. กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์หรือสื่อออนไลน์อื่นๆ

- เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลเพิ่มเติม มิให้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้พิจารณา และแจ้ง ให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง และเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่านพิจารณา ซึ่งนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่านอาจพิจารณาให้รับในภายหลัง และจะแจ้งผู้ร้องต่อไป ถ้าสามารถแจ้งได้

ซึ่งคำร้องเรียน...

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. เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

๕. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ดีเรื่อง หรือรับเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๖. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

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

๒) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่านว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๒.๔ หลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์ของข้าราชการพลเรือนสามัญ

๑. กรณีคับข้องใจที่จะร้องทุกข์ได้

ความคับข้องใจอันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ของข้าราชการนั้น ต้องมีลักษณะ 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 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๒. ผู้มีอำนาจ...

๒. ผู้มีอำนาจพิจารณาและวินิจฉัยร้องทุกข์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นควรจะได้ปรึกษาหารือทำความเข้าใจกัน โดยผู้บังคับบัญชาต้องให้โอกาสและรับฟังหรือสอบถามเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าวเพื่อเป็นทางแห่งการทำความเข้าใจและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นต้น แต่ถ้าผู้มีความคับข้องใจไม่ประสงค์จะปรึกษาหารือหรือปรึกษาหารือแล้วไม่ได้รับคำชี้แจง หรือได้รับคำชี้แจงแล้วไม่เป็นที่พอใจให้ร้องทุกข์ตาม กฎ ก.พ.ค. ได้ดังนี้

๑) เหตุเกิดจากผู้บังคับบัญชา ให้ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปตามลำดับ คือ

(๑.๑) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนภูมิภาค ต่ำกว่าผู้ว่าราชการจังหวัด เช่น สาธารณสุขอำเภอ นายอำเภอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ให้ร้องทุกข์ต่อผู้ว่าราชการจังหวัด และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

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

(๑.๓) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้ว่าราชการจังหวัดหรืออธิบดี ให้ร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของผู้ร้องทุกข์ และให้ปลัดกระทรวงเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ อนึ่งกรณีที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมีคำสั่งย้ายหรือเลื่อนเงินเดือนข้าราชการประเภทวิชาการ ตั้งแต่ระดับชำนาญการพิเศษลงมา ซึ่งเป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดตามมาตรา ๕๓(๑๑) แห่ง พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กรณีร้องทุกข์เรื่องดังกล่าวให้ร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

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

๓. วิธีการร้องทุกข์

การร้องทุกข์ให้ร้องทุกข์ได้สำหรับตนเองเท่านั้น รับร้องทุกข์แทนผู้อื่นไม่ได้ และต้องทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือยื่นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันทราบหรือถือว่าทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์ โดยคำร้องทุกข์ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ คือ

๑) ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด และที่อยู่สำหรับติดต่อเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์

๒) การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์

๓) ข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่ผู้ร้องทุกข์เห็นว่าเป็นปัญหาของเรื่องร้องทุกข์

๔) คำขอของผู้ร้องทุกข์

๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ได้รับมอบหมายให้ร้องทุกข์แทนกรณีที่มีเหตุจำเป็น

๔. การมอบ...

๔. การมอบหมายให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน

ผู้มีสิทธิร้องทุกข์จะมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนตนได้แต่เฉพาะกรณีที่มีเหตุจำเป็น คือ

๑) เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องทุกข์ได้ด้วยตนเอง

๒) อยู่ในต่างประเทศและคาดหมายได้ว่าไม่อาจร้องทุกข์ได้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด

๓) มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เห็นสมควร

ทั้งนี้ จะต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีสิทธิร้องทุกข์ พร้อมทั้งหลักฐานที่แสดงเหตุจำเป็น ถ้าไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้พิมพ์ลายนิ้วมือโดยมีพยานลงลายมือชื่อรับรองอย่างน้อยสองคน

๕. หลักฐานประกอบหนังสือร้องทุกข์

๑) การยื่นคำร้องทุกข์ ให้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ เพราะพยานหลักฐานอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานทางปกครอง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลอื่น หรือเพราะเหตุอื่นใด ให้ระบุเหตุที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานไว้ด้วย

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

๓) ถ้าผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะแถลงด้วยวาจาในชั้นพิจารณาของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ให้แสดงความประสงค์ไว้ในคำร้องทุกข์ด้วย หรือจะทำเป็นหนังสือต่างหากก็ได้แต่ต้องยื่นหนังสือก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเริ่มพิจารณา

๖. ขั้นตอนและกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชา

๑) เมื่อผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ได้รับคำร้องทุกข์แล้วจะมีหนังสือแจ้ง พร้อมทั้งส่งสำเนาคำร้องทุกข์ไปให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ทราบ โดยให้ผู้บังคับบัญชานั้น ส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องและคำชี้แจง ไปให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ประกอบการพิจารณา ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องทุกข์ สำหรับกรณีที่ยื่นคำร้องทุกข์ผ่านผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ก็ให้ปฏิบัติในทำนองเดียวกัน

๒) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พิจารณาเรื่องราวการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ ในกรณีจำเป็นและสมควร อาจจะขอเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม รวมทั้งคำชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาได้ รวมทั้งอาจจะให้ผู้ร้องทุกข์ มาแถลงด้วยวาจาหรือไม่ก็ได้

๓) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันที่รับคำร้องทุกข์ และอาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน

๔) การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์นั้น อาจจะไม่รับเรื่องร้องทุกข์ หรือมีคำวินิจฉัยให้แก้ไขหรือยกเลิกคำสั่ง และให้เยียวยาความเสียหาย ให้ผู้ร้องทุกข์ หรือให้ดำเนินการอื่นใดเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม และเมื่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ได้พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ประการใดแล้วให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ดำเนินการให้เป็นไปตามคำวินิจฉัยนั้นในโอกาสแรกทำได้ และเมื่อได้ดำเนินการตามคำวินิจฉัยดังกล่าวแล้ว ให้แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือโดยเร็ว คำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์นั้นให้เป็นที่สุด

๗. สิทธิของ...

๗. สิทธิของผู้ร้องทุกข์

๑) ผู้ร้องทุกข์อาจถอนคำร้องทุกข์ที่ยื่นไว้แล้วในเวลาใด ๆ ก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์จะมีคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดในเรื่องร้องทุกข์นั้นก็ได้

๒) ผู้ร้องทุกข์มีสิทธิคัดค้านผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ และคัดค้านผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ กรณีที่มีเหตุตามที่กำหนดไว้ในกฎ ก.พ.ค.

๓) กรณีที่ผู้ร้องทุกข์ไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยร้องทุกข์ มีสิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครองชั้นต้น ภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่รับทราบ หรือถือว่าทราบคำวินิจฉัยร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ หรือคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์



บทที่ ๓ ขึ้นตอน...

๒) ขั้นตอนการปฏิบัติการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อในช่องทางต่างๆ รวมถึงการได้รับการประสานงานจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัด และหน่วยงานนอกจังหวัด โดยดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ซึ่งจำแนกขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

(๑) การเสนอเรื่องร้องทุกข์ ผู้ร้องทุกข์จะหมายรวมถึง ผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนและผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ ถ้าผู้ร้องไม่สามารถมายื่นเรื่องด้วยตนเอง จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นแทนได้ คือบุพการี สามเณร/ภรรยา ผู้มี ส่วนได้เสีย ซึ่งในกรณีที่ยื่นคำร้องทุกข์แทนนี้ เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์ เห็นว่ามีความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ ของบุคคลภายนอกที่อาจจะเสียหายเพราะการร้องทุกข์ จะขอให้ผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนแสดง บัตร ประชาชนหรือเอกสารสำคัญหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอย่างอื่นแทนก็ได้

(๒) การรับคำร้องทุกข์ เมื่อได้รับคำร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ ที่ผ่านการลงทะเบียนสารบรรณ หรือ จากการรับเรื่องจากผู้ร้อง ให้บันทึกข้อเท็จจริงเบื้องต้นลงในแบบสอบข้อเท็จจริงและทะเบียนรับคำร้อง จัดทำแฟ้ม สำนวนเรื่องร้องทุกข์ และเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบและพิจารณาการมอบหมายให้ดำเนินการ

(๓) การตรวจสอบคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบว่าเป็นเรื่องร้องทุกข์หรือไม่ หากหลักฐานตรวจสอบได้หรือไม่ หากไม่น่าเชื่อถือให้ยุติเรื่อง หรือควรส่งต่อหน่วยงานใดที่เกี่ยวข้องและแจ้งให้ผู้ร้อง ทราบ หากตรวจสอบแล้วมีความน่าเชื่อถือ มีหลักฐานให้ดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป พร้อมทั้ง ตรวจสอบอำนาจหน้าที่ และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(๔) การพิจารณาและดำเนินการประสานเพื่อบรรเทาทุกข์ โดยการแสวงหาข้อเท็จจริง จากการหา พยานหลักฐาน ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การออกพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง แล้วรวบรวมข้อเท็จจริง เพื่อ พิจารณาว่าจะดำเนินการต่อไปได้หรือไม่ หากดำเนินการต่อไปได้ให้เสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อดำเนินการ ให้ความ ช่วยเหลือ และดำเนินการประสานให้ความช่วยเหลือ

(๕) ดำเนินการติดตามผลเพื่อบรรเทาทุกข์ หลังจากที่ได้ประสานงานการให้ความช่วยเหลือแล้ว ให้ดำเนินการติดตามการขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วรับเรื่องที่หน่วยงานได้ดำเนินการตอบ กลับมา วิเคราะห์ผลการดำเนินงานว่าตรงตามความประสงค์ของผู้ร้องหรือตามข้อสั่งการจากผู้บังคับบัญชาหรือไม่หากครบถ้วนแล้วให้รายงานผลตามแบบบันทึกการรายงานผลการดำเนินงานและขอยุติเรื่อง

(๖) แจ้งผลผู้ร้องและยุติเรื่อง แจ้งผลการดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร้อง กรณีผู้ร้องพอใจให้ยุติ เรื่อง หากไม่พอใจและต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมให้วิเคราะห์ข้อมูลอีกครั้งหนึ่งเพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือ ตามความประสงค์ที่แท้จริงต่อไป

๓) แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ตาม ภาคผนวก

๔) ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

(๑) ทางจดหมาย : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน เลขที่ ๔๖๗ หมู่ ๕ ถนนน่าน-ทุ่งช้าง
บ้านทุ่งเศรษฐี ตำบลผาสิงห์ อำเภอเมือง จังหวัดน่าน ๕๕๐๐๐

(๒) ทางโทรศัพท์ :

๒.๑ นางสาวสุนีย์พร ถิจันทร์ นิติกรชำนาญการพิเศษ หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย ๐๖๔-๖๗๙-๙๕๐๓

๒.๒ นายธนากรธรรม์ งามบุญรักษ์ นิติกรชำนาญการ ๐๙๓-๒๖๔-๖๓๓๖

๒.๓ นายศักดิ์นันทน์ พิทักษ์เมธี นิติกร ๐๘๑-๔๖๖-๔๙๔๐

๒.๔ นางสาวนัฐปภัสกรณ์ ปัญญาแก้ว นิติกร ๐๙๔-๘๓๖-๕๓๙๖

(๓) ทางโทรสาร : ๐๕๔-๗๑๙๖๒๖ ต่อ ๒๕๔

(๔) ทาง Internet : <https://www.nno.moph.go.th/nanhealth/>

(๕) มายื่นได้ตนเองที่ : กลุ่มกฎหมาย ชั้น ๓ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

(๓.๒.) กระบวนการ...

(๓.๒.) กระบวนการดำเนินการทางวินัย

๑) ผังกระบวนการดำเนินการทางวินัย ตามพ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือนพ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับกฎ ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. ๒๕๕๖



๒) ขั้นตอนการปฏิบัติการ

ข้อ ๑ เมื่อมีการกล่าวหาหรือมีกรณีเป็นที่สงสัยว่าข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใดกระทำผิดวินัย ผู้บังคับบัญชาของผู้นั้นมึหน้าที่ต้องรายงานตามลำดับชั้นให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ ทราบ โดยเร็ว โดยทำเป็นหนังสือ ซึ่งอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

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

ข้อ ๒ การกล่าวหา...

๑๖

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 โดยแสดงเหตุผลความจำเป็นไว้ด้วย

ข้อ ๔ ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ ดำเนินการทางวินัยโดยตั้งคณะกรรมการสอบสวน ต้องดำเนินการสอบสวน รวบรวมข้อเท็จจริงข้อกฎหมาย และพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องแจ้งข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐานให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบรับฟังคำชี้แจงของผู้ถูกกล่าวหา แล้วเก็บรวบรวมไว้ในสำนวนการสอบสวน และทำรายงานการสอบสวนพร้อมความเห็นเสนอผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน ทั้งนี้ ต้องให้แล้วเสร็จภายในหกสิบวันนับแต่วันที่ประธานกรรมการรับทราบคำสั่ง

ในกรณีที่คณะกรรมการสอบสวนมีเหตุผลและความจำเป็นไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง ให้ประธานกรรมการรายงานต่อผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อขอขยายเวลาตามความจำเป็น ในการนี้ ผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนจะขยายเวลาให้ตามที่เห็นสมควรโดยไม่ต้องแสดงเหตุผลไว้ด้วย หรือจะสั่งให้คณะกรรมการสอบสวนยุติการดำเนินการแล้วพิจารณาสั่งหรือดำเนินการ ต่อไปก็ได้

ข้อ ๕ เมื่อได้วางแนวทางการสอบสวนและการรวบรวมพยานหลักฐานตามข้อ ๒๗ แล้วให้คณะกรรมการสอบสวนดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) รวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

(๒) แจ้งข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อกล่าวหาให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบ

(๓) ให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาได้ชี้แจงแสดงพยานหลักฐานเพื่อแก้ข้อกล่าวหา

(๔) พิจารณาทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่สอบสวน

(๕) ทำรายงานการสอบสวนพร้อมความเห็นเสนอต่อผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน

๓) ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

(๑) ทางจดหมาย : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน เลขที่ ๔๖๗ หมู่ ๕ ถนนน่าน-ทุ่งช้าง

บ้านทุ่งเศรษฐี ตำบลผาสิงห์ อำเภอเมือง จังหวัดน่าน ๕๕๐๐๐

(๒) ทางโทรศัพท์ :

๒.๑ นางสาวสุนีย์พร ถิจันทร์ นิติกรชำนาญการพิเศษ หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย ๐๖๔-๖๗๙-๙๕๐๓

๒.๒ นายธไนศวรรย์ งามบุญรักษ์ นิติกรชำนาญการ ๐๙๓-๒๖๔-๖๓๓๖

๒.๓ นายศักดิ์นันทน์ พิทักษ์เมธี นิติกร ๐๘๑-๔๖๖-๔๙๔๐

๒.๔ นางสาวนัฐปภัสกรณ์ ปัญญาแก้ว นิติกร ๐๙๔-๘๓๖-๕๓๙๖

(๓) ทางโทรสาร : ๐๕๔-๗๑๙๖๒๖ ต่อ ๒๕๔

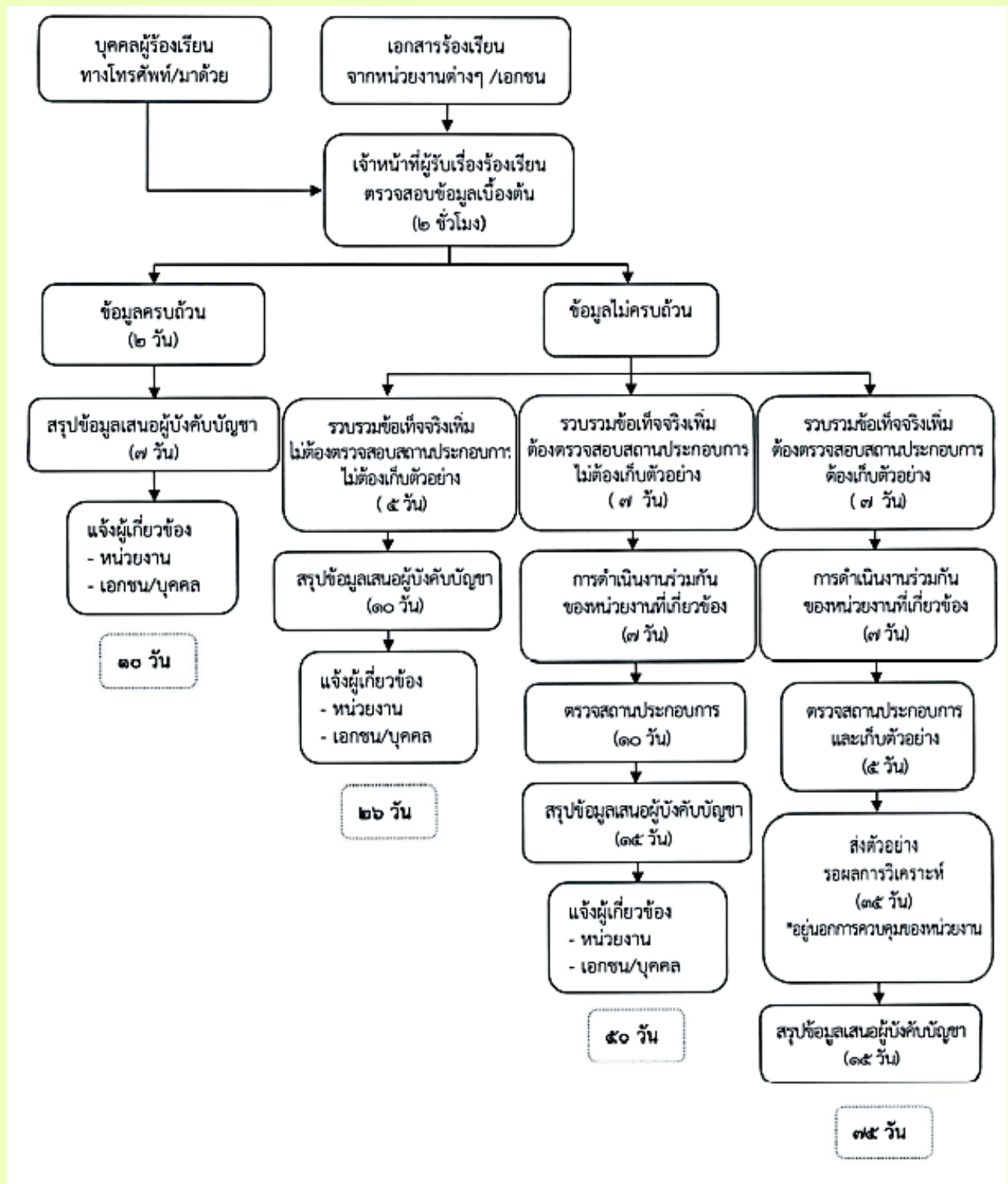
(๔) ทาง Internet : <https://www.nno.moph.go.th/nanhealth/>

(๕) มายืนได้ตนเองที่ : กลุ่มกฎหมาย ชั้น ๓ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

(๓.๓) กระบวนการ...

(๓.๓) กระบวนการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของ งานคุ้มครองผู้บริโภค

๑) ผังกระบวนการดำเนินการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของ งานคุ้มครองผู้บริโภค



๒) ขั้นตอน...

๒) ขั้นตอนการปฏิบัติการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน หรือประชาชนแจ้งเบาะแสในช่องทางต่างๆ รวมถึงการได้การประสานงานจากหน่วยงานต่างๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัด และนอกจังหวัด เพื่อดำเนินการตรวจสอบตาม พ.ร.บ. ยา พ.ศ. ๒๕๑๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ร.บ. วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ. ๒๕๑๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ร.บ. อาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ร.บ. ยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ร.บ. เครื่องมือแพทย์ พ.ศ. ๒๕๓๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ร.บ. สถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ร.บ. เครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๕๘ และพ.ร.บ. ผลิตภัณฑ์สมุนไพร พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งจำแนกขั้นตอนๆได้ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงาน/ผู้ร้องเรียนมายื่นด้วยตัวเองทางโทรศัพท์ ทางไปรษณีย์ โดยใช้แบบบันทึกรับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชกรสาธารณสุข

๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น ว่าเป็นกรณีร้องเรียนตามกฎหมายใด จัดทำรายงาน ผู้บังคับบัญชา มอบให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกำหนดแนวทางตรวจสอบข้อร้องเรียน ดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงพยานหลักฐาน ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กรณีต้องมีการตรวจเก็บตัวอย่างนำตัวอย่างนำส่งหน่วยงานตรวจสอบและรอผล เมื่อได้รับรายงานการตรวจสอบนำเข้าสู่สำนวนเพื่อตรวจสอบข้อร้องเรียน การพิจารณาข้อร้องเรียนในกรณีที่พิจารณาได้ว่าไม่มีมูลตามที่ร้องเรียนให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อยุติเรื่อง และแจ้งผลการตรวจสอบให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีที่ตรวจสอบแล้วมีพยานหลักฐานที่รับฟังได้ว่ามีมูลกระทำความผิดตามกฎหมาย ให้พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่อง เพื่อดำเนินการตามกระบวนการและขั้นตอนที่กฎหมายได้กำหนดไว้

๓) ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

(๑) ทางจดหมาย : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน เลขที่ ๔๖๗ หมู่ ๕ ถนนน่าน-ทุ่งช้าง

บ้านทุ่งเศรษฐี ตำบลผาสิงห์ อำเภอเมือง จังหวัดน่าน ๕๕๐๐๐

(๒) ทางโทรศัพท์ : ๐๕๔-๗๑๙๖๒๓ ถึง ๒๖ ต่อ ๕๐๑-๕๐๓

(๓) ทางโทรสาร : ๐๕๔-๗๑๙๖๒๖ ต่อ ๒๕๔

(๔) ทาง Internet : <https://www.nno.moph.go.th/nanhealth/>

(๕) มายื่นได้ตนเองที่ : กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชกรสาธารณสุข ชั้น ๑

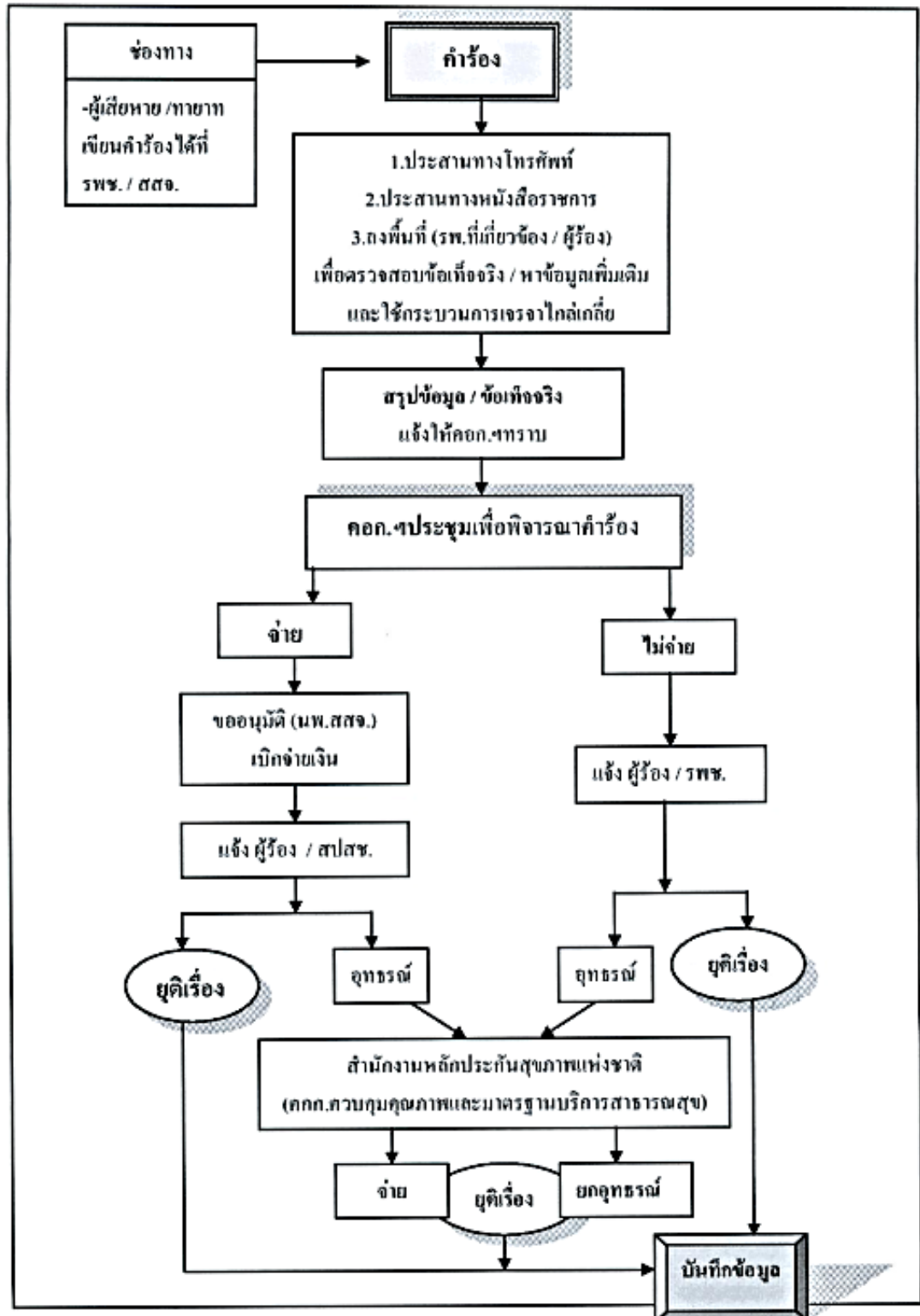
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

๔) แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ตาม ภาคผนวก

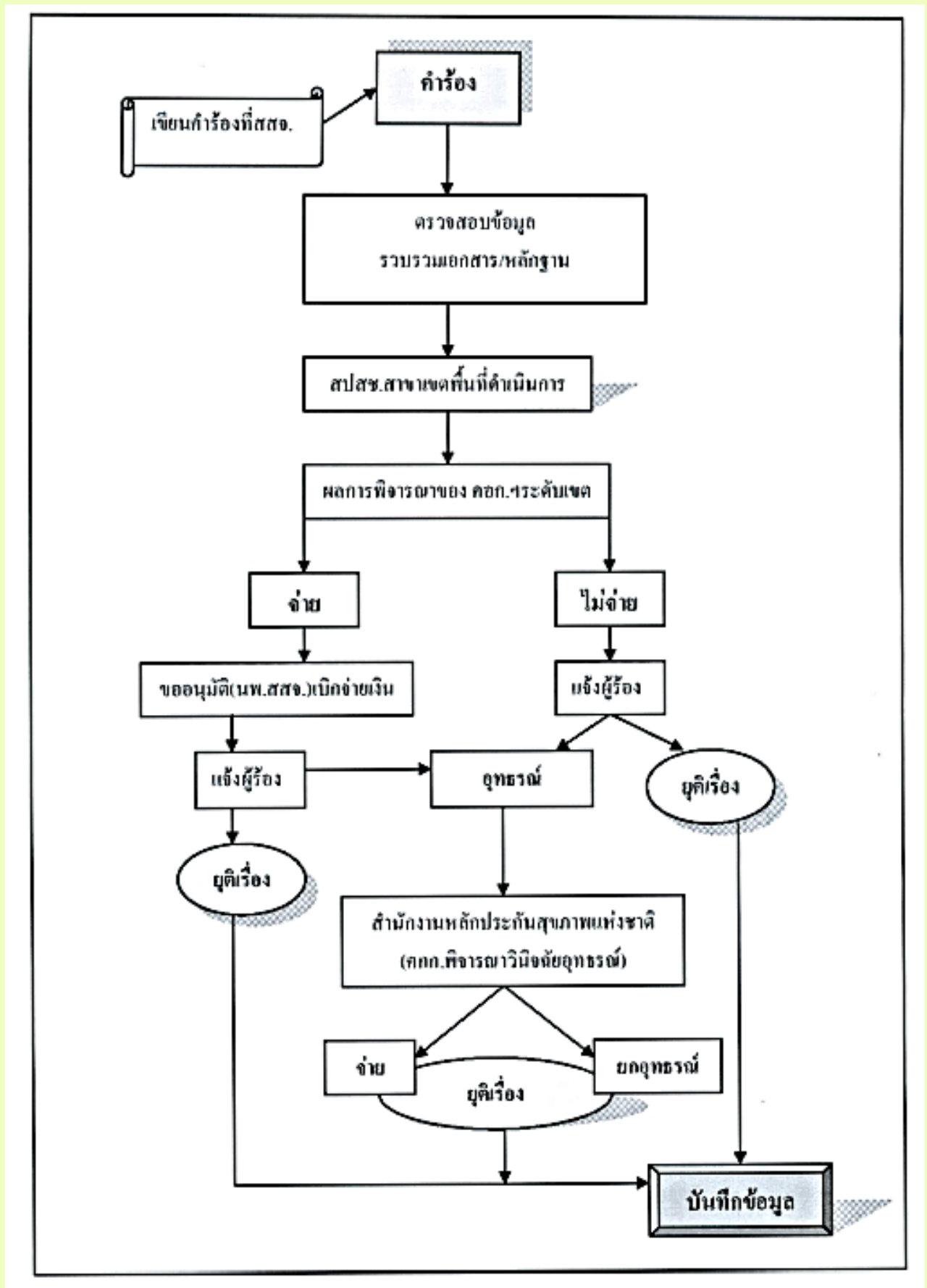
(๓.๔) กระบวนการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของ ระบบประกันสุขภาพ

๑) ผังกระบวนการดำเนินการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของ ระบบประกันสุขภาพตาม พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ขั้นตอนการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล (มาตรา 41)



การจ่ายเงิน...



๒) ขั้นตอนการปฏิบัติการ

การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนระบบประกันสุขภาพ ดำเนินงานให้บริการให้ข้อมูล, คำปรึกษา, การรับเรื่องร้องเรียน และการดำเนินเจรจาไกล่เกลี่ยกรณีร้องเรียน รวมทั้งมีระบบการเก็บรวบรวมข้อมูล การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ของสถานบริการเครือข่ายในจังหวัด

๒.๑ วัตถุประสงค์การจัดตั้งหน่วยบริการรับเรื่องร้องทุกข์

๑) เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการข้อมูล คำแนะนำการใช้บริการด้านหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าแก่ประชาชน

๒) เพื่อพัฒนาระบบงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิให้มีมาตรฐาน

๓) เพื่อสร้างความมือและประสานงานภายในหน่วยงานเพื่อป้องกัน/แก้ไขปัญหา

๒.๒ การบริหารจัดการระบบเรื่องร้องเรียน โดยจัดให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับจังหวัดตามมาตรฐานการดำเนินงาน ๔ ด้าน ดังนี้

๑) ด้านกายภาพ

๒) ด้านบุคลากร

๓) ด้านการดำเนินงาน

๔) ด้านระบบข้อมูล

๒.๓ มีหน่วยบริการเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอซึ่งดำเนินการโดยโรงพยาบาลชุมชนทุกแห่ง

๓) ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

(๑) ทางจดหมาย : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน เลขที่ ๔๖๗ หมู่ ๕ ถนนน่าน-ทุ่งช้าง

บ้านทุ่งเศรษฐี ตำบลผาสิงห์ อำเภอเมือง จังหวัดน่าน ๕๕๐๐๐

(๒) ทางโทรศัพท์ : ๐๕๔-๗๑๙๖๒๓ ถึง ๒๖ ต่อ ๔๒๑, ๔๒๒

(๓) ทางโทรสาร : ๐๕๔-๗๑๙๖๒๖ ต่อ ๒๕๔

(๔) ทาง Internet : <https://www.nno.moph.go.th/nanhealth/>

(๕) มายืนได้ตนเองที่ : กลุ่มงานประกันสุขภาพ ชั้น ๓ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในโรงพยาบาลศูนย์/ทั่วไป/ชุมชน

(๓.๕) กระบวนการ...

(๓.๕) กระบวนการกระบวนการตรวจสอบการบริหารงาน

๑) หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

คณะกรรมการตรวจสอบภายใน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

๒) วัตถุประสงค์

- (๑) เพื่อให้ทราบว่า การดำเนินงานด้านพัสดุมีการควบคุมภายในที่เพียงพอ เหมาะสม
- (๒) เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพประสิทธิผลของการดำเนินงานด้านพัสดุ
- (๓) เพื่อให้ทราบความครบถ้วนถูกต้องของการจัดซื้อและควบคุมพัสดุ
- (๔) เพื่อให้ทราบว่าการปฏิบัติงานจัดซื้อและควบคุมพัสดุเป็นไปตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๓) ขอบเขตการตรวจสอบ

- (๑) ตรวจสอบแผนปฏิบัติการจัดซื้อพัสดุและรายงานผล ที่เบิกจ่ายจากเงินงบประมาณเงินรายได้ ประจำปี
- (๒) สุ่มตรวจสอบการจัดซื้อครุภัณฑ์ โดยวิธีสอบราคา / ตกลงราคา จำนวนรายการ โดยการใช้ดุลพินิจ (Judgment Sampling)
- (๓) ตรวจสอบความมีอยู่จริงของครุภัณฑ์ จำนวน รายการ

๔) กฎหมาย กฎระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี นโยบายที่เกี่ยวข้อง

๔.๑) กฎหมาย

- (๑) พ.ร.บ. ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๐
- (๒) พ.ร.บ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐
- (๓) พ.ร.บ. ว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๒
- (๔) ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๖๙/๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไข

ปัญหาการทุจริตประพจน์มิชอบ

๔.๒) ระเบียบ

- (๑) ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐

๔.๓) มติคณะรัฐมนตรี

- (๑) มติเมื่อวันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๕๕ เรื่อง เห็นชอบตามที่กระทรวงการคลังเสนอ โดยให้ส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นของรัฐ ถือปฏิบัติเกี่ยวกับการคำนวณราคากลางงานก่อสร้าง
- (๒) มติ ครม.สร ๐๒๐๓/ว๕๒ ลงวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๐ เรื่อง การระบุคุณลักษณะเฉพาะของสิ่งของหรือยี่ห้อสิ่งของ (๓) มติ ครม.ที่ นร ๐๕๐๕/ว๘๓ ลงวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๕๐ เรื่อง การปรับปรุงมติคณะรัฐมนตรี เรื่อง หลักเกณฑ์การใช้พัสดุที่ผลิตในประเทศ

๔.๔) หนังสือเวียน

- (๑) หนังสือกรมบัญชีกลาง ด่วนที่สุด ที่ กค (กวพ) ๐๔๒๑.๓/ว ๒๘๗ ลงวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๑ เรื่อง การจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของภาครัฐ
- (๒) หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค (กวพ) ๐๔๒๑.๓/ว ๑๙๓ ลงวันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๕๒ เรื่อง การยกเว้นไม่ต้องปฏิบัติตามระเบียบฯ พัก ในการจัดหาอาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่มและค่าเช่าที่พักของส่วนราชการตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมการจัดงานและการประชุมระหว่างประเทศ ๒๕๕๙
- (๓) หนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๑๓๐๕/ว ๕๕๕๕ ลงวันที่ ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๕๔ เรื่อง ระยะเวลาในการตรวจการจ้างงานก่อสร้างและการตรวจรับพัสดุ

(๔) หนังสือ...

(๔) หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค (กวพ) ๐๔๐๘.๔/๑๓๕๗๑ ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๕๐ เรื่อง การขอยกเว้นการแต่งตั้งพนักงานมหาวิทยาลัยเป็นกรรมการ (๕) มาตรา ๑๐๓ หมวด ๕ อากรแสตมป์ ในพระราชบัญญัติให้ใช้บทบัญญัติแห่งประมวล

รัษฎากรพุทธศักราช ๒๔๘๑

(๕) หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค ๐๕๒๔.๒/ว ๓๓๕๔๕ ลงวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ เรื่อง การตราค่าทรัพย์สิน

๕) ความหมายที่พึงรู้

การซื้อ คือ การซื้อพัสดุทุกชนิดทั้งที่มีการติดตั้ง ทดลอง และบริการที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ แต่ ไม่รวมถึงการจัดหาพัสดุในลักษณะการจ้าง

การจ้าง คือ การจ้างทำของ การรับขน และการจ้างเหมาบริการ (ไม่รวม การจ้างลูกจ้างของส่วนราชการ การรับขนในการเดินทางไปราชการ การจ้างที่ปรึกษา การจ้างออกแบบและควบคุมงานและการจ้างแรงงาน)

พัสดุ คือ วัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ดิน และสิ่งก่อสร้างที่กำหนดไว้ในหนังสือการจำแนกประเภทรายจ่าย ตามงบประมาณรายจ่ายของสำนักงานงบประมาณ หรือการจำแนกประเภทรายจ่ายตามสัญญาเงินกู้จากต่างประเทศ

วัสดุ คือ สิ่งของซึ่งโดยสภาพเมื่อใช้แล้วย่อมสิ้นเปลืองหมดไป หรือสิ่งของที่มีลักษณะคงทนถาวร และมีราคาต่อหน่วยหรือต่อชุดไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท (รวมถึงค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระพร้อมกัน เช่น ค่าขนส่ง ค่าภาษี ค่าประกันภัย ค่าติดตั้ง เป็นต้น)

ครุภัณฑ์ คือ สิ่งของที่มีลักษณะคงทนถาวร และมีราคาต่อหน่วยหรือต่อชุดเกินกว่า ๕,๐๐๐ บาท (รวมถึงค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระพร้อมกัน เช่น ค่าขนส่ง ค่าภาษี ค่าประกันภัย ค่าติดตั้ง เป็นต้น)

ที่ดิน สิ่งก่อสร้าง คือ ที่ดินหรือสิ่งก่อสร้าง รวมถึงสิ่งต่าง ๆ ซึ่งติดตรึงกับที่ดินและหรือสิ่งก่อสร้าง (เช่น อาคาร บ้านพัก สนามเด็กเล่น สนามกีฬา สนามบิน สระว่ายน้ำ สะพาน ถนน รั้ว บ่อน้ำ อ่างเก็บน้ำ เขื่อน เป็นต้น)

ทรัพย์สิน คือ วัตถุมีรูปร่าง มีราคา มีมูลค่า และถือเอาได้ (ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา๓๗)

ทรัพย์สิน คือ ทรัพย์สินและวัตถุไม่มีรูปร่าง ซึ่งอาจมีราคาและอาจถือเอาได้ (ประมวล กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๑๓๘) กรมบัญชีกลางกำหนดให้บันทึกครุภัณฑ์และวัตถุที่มีลักษณะคงทนถาวร และมีอายุการใช้งานเกินกว่า ๑ ปี ซึ่งมีราคาต่อหน่วยหรือต่อชุดไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาทในทะเบียนทรัพย์สิน และให้ยกเลิกทะเบียนครุภัณฑ์ (๒๐ ตุลาคม ๒๕๕๙)

๖) เอกสารหลักฐานที่ใช้ในการตรวจสอบ

(๑) แผนบริหารความเสี่ยงด้านพัสดุ

(๒) เอกสารรายละเอียดงบประมาณเงินรายได้ที่ได้รับจัดสรรหมวดงบลงทุน

(๓) แบบรายงานแผนปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้าง / บันทึกขออนุมัติ ปรับแผน

(๔) แบบรายงานผลการปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้าง

(๕) รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านพัสดุ (๖) หนังสือขอให้ซื้อ / ใบขอให้ซื้อ

(๗) รายงานขอซื้อ

(๘) ประกาศการสอบราคา / เอกสารสอบราคา

(๙) หนังสือขอเชิญเสนอราคา

(๑๐) หลักฐานการส่งเอกสารทางไปรษณีย์ลงทะเบียน

(๑๑) ใบรับของ...

- (๑๑) ใบรับของเสนอราคา
- (๑๒) หนังสือแจ้งรายชื่อผู้ยื่นซอง
- (๑๓) ใบเสนอราคา/หนังสือรับรองรายชื่อกรรมการผู้จัดการของบริษัท/บัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้นรายใหญ่/
สำเนาบัตรประชาชนใบสำคัญแสดงการจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิ
- (๑๔) บัญชีเปรียบเทียบราคา
- (๑๕) บันทึกการต่อรองราคา (ถ้ามี)
- (๑๖) รายงานคณะกรรมการเปิดซอง
- (๑๗) หนังสือขออนุมัติซื้อ
- (๑๘) สำเนาเอกสารส่งร่างสัญญาให้สำนักงานอัยการสูงสุด
- (๑๙) สัญญาซื้อขาย / ใบส่งซื้อ
- (๒๐) หลักประกันสัญญา (สำเนาใบเสร็จรับเงิน เงินสดเช็ค หนังสือค้ำประกัน พันธบัตรรัฐบาล)
- (๒๑) หนังสือแจ้งส่งมอบครุภัณฑ์
- (๒๒) ใบส่งสินค้า
- (๒๓) ใบแจ้งหนี้
- (๒๔) รายงานผลการตรวจรับครุภัณฑ์
- (๒๕) หนังสือขออนุมัติเบิก
- (๒๖) สำเนาใบเสร็จรับเงิน / ใบกำกับภาษี
- (๒๗) ทะเบียนทรัพย์สิน
- (๒๘) ใบเบิก / ใบยืมครุภัณฑ์
- (๒๙) หลักฐานการส่งสำเนาสัญญาให้ สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน / กรมสรรพากร

๗) การรายงานผลการตรวจสอบ

การออกรายงานผลการตรวจสอบภายใน เป็นรายงานผลรายปีบัญชี เรียนหัวหน้าหน่วยงานผู้รับตรวจ
เพื่อใช้ในการบริหารงานด้านงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง

(๓.๖) กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

๑. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลแพร่ เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างของ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/ หรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติ มิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๕ ทาง อันได้แก่

(๑) ทางจดหมาย : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน เลขที่ ๔๖๗ หมู่ ๕ ถนนน่าน-ทุ่งช้าง
บ้านทุ่งเศรษฐี ตำบลผาสิงห์ อำเภอเมือง จังหวัดน่าน ๕๕๐๐๐

(๒) ทางโทรศัพท์ :

๒.๑ นางสาวสุนีย์พร ถิจันทร์ นิติกรชำนาญการพิเศษ หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย ๐๖๔-๖๗๙-๙๕๐๓

๒.๒ นายธโนศวรรย์ งามบุญรักษ์ นิติกรชำนาญการ ๐๙๓-๒๖๔-๖๓๓๖

๒.๓ นายศักดิ์นันท พิทักษ์เมธี นิติกร ๐๘๑-๔๖๖-๔๙๔๐

๒.๔ นางสาวนัฐปภัสกรณ์ ปัญญาแก้ว นิติกร ๐๙๔-๘๓๖-๕๓๙๖

(๓) ทางโทรสาร : ๐๕๔-๗๑๙๖๒๖ ต่อ ๒๕๔

(๔) ทาง Internet : <https://www.nno.moph.go.th/nanhealth/>

(๕) มายืนได้ตนเองที่ : กลุ่มกฎหมาย ชั้น ๓ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและ ได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน ได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง กลุ่มกฎหมาย หรือหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

๒.ประเภท...

๒๖

กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

๒.ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ที่	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑	การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยไม่เปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรมโดยไม่พิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียต่อสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพวัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และผลประโยชน์ระยะยาวของทางราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑.การบริหารงานทั่วไป งบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหารเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒.การบริหารงานงานพัสดุ-ก่อสร้าง ร้องเรียนกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓.การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบและการโยกย้ายไม่เป็นธรรม
๒	วินัยข้าราชการ	ข้อกฎหมาย กฎ ระเบียบและคำสั่งต่างๆที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสม ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือนพ.ศ.๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนที่กำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามข้อกฎหมาย กฎ ระเบียบและคำสั่งต่างๆที่ด้วยวินัยข้าราชการตามที่กำหนดฯลฯ
๓	ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์ เพื่อจ่ายค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายใน/ภายนอกหน่วยบริการนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑.การเบิกจ่ายเงิน พ.ต.ส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชฯ ๓. ค่าตอบแทนนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ

๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ต่อ)

ที่	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๔	ขัดแย้งกับ เจ้าหน้าที่/ หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ การกระทำการใดๆที่มีผลก่อให้เกิดความ เสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน	ปฏิบัติการที่ส่อไปในทางทุจริต ประพตมิชอบ



๒.๒ หลักเกณฑ์...

๒๘

๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพตมิชอบ

กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

๒.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน หรือบุคคลภายนอก

๒.๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติ หน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

๒.๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูล เพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๒.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยาน แวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือ คำสั่งที่สุดแล้ว

๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่าน

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่านว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๓. ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ

๓.๑ ขอบเขต

เริ่มจากกลุ่มกฎหมาย รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน ๕ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

(๑) ทางจดหมาย : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน เลขที่ ๔๖๗ หมู่ ๕ ถนนน่าน-ทุ่งช้าง
บ้านทุ่งเศรษฐี ตำบลผาสิงห์ อำเภอเมือง จังหวัดน่าน ๕๕๐๐๐

(๒) ทางโทรศัพท์ :

๒.๑ นางสาวสุนีย์พร ถิจันทร์ นิติกรชำนาญการพิเศษ หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย ๐๖๔-๖๗๙-๙๕๐๓

๒.๒ นายธนาศวรรย์ งามบุญรักษ์ นิติกรชำนาญการ ๐๙๓-๒๖๔-๖๓๓๖

๒.๓ นายศักดิ์นันทน์ พิทักษ์เมธี นิติกร ๐๘๑-๔๖๖-๔๙๔๐

๒.๔ นางสาวนัฐปภัสกรณ์ ปัญญาแก้ว นิติกร ๐๙๔-๘๓๖-๕๓๙๖

(๓) ทางโทรสาร...

(๓) ทางโทรสาร : ๐๕๔-๗๑๙๖๒๖ ต่อ ๒๕๔

(๔) ทาง Internet : <https://www.nno.moph.go.th/nanhealth/>

(๕) มายื่นได้ตนเองที่ : กลุ่มกฎหมาย ชั้น ๓ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงนายแพทย์สาธารณสุข จังหวัดน่าน พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้กลุ่มกฎหมาย แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้วรายงานผลให้ นายแพทย์สาธารณสุข จังหวัดน่าน พิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงาน ผลการดำเนินงาน เสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่าน เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการ ประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่าน (รายเดือน/รายปี) แล้วกลุ่มกฎหมาย เก็บเรื่อง

๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมาย รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน ๕ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

(๑) ทางจดหมาย : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน เลขที่ ๔๖๗ หมู่ ๕ ถนนน่าน-ทุ่งช้าง บ้านทุ่งเศรษฐี ตำบลผาสิงห์ อำเภอเมือง จังหวัดน่าน ๕๕๐๐๐

(๒) ทางโทรศัพท์ :

๒.๑ นางสาวสุนีย์พร ถิจันทร์ นิติกรชำนาญการพิเศษ หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย ๐๖๔-๖๗๙-๙๕๐๓

๒.๒ นายธนากรธรรม์ งามบุญรักษ์ นิติกรชำนาญการ ๐๙๓-๒๖๔-๖๓๓๖

๒.๓ นายศักดิ์นันท พิทักษ์เมธี นิติกร ๐๘๑-๔๖๖-๔๙๔๐

๒.๔ นางสาวนัฐปภัสกรณ์ ปัญญาแก้ว นิติกร ๐๙๔-๘๓๖-๕๓๙๖

(๓) ทางโทรสาร : ๐๕๔-๗๑๙๖๒๖ ต่อ ๒๕๔

(๔) ทาง Internet : <https://www.nno.moph.go.th/nanhealth/>

(๕) มายื่นได้ตนเองที่ : กลุ่มกฎหมาย ชั้น ๓ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

(๒) เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมายลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน

(๓) เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมาย คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ

(๔) เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมาย สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงนายแพทย์สาธารณสุข จังหวัดน่าน พิจารณาลงนาม

(๕) เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมาย ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้ง คณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียน

(๖) เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมาย แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

(๗) เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมาย รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๘) เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมาย เสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่าน

(๙) เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมาย เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

(๑๐) เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมาย จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)

(๑๑) เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมาย จัดเก็บเรื่อง

๓.๓ ผังกระบวนการงาน...

๓๐

๓.๓ ผังกระบวนการงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

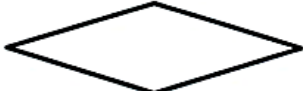
ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
-------	--------------	----------	--------------

กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

๑	(๑) กลุ่มกฎหมายรับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕ นาที	เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมาย
๒	(๒) ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	๕ นาที	เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมาย
๓	(๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบเสนอให้ นพ.สสจ.น่าน	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมาย
๔	(๔) นพ.สสจ.พิจารณาสั่งการ		เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมาย
๕	(๕.๑)แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเบาะแส หรือดำเนินการตามสั่งการ (๕.๒) แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้ง (กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน)	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมาย
๖	(๖.๑)รับรายงานการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (๖.๒) ติดตามความก้าวหน้าของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗-๑๕ วัน	เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมาย
๗	(๗) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมาย
๘	(๘) เสนอ นพ.สสจ.น่าน พิจารณา	๑ วัน	เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมาย
๙	(๙) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมาย
๑๐	(๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอ นพ.สสจ.น่าน (รายเดือน/รายปี)	๑-๓ วัน	เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมาย
๑๑	(๑๑) กลุ่มกฎหมายเก็บเรื่อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมาย

๔. สัญลักษณ์...

๔. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดหา Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน

บรรณานุกรม...

บรรณานุกรม

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (๒๕๕๗), *คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, บริษัทสามเจริญพาณิชย์ (กรุงเทพ) จำกัด.*

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (๒๕๕๔), *คู่มือหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปีงบประมาณ ๒๕๕๕, พฤษจิกายน ๒๕๕๔, บริษัท คัลเลอร์บ็อกซ์ จำกัด.*

สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๕๑), *พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๕ ตอนที่ ๒๒ ก, ๒๕ มกราคม ๒๕๕๑,*

สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๑๐), *พระราชบัญญัติ ยา พ.ศ. ๒๕๑๐, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๘๔ ตอนที่ ๑๐๑ ฉบับพิเศษ, ๒๐ ตุลาคม ๒๕๑๐,*

สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๔๑), *พระราชบัญญัติ สถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๑๕ ตอนที่ ๑๕ ก, ๒๔ มีนาคม ๒๕๔๑,*

สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๔๑), *พระราชบัญญัติ อาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๙๖ ตอนที่ ๗๙ ฉบับพิเศษ, ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๒๒,*

สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๑๘), *พระราชบัญญัติ วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ. ๒๕๑๘, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๙๒ ตอนที่ ๕ ฉบับพิเศษ, ๙ มกราคม ๒๕๑๗,*

สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๒๒), *พระราชบัญญัติ ยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. ๒๕๒๒, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๙๖ ตอนที่ ๖๓ ฉบับพิเศษ, ๒๗ เมษายน ๒๕๒๒,*

สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๓๕), *พระราชบัญญัติ การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๐๖ ตอนที่ ๓๘ ฉบับพิเศษ, ๕ เมษายน ๒๕๓๕,*

สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๕๑), *พระราชบัญญัติ ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. ๒๕๕๑, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๕ ตอนที่ ๓๓ ก, ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๑,*

สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๕๑), *พระราชบัญญัติ เครื่องมือแพทย์ พ.ศ. ๒๕๕๑, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๕ ตอนที่ ๔๓ ก, ๕ มีนาคม ๒๕๕๑,*

สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๕๘), *พระราชบัญญัติ เครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๕๘, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๒ ตอนที่ ๘๖ ก, ๘ กันยายน ๒๕๕๘,*

สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๖๐), *พระราชบัญญัติ ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. ๒๕๖๐, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๔ ตอนที่ ๓๙ ก, ๕ เมษายน ๒๕๖๐,*

สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๖๒), *พระราชบัญญัติ ผลิตภัณฑ์สมุนไพร พ.ศ. ๒๕๖๒, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๖ ตอนที่ ๕๖ ก, ๓๐ เมษายน ๒๕๖๒,*

สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๔๖), *พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๐ ตอนที่ ๑๐๐ ก, ๙ ตุลาคม ๒๕๔๖,*

สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๕๒), *ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๖ ตอนที่ ๑๓๙ ง ๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๒,*

สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๕๖), *กฎ ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. ๒๕๕๖, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๐ ตอนที่ ๑๒๖ ก ๒๗ ธันวาคม ๒๕๕๖,*

ภาคผนวก

ช่องทางการร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบเรื่อง ร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการ รับเรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
ด้วยตนเองที่ สสจ.น่าน	วันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์ ๐๕๔-๗๑๙๖๒๓ ถึง ๒๖	วันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
เว็บไซต์ Wwwnno.mogh.go.th	ทุกวัน	๑ วันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ

การบันทึกเรื่องร้องเรียน

- กรอกแบบบันทึกเรื่องร้องเรียนโดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียน เพื่อติดต่อกลับ
- ทุกช่องทางการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงแบบบันทึกทุกครั้ง

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่าน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร.....
เลขที่.....ออกโดย.....วันที่ออก.....

บัตรหมคอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้อง/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทาง
แพ่งและทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- | | | |
|---------|------------|-----|
| ๑)..... | จำนวน..... | ชุด |
| ๒)..... | จำนวน..... | ชุด |
| ๓)..... | จำนวน..... | ชุด |
| ๔)..... | จำนวน..... | ชุด |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่าน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้จังหวัดน่านพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....โดยข้ออ้าง.....

.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วัน.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

บันทึกการรับเรื่อง ร้องเรียน-ร้องทุกข์-ข้อเสนอแนะ-ข้อคิดเห็น-คำชมเชย

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

วันที่รับแจ้ง เวลา

ชื่อผู้แจ้ง

ที่อยู่ติดต่อได้ / เบอร์โทรศัพท์

รายละเอียดการรับเรื่อง

รายละเอียดเรื่อง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

การดำเนินการเบื้องต้น

☐ ยุติโดยศูนย์รับข้อร้องเรียน

☐

ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน

(.....)

ลงชื่อผู้รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

วันที่...../...../.....

เรียนนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่าน

เห็นควร

๑.

ลงชื่อ

(.....)

ความเห็นนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่าน

.....

.....

ลงชื่อ

(.....)

ผลการดำเนินการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้ดำเนินการ.....
(.....)
ตำแหน่ง.....

เรียนนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่าน
ได้ดำเนินการ

๑.
๒.

ลงชื่อหัวหน้ากลุ่มกฎหมาย.
(.....)

ความเห็นนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่าน

.....

.....

ลงชื่อ
(.....)

การยุติ

๑. แจ้งให้ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบโดย

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

๒. การยอมรับของผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

☐ พอใจ / ยอมรับได้
☐ ไม่พึงพอใจ / ยอมรับไม่ได้

ผู้สรุป.....
(.....)

ตำแหน่ง.....

สิ้นสุดการดำเนินการเมื่อวันที่เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ นน ๐๐๓๒.๐๐๕/

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน
ถนนน่าน - พู่ช้าง ตำบลผาสิงห์
อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน ๕๕๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ทอรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านท่าน โดยทาง

() หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ.....

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว
ตามทะเบียนรับเรื่องเลขที่.....ลงวันที่.....

และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน และได้มอบหมาย
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน และได้จัดส่ง
เรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่เป็นเรื่องกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติเป็นการเฉพาะแล้วตาม
กฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่
กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ นน ๐๐๓๒.๐๐๕/

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน
ถนนน่าน – พู่ช้าง ตำบลผาสิงห์
อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน ๕๕๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน ที่ นน ๐๐๓๒/..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่านได้รับแจ้งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่าน
ได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ดังนี้

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน แล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....ดังรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย
จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

การรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับ
เรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ
ซึ่งจะต้องดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน

โดย

๑. กรณีมีที่อยู่ติดต่อได้

- ทำหนังสือตอบกลับผู้ร้องเรียน

๒. กรณีไม่มีที่อยู่ ติดต่อกลับไม่ได้

- สรุปผลและติดบอร์ดประชาสัมพันธ์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

- เผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

ให้ผู้รับผิดชอบทำรายงานสรุปผลให้ผู้บริหารรับทราบจำนวน ๒ รอบ การประเมิน คือ

รอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน โดยมี

๒.๑ รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปพร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและ
แนวทางแก้ไข

๒.๒ รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบพร้อม
ระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

