



คู่มือ

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงาน



รวบรวมโดย

กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

คำนำ

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร จัดทำขึ้น โดยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ภายใต้แผนปฏิบัติการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี เพื่อสนองตอบต่อนโยบายด้านผู้รับผิดบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายหลัก คือ สร้างและพัฒนา กระบวนการรับฟังความคิดเห็น เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงและมีส่วนร่วมได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว กำหนดแนวทางปฏิบัติให้มีการจัดทำมาตรฐานการรับและดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยคำนึงถึงความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ซึ่งจุดมุ่งหมายสำคัญในการดำเนินการคือ การนำ หลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุด ทั้งนี้ การเลือกกระบวนการบริการด้านการจัดการกับเรื่องร้องเรียนของประชาชนมาดำเนินการนั้น เนื่องจากสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น และการสนองตอบต่อปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนด้วยการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สูงสุด

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้ จะเป็นแนวทางพื้นฐานในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ของประชาชน เพื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งต่อผู้ปฏิบัติงาน และประชาชน ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

มกราคม 2568

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

เป็นที่ยอมรับว่าในสังคมโลกว่าประเทศไทยเป็นประเทศที่อยู่ในสถานะของประเทศกำลังพัฒนา ประกอบกับจำนวนประชากรที่เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงพัฒนาประเทศในหลายๆ ด้าน และก่อให้เกิดการขยายบริการสาธารณะในทุกๆ ด้าน เพื่อยกระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิต และความต้องการตอบสนองต่อปัญหาการดำรงชีวิตทั้งในระดับปัจเจกบุคคลและชุมชน ตลอดจนถึงการแสวงหาผลประโยชน์ในรูปแบบต่างๆ ที่ถูกต้องตามกฎหมายและละเมิดต่อกฎหมายหรือจารีตประเพณีของสังคม ซึ่งเป็นบ่อเกิดของปัญหาอันจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้หลายกรณี ทำให้ส่วนราชการที่เป็นผู้ให้บริการสาธารณะกลับต้องกลายเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาที่กระทบต่อสิทธิของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นปัญหาเดือดร้อนคับข้องใจต่างๆ ทั้งที่เกิดระหว่างประชาชน หรือเอกชนด้วยกัน และระหว่างประชาชนกับรัฐ เหล่านี้นับเป็นทุกข์ของประชาชนที่เกิดขึ้นและย่อมต้องการแก้ไขเยียวยาหรือต้องการประสาน เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างกัน การที่ประชาชนแสดงความคิดเห็น ดิชม หรือร้องเรียน การดำเนินงานของรัฐนั้น ถือเป็นการสะท้อนกลับข้อมูล หรือแสดงให้เห็นทราบถึงผลกระทบต่อการดำเนินการภารกิจของภาครัฐที่มีต่อประชาชนได้มากที่สุดอันเป็นการประเมินผลกระทบด้านความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพประสิทธิผลในการดำเนินการของภาครัฐ ซึ่งหนึ่งในประเด็นสำคัญในการพัฒนาประเทศประการหนึ่ง คือการดำเนินการดูแลพัฒนาสุขภาพประชาชน ภายใต้การดูแลรับผิดชอบของกระทรวงสาธารณสุขที่มีภารกิจงานเกี่ยวข้องมีผลกระทบต่อสุขภาพ และวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชนในทุกช่วงวัย ภารกิจดังกล่าวนี้มีความเสี่ยงที่ผลลัพธ์อาจไม่เป็นไปตามความคาดหวังของประชาชน ผู้รับบริการ เช่น ผลการตรวจรักษาโรคที่ย่อมมีข้อจำกัดหลากหลายประการ หรือบางกรณีการดำเนินการก่อให้เกิดผลกระทบต่อชุมชนอย่างกว้างขวาง เช่น การควบคุมโรคและภัยสุขภาพที่เกิดขึ้นในชุมชน การตรวจแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมต่างๆ ในชุมชน เป็นต้น ดังนั้นการเปิดรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ตลอดจนถึงการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีฐานปัญหาจากความเดือดร้อนของประชาชน จึงเป็นวิธีการสำคัญและจำเป็นต่อกระบวนการประเมินผลกระทบเพื่อปรับปรุงพัฒนาภารกิจบริการสุขภาพ และความสำคัญอีกประการหนึ่งของการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ คือ ต้องถือว่าสิทธิของการร้องเรียนร้องทุกข์นั้น เป็นสิทธิของประชาชนโดยชอบด้วยกฎหมาย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องย่อมต้องมีหน้าที่รับเรื่องเพื่อแก้ไขปัญหาให้ประชาชนตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องอย่างรวดเร็ว เป็นธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ในฐานะองค์กรที่ทำหน้าที่บูรณาการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร เพื่อให้สามารถดำเนินการตอบสนอง ต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนได้อย่างครอบคลุมและรวดเร็วมีประสิทธิภาพ มีหลักการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

1. เป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน ในฐานะองค์กรบริหารควบคุมกำกับหน่วยงานสาธารณสุขในเขตจังหวัดพิจิตร
2. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงานสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนที่กำหนด
3. รวบรวมวิเคราะห์ปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อหาแนวทางแก้ไขและนำเสนอผู้บริหาร พิจารณาลำดับ
4. ประสานหน่วยงานราชการอื่นหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อยู่ใน ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ
5. ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้ข้อยุติโดยเร็วและ สร้างความพึงพอใจต่อประชาชน
6. อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือกลุ่มมวลชนที่มาพบเพื่อยื่นข้อเรียกร้อง/ข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ด้วยสันติวิธี
7. จัดระบบและพัฒนาเครือข่ายการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เป็น เอกภาพ
8. จัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบันและสนับสนุนข้อมูล ให้ผู้บริหารนำประกอบการพิจารณา
9. สนับสนุนและพัฒนากระบวนงานข้อมูลให้เชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร
10. จัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวมและนำเสนอต่อที่ ประชุมคณะผู้บริหารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการ ดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
2. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

3. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงาน พัฒนาให้การทำงานมีมาตรฐาน รวมทั้งเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่

4. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552

คำนิยาม

“ส่วนราชการ” หมายถึง หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

“ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตามที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทน ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็น หรือให้ข้อมูลตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

“ผู้ร้องทุกข์” หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

“การร้องทุกข์” หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

“คำร้องทุกข์” หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการ เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล การจัดซื้อ จัดจ้างในส่วนราชการ การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

“การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต” หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

“ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน” หมายถึง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

“หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน” หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นๆ ประกอบด้วย หน่วยงานหรือกลุ่มงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องทุกข์

“การอุทธรณ์” หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อมติหรือมาตรการใดๆ ที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร สั่งการ หรือมีปัญหาในมติหรือมาตรการนั้นๆ และต้องการให้มีการทบทวน

“บัตรสนเท่ห์” หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงพอว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

“การบริหาร” หมายถึง การดำเนินงาน หรือการบริหารจัดการที่โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ ประกอบกับประโยชน์ในระยะยาวของราชการ

“การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข” หมายถึง การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าวหรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

“เรื่องร้องเรียนบริการทางการแพทย์” หมายถึง หนังสือหรือสิ่งใดๆ จากบุคคล หรือองค์กร ที่แสดงให้เห็นการให้การให้บริการรักษาพยาบาล หรือการดำเนินการทางการแพทย์ หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าวหรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตรรับผิดชอบ

“ความขัดแย้ง” หมายถึง ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการให้หรือรับบริการสาธารณสุข หรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบการแพทย์ อันนำไปสู่ความไม่พึงพอใจการร้องเรียนหรือการนำข้อพิพาทขึ้นเป็นคดีฟ้องร้องต่อศาล โดยอาจจะเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่ หรือกำลังเกิดขึ้นก็ได้ ทั้งนี้ต้องเป็นกรณีที่ปรากฏชัดเจน

“การเจรจาไกล่เกลี่ย” หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณี หรือ ผู้แทนตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้งกัน เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน และเพื่อมิให้ความขัดแย้งบานปลาย ทั้งนี้ จะต้องเกิดจากความสมัครใจของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย

“การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง” หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกัน ด้วยบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกันโดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

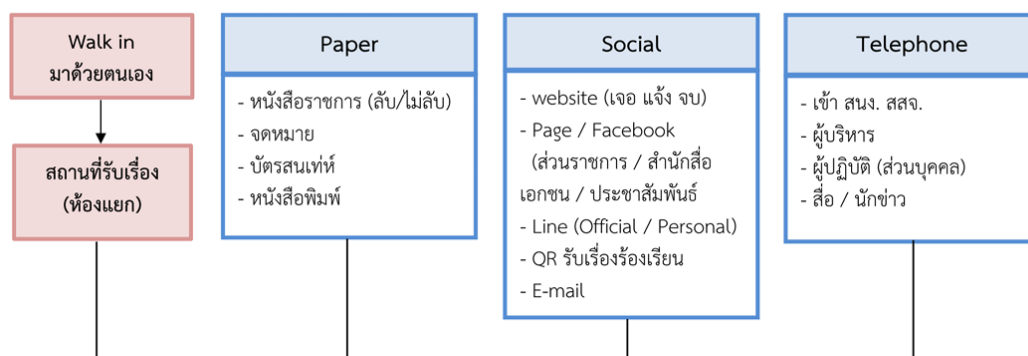
“ผู้ไกล่เกลี่ย” หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์ หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรือบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับ

ขอบเขต

คู่มือบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร และเพื่อเผยแพร่ขั้นตอน การดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แก่ประชาชนทั่วไป ตลอดจนถึงกำหนดช่องทางในการเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร หมายเลข 0 56990352-4 ต่อ 145 โทร : 0 56990353
2. หนังสือ / จดหมาย ส่งทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึงนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ถนนคลองคะเชนทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร รหัสไปรษณีย์ ๖๖๐๐๐
 - หนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
 - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
3. เดินทางมาร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร
4. Face book สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร
5. อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล้องแสดงความคิดเห็น, ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร ฯลฯ

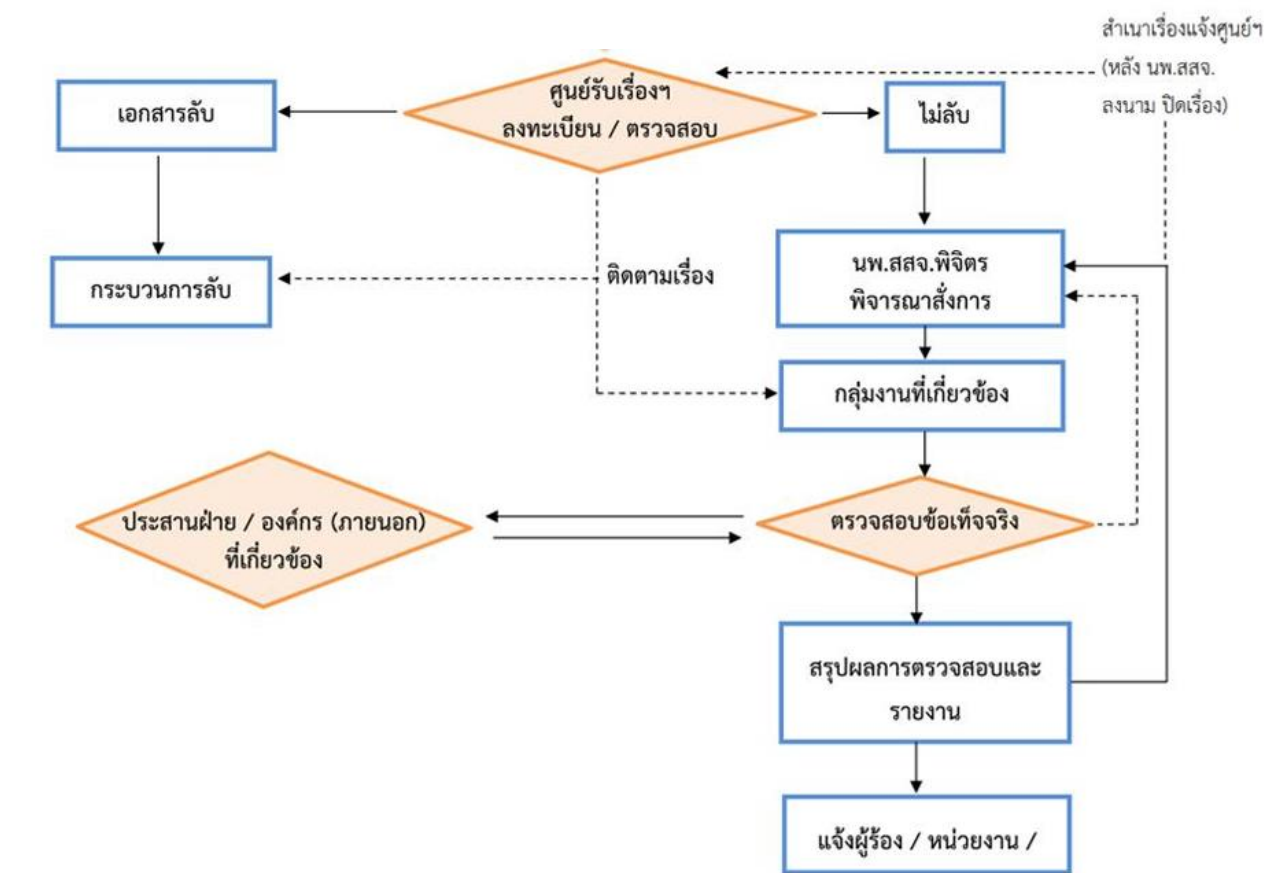
ช่องทางการร้องเรียน / ร้องทุกข์



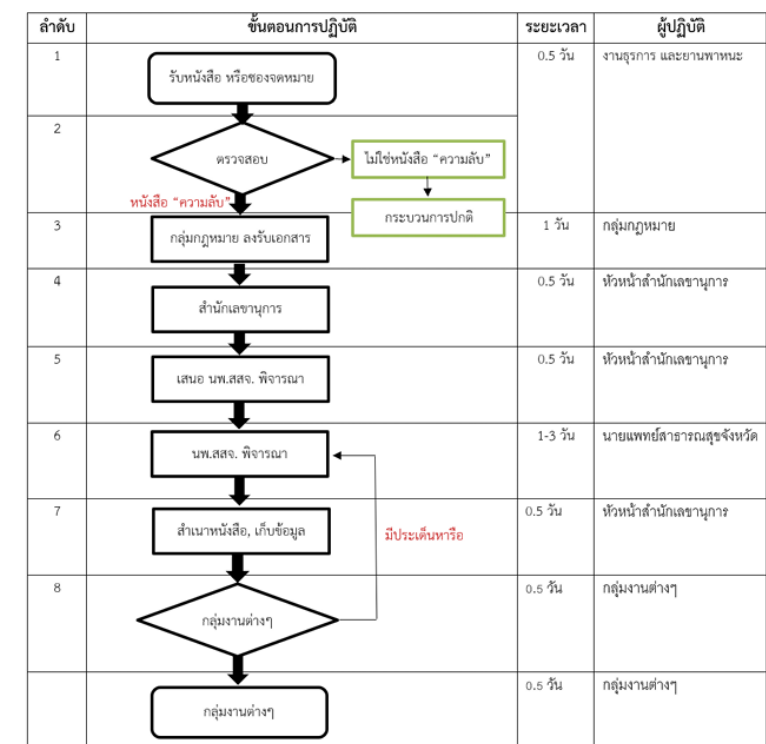
บทที่ ๒

กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สสจ.พิจิตร

๒.๑ กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน



ผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) เกี่ยวกับหนังสือราชการ “ความลับ”
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร



- หมายเหตุ ๑. เรื่องที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕-๓๐ วัน นับตั้งแต่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน
๒. เรื่องที่ยุ่งยากซับซ้อน ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน นับตั้งแต่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน
๓. หน่วยงาน /จนท. ต้อง Take Action ภายใน ๑๕ วัน

๒.๒ บทบาทหน้าที่ของกลุ่มงานภายในที่รับผิดชอบ

๒.๒.๑ กลุ่มกฎหมาย

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรมของส่วนราชการและหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวเงินนอกงบประมาณ (เงินบำรุง) และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนสามัญ พ.ศ. ๒๕๕๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ และระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖ และการสอบสวน/พิจารณาเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ รวมทั้งการดำเนินคดีปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑) การสืบสวน สอบสวน และตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีการร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กระทำผิดวินัย และการสอบข้อเท็จจริงความรับผิดทางละเมิด

๒) การพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ เรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน และเรื่องร้องขอความเป็นธรรม

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนฯ สสจ.พิจิตร

๒.๒.๒ กลุ่มงานอื่น ๆ ในสังกัด

มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการตรวจสอบ/สืบสวนข้อเท็จจริงรวมทั้งเสนอแนะมาตรฐานการดำเนินงาน และข้อมูลทางวิชาการ ในประเด็นงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการดำเนินงาน และการตัดสินใจแก่นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร รวมทั้งการติดตามสนับสนุนการแก้ปัญหา และพัฒนาระบบการทำงานของ กลุ่มงาน/งาน ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร เพื่อป้องกันปัญหาการร้องทุกข์ ร้องเรียนที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

๒.๓ การจัดประเภทเรื่องร้องเรียน / ระยะเวลาในการตอบสนอง

ลำดับ	ประเภท	นิยาม	เวลาในการตอบสนอง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ
๑	ด้านบริหาร	การเงิน การคลัง การพัสดุ การบริหารงานบุคคล การจ่ายค่าตอบแทน	๑ วัน	กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล กลุ่มกฎหมาย
๒	ด้านบริการ	คุณภาพ / มาตรฐานการบริการ พฤติกรรมบริการ/การคุ้มครองสิทธิ ผู้ให้ฯ-ผู้รับบริการ /ถูกเรียกเก็บ ค่าบริการ /ไม่ได้รับความสะดวกใน การรับบริการ	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพฯ กลุ่มงานทันตสาธารณสุข กลุ่มงานประกันสุขภาพ กลุ่มกฎหมาย
๓	ด้านการ ทุจริต	- อาศัยตำแหน่งหน้าที่แสวงหา ประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมาย -ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมาย	ไม่เกิน ๗ วัน ทำการ	กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มกฎหมาย
๔	พฤติกรรม ส่วนตัว	-ความประพฤติเสื่อมเสียชื่อเสียงใน ตำแหน่งหน้าที่ เช่น เมาสุรา / ทะเลาะวิวาท / ชู้สาว /การพนัน /อื่นๆ	๑ วัน (ชี้แจง ให้ผู้ร้องเรียน ทราบ)	กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มกฎหมาย
๕	เรื่องอื่น ๆ	- การคุ้มครองผู้บริโภค - การควบคุมบุหรี / เครื่องดื่ม แอลกอฮอล์ - กฎหมายสาธารณสุขอื่น ๆ - พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	กลุ่มงานควบคุมโรคไม่ติดต่อ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมฯ กลุ่มกฎหมาย

หมายเหตุ กรอระยะเวลาดำเนินการสามารถยืดหยุ่นได้ตามระเบียบการจัดการร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านต่างๆ ได้ เช่น การคุ้มครองสิทธิผู้ให้บริการ (มาตรา๑๘) และการคุ้มครองสิทธิผู้รับบริการ (มาตรา ๔๑) มีกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน การถูกเรียกเก็บเงินค่ารักษา หรือการไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ ต้องดำเนินการภายใน ๗ วัน เป็นต้น

๒.๔ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๔.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ชัดเจน
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๔.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๔.๓ เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือหรือช่วยขจัดความเดือดร้อน

๒.๔.๔ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

๒.๔.๕ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๔.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือ คำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๒.๕ หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาวินิจฉัยร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีของข้าราชการพลเรือนสามัญ

๒.๕.๑ กรณีคับข้องใจที่จะร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ความคับข้องใจอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของข้าราชการนั้น ต้องมีลักษณะอย่างหนึ่ง อย่างใด ดังนี้

๑) ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็น การสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดขึ้นเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลยพินิจโดยมิชอบ

๒) ไม่มอบหมายให้ปฏิบัติ

๓) ประวิงเวลา หรือห่วงเหนี่ยวการดำเนินการบางอย่างอันเป็นเหตุให้เสียสิทธิ หรือไม่ได้รับสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ในเวลาอันสมควร

๔) ไม่เป็นไปตาม หรือขัดกับระบบคุณธรรมตามมาตรา ๔๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๒.๕.๒ ผู้มีอำนาจพิจารณาและวินิจฉัยร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นควรจะได้ ปกป้องหาหรือทำความเข้าใจกัน โดยผู้บังคับบัญชาต้องให้โอกาสและรับฟัง หรือสอบถามเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าว เพื่อเป็นทางแห่งการทำความเข้าใจและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นต้น แต่ถ้าผู้มีความคับข้องใจไม่ประสงค์จะปรึกษาหาหรือ หรือปรึกษาหาแล้วไม่ได้รับคำชี้แจง หรือได้รับคำชี้แจงแล้วไม่เป็นที่พอใจ ก็ให้ร้องทุกข์ตาม กฎ ก.พ.ค. ได้ ดังนี้

ก. เหตุเกิดจากผู้บังคับบัญชา ให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปตามลำดับ คือ

๑) กรณีที่เหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนภูมิภาค ที่ต่ำกว่าผู้ว่าราชการจังหวัด เช่น สาธารณสุขอำเภอ นายอำเภอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้ว่าราชการจังหวัด และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

๒) กรณีที่เหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนกลาง ที่ต่ำกว่าอธิบดี เช่น ผู้อำนวยการกอง หรือผู้อำนวยการสำนัก ให้ร้องทุกข์ต่ออธิบดี และให้อธิบดีเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำหรับกรณีสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขนั้น ถ้าเหตุเกิดจากผู้ว่าราชการวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก และผู้อำนวยการสำนักหรือหน่วยงานส่วนกลาง จะต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข (ในฐานะอธิบดี) และปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

๓) กรณีที่เหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์เกิดจากผู้ว่าราชการจังหวัดหรืออธิบดี ให้ร้องเรียนต่อ ปลัดกระทรวงสาธารณสุขซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้ปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน อนึ่ง กรณีที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมีคำสั่งย้ายหรือเลื่อนเงินเดือนข้าราชการตำแหน่งประเภทวิชาการ ตั้งแต่ระดับชำนาญการพิเศษลงมา กฎหมายใหม่บัญญัติให้เป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดโดยตรง หากจะร้องเรียนในเรื่องนี้จะต้องร้องเรียนต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ข. เหตุเกิดจากปลัดกระทรวง รัฐมนตรีเจ้าสังกัด หรือนายกรัฐมนตรี ให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ดังนั้น ถ้าเหตุร้องทุกข์เกิดจากปลัดกระทรวงสาธารณสุข ต้องร้องเรียนต่อ ก.พ.ค. อนึ่ง คำสั่งต่างๆ ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เช่น บรรจุแต่งตั้ง เลื่อน ย้าย โอน นั้น ถ้าทำให้ข้าราชการเกิดความคับข้องใจแล้ว จะต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ทุกกรณี สำหรับกรณีผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ให้บรรจุแต่งตั้ง หรือเลื่อนตำแหน่ง ข้าราชการในราชการบริหารส่วนภูมิภาค นั้น แม้ว่าจะออกเป็นคำสั่งของจังหวัดก็ตาม กรณีนี้ต้องถือว่าผู้ว่าราชการจังหวัดทำในฐานะปลัดกระทรวงสาธารณสุขตามที่ได้รับมอบอำนาจ กรณีเช่นนี้จะต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ไม่ใช่ร้องเรียนต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒.๕.๓ วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน/ร้องทุกข์

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือยื่นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียน/ร้องทุกข์ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันทราบหรือถือว่าทราบเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยคำร้องให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ คือ

- ๑) ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด และที่อยู่สำหรับการติดต่อเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้ร้อง
- ๒) การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๓) ข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่ผู้ร้องเรียนเห็นว่าเป็นปัญหาของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๔) คำขอของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้ได้รับมอบหมายให้ร้องเรียนแทนกรณีที่จำเป็น

๒.๕.๔ การมอบหมายให้ผู้อื่นร้องเรียน/ร้องทุกข์แทน

ผู้มีสิทธิร้องเรียน/ร้องทุกข์จะมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องเรียน/ร้องทุกข์แทนตนได้แต่เฉพาะกรณีที่มีเหตุจำเป็นเท่านั้น คือ กรณี ๑) เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องเรียนได้ด้วยตนเอง ๒) อยู่ในต่างประเทศและคาดหมายได้ว่าไม่อาจร้องเรียนได้ทันภายในเวลาที่กำหนด และ ๓) มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียนเห็นสมควร ทั้งนี้ จะต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีสิทธิร้องเรียน พร้อมทั้งหลักฐานแสดงเหตุจำเป็น ถ้าไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้พิมพ์ลายนิ้วมือโดยมีพยานลงลายมือชื่อรับรองอย่างน้อยสองคน

๒.๕.๕ หลักฐานประกอบหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑) การยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมคำร้องเรียนด้วย กรณีที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ เพราะพยานหลักฐานอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานทางปกครอง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลอื่น หรือเพราะเหตุอื่นใด ให้ระบุเหตุที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานไว้ด้วย

๒) ให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทำสำเนาคำร้องเรียน/ร้องทุกข์และหลักฐานที่เกี่ยวข้อง โดยให้ผู้ร้องรับรองสำเนาถูกต้อง ๑ ชุด แนบพร้อมคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วย กรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องเรียน/ร้องทุกข์แทนก็ดี กรณีที่มีการแต่งตั้งทนายความหรือบุคคลอื่นดำเนินการแทนในชั้นตอนใดๆ ในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ก็ดี ให้แนบหลักฐานการมอบหมายหรือหลักฐานการแต่งตั้งไปด้วย

๓) ถ้าผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประสงค์จะแถลงการณ์ด้วยวาจาในชั้นพิจารณาของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แสดงความประสงค์ไว้ในคำร้องด้วย หรือจะทำเป็นหนังสือต่างหากก็ได้แต่ต้องยื่นหนังสือก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียน/ร้องทุกข์เริ่มพิจารณา

๒.๕.๖ การยื่นหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

การยื่นหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทำได้ ๒ วิธี คือ

๑) ยื่นต่อพนักงานผู้รับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร หรือ เจ้าหน้าที่ ผู้รับหนังสือตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ของผู้บังคับบัญชาหรือของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒) ส่งหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน โดยถือวันที่ทำการไปรษณีย์ต้นทางประทับตราวันที่ของหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นวันยื่นคำร้อง โดยให้ส่งไปยังผู้บังคับบัญชา หรือส่งไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

๒.๕.๗ ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร หมายเลข ๐-๕๖๙๙๐๓๕๒-๔ ต่อ ๑๔๕ โทรสาร: ๐-๕๖๙๙๐๓๕๓-๔ ต่อ ๑๔๕

๒. หนังสือ/จดหมาย ส่งทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึงนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ถนนคลองคะเชนทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร รหัสไปรษณีย์ ๖๖๐๐๐

- หนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๓. เดินทางมาร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

๔. Face book สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

๕. QR Code รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

๖. อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล้องแสดงความคิดเห็น, ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร ฯลฯ

๒.๕.๘ ขั้นตอนและกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชา

๑) เมื่อผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รับคำร้องแล้วจะมีหนังสือแจ้งพร้อมทั้งส่งสำเนาคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ไปให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ โดยให้ผู้บังคับบัญชานั้นส่งเอกสาร หลักฐานที่เกี่ยวข้องและคำชี้แจง ไปให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประกอบการพิจารณา ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำหรับกรณีที่ยื่นคำร้องผ่านผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ก็ให้ปฏิบัติในทำนองเดียวกัน

๒) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์พิจารณาจากเรื่องราวการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติตามผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในกรณีจำเป็นและสมควร อาจจะขอเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม รวมทั้งคำชี้แจงจากหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอื่นของรัฐ ห้างหุ้นส่วน บริษัท ข้าราชการ หรือบุคคลใดๆ มาให้ถ้อยคำหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาได้ รวมทั้งอาจจะให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์มาแถลงการณ์ด้วยวาจา หรือไม่ก็ได้

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนฯ สสจ.พิจิตร

๓) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันได้รับคำร้องทุกข์ และอาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน

๔) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น อาจจะไม่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ยกคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือมีคำวินิจฉัยให้แก้ไขหรือยกเลิกคำสั่ง และให้เยียวยาความเสียหาย ให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือให้ดำเนินการอื่นใดเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม และเมื่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประการใดแล้ว ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการให้เป็นไปตามคำวินิจฉัยนั้นในโอกาสแรกที่ทำได้ และเมื่อได้ดำเนินการตามคำวินิจฉัยดังกล่าวแล้ว ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบเป็นหนังสือโดยเร็ว คำวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นให้เป็นที่สุด

๒.๕.๘ สิทธิของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑) ผู้ร้องอาจถอนคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ยื่นไว้แล้วในเวลาใดๆ ก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะมีคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดในเรื่องที่ร้องนั้นก็ได้

๒) ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์มีสิทธิคัดค้านผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และคัดค้าน ผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีที่มีเหตุคัดค้านตามที่กำหนดไว้ในกฎ ก.พ.ค.

๓) กรณีที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีสิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครองชั้นต้น ภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่ทราบ หรือถือว่าทราบคำวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือของคณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

บทที่ 3

กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

3.1 กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 59 บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
2. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38
3. พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพ พ.ศ. 2545
4. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)
5. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2546
6. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548
7. พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
8. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
9. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. 2537 (กรณีลูกจ้างประจำ) และหนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ สธ 0201.034/ว 173 ลงวันที่ 4 สิงหาคม 2548 เรื่อง สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์แก่ลูกจ้างชั่วคราวเงินนอกงบประมาณ (เงินบำรุง)
10. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544
11. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. 2547 (กรณีพนักงานราชการ)
12. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552
13. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2556 (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)
14. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 เรื่อง หลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียน กล่าวโทษ ข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

15. ประกาศสิทธิผู้ป่วย 10 ประการ อันได้แก่

- 15.1 ผู้ป่วยทุกคนมีสิทธิพื้นฐานที่จะได้รับบริการด้านสุขภาพตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ
- 15.2 ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับบริการจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยไม่เลือกปฏิบัติเนื่องจากมีความแตกต่างด้านฐานะ เชื้อชาติ ศาสนา สังคม ลัทธิ การเมือง เพศ อายุและลักษณะความเจ็บป่วย
- 15.3 ผู้ป่วยที่ขอรับบริการด้านสุขภาพมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลอย่างเพียงพอและเข้าใจชัดเจนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพเพื่อให้ผู้ป่วยสามารถตัดสินใจในการยินยอมหรือไม่ยินยอมให้ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพปฏิบัติต่อตนวันแต่เป็นการช่วยเหลือรีบด่วนหรือจำเป็น
- 15.4 ผู้ป่วยอยู่ในสถานะที่เสี่ยงอันตรายถึงชีวิต มีสิทธิที่จะได้รับการช่วยเหลือรีบด่วนจากผู้ประกอบวิชาชีพโดยทันทีตามความจำเป็นแก่กรณีโดยไม่คำนึงถึงผู้ป่วยจะร้องขอความช่วยเหลือหรือไม่
- 15.5 ผู้ป่วยมีสิทธิจะได้รับทราบชื่อ สกุล และประเภทของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพที่เป็นผู้ให้บริการแก่ตน
- 15.6 ผู้ป่วยมีสิทธิจะขอความเห็นจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพที่มีได้เป็นผู้ให้บริการแก่ตนและมีสิทธิในการขอเปลี่ยนผู้ให้บริการ และสถานบริการได้
- 15.7 ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับตนเองจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยเคร่งครัด เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้ป่วยหรือการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย
- 15.8 ผู้ป่วยมีสิทธิจะได้ทราบข้อมูลอย่างครบถ้วนในการตัดสินใจเข้าร่วม หรือถอนตัวจากการเป็นผู้ถูกทดลองในการทำวิจัยของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ
- 15.9 ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเฉพาะตนที่ปรากฏในเวชระเบียนเมื่อร้องขอ ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวต้องไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลอื่น
- 15.10 บิดา มารดา หรือผู้แทนโดยชอบธรรม อาจใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่เป็นเด็กอายุไม่เกินสิบแปดปีบริบูรณ์ ผู้บกพร่องทางกายหรือจิต

3.2 การจัดเก็บเอกสาร

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่อง ร้องเรียน สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร	ศูนย์บริหารจัดการเรื่อง ร้องเรียน สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร	ศูนย์บริหารจัดการเรื่อง ร้องเรียน	ตลอดปี
	เว็บไซต์กระทรวง สาธารณสุข	ศูนย์บริหารจัดการเรื่อง ร้องเรียน	ตลอดปี

3.3 ผู้มีสิทธิ์เข้าถึง

- เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/กลุ่ม IT/กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

3.4 ระบบการติดตามและประเมินผล

- 4.4.1 ร้อยละของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับการดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดไว้
- 4.4.2 ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา
- 4.4.3 ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ภาคผนวก

ที่...../.....

แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

ข้อมูลทั่วไป วันที่รับ..... เดือน.....ปี.....เวลา.....น.
ช่องทางที่ร้องเรียน ☐ ส่วนกลาง ☐ หนังสือ/จดหมาย ☐ โทรศัพท์ ☐ โทรสาร ☐ อินเทอร์เน็ต ☐ มาด้วยตนเอง ☐ อื่นๆระบุ.....
ข้อมูลบุคคลผู้ร้อง ☐ ไม่ประสงค์ออกนาม ☐ แจ้งเฉพาะหมายเลขโทรศัพท์ (ระบุหมายเลข)..... ☐ ชื่อผู้ร้องเรียนนาย/นาง/น.ส.....นามสกุล.....อายุ.....ปี สัญชาติ..... เชื้อชาติ..... บัตรประจำตัวเลขที่.....ออกให้โดย.....วันที่ออกบัตร ที่อยู่เลขที่.....หมู่..... ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
ประเด็นที่ร้องเรียน ☐ ระบบบริการ ☐ พฤติกรรมบริการ ☐ อาชีวนามัย ☐ การบริหารงานบุคคล ☐ การบริหารงานบุคคล ☐ การเงิน ☐ คุ้มครองบริโภค ☐ ทุจริต ☐ อื่นๆ
เรื่อง.....
รายละเอียดเรื่องร้องเรียน 1.ผลิตภัณฑ์/บริการที่เกิดปัญหา..... 2.ลักษณะของปัญหาที่เกิด..... 3.สถานที่เกิดปัญหา..... 4.วันที่เกิดปัญหา..... 5.ข้อบกพร่อง/ข้อสงสัยที่พบ..... 6.ความต้องการของผู้ร้องเรียน..... 7.ผู้ถูกร้องเรียนนาย/นาง/น.ส.....นามสกุล...../ชื่อร้าน/บริษัท..... ที่อยู่ เลขที่.....หมู่ที่/ชุมชน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทร..... ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตรเป็นความจริงทุกประการและขอรับผิดชอบต่อ ข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมดและข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จต่อพนักงานเจ้าหน้าที่

รับเรื่องร้องเรียน (จากกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องไปกลุ่มงานนิติการ)

รับเรื่องจากฝ่าย/กลุ่มงาน/อื่นๆ ระบุ

วัน เดือน ปีที่รับ.....เวลา.....

ผู้ส่ง (ชื่อ - สกุล).....

ผู้รับ (ชื่อ - สกุล).....

ส่งเรื่องร้องเรียน (จากกลุ่มงานนิติการไปกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง)

กลุ่มงานที่รับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน () 1 กลุ่มงาน () 2 กลุ่มงาน () 3 กลุ่มงาน

() 4 กลุ่มงาน ระบุชื่อฝ่าย

ระยะเวลาดำเนินการ จำนวน () 15 วัน () 30 วัน () อื่นๆ

ผู้รับ (ชื่อ-สกุล) 1. 2. 3.

วัดป..... วัดป..... วัดป.....

ผู้ส่ง (ชื่อ - สกุล) วดป.....

รายงานผลการร้องเรียน (จากกลุ่มงานที่แก้ไขไปกลุ่มงานนิติการ)

รายงานผลการดำเนินงานครั้งที่ 1 (ภายใน 15 วัน) ระบุรายละเอียด

ผู้รายงาน (ชื่อ - สกุล) วัน เดือน ปี.....

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

พิชิต

คำสั่ง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด

หลักการยุติเรื่อง

1. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง และแจ้งผู้ร้องทราบ
2. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน ซึ่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และแจ้งผู้ร้องทราบ
3. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเนื่องจากพ้นวิสัยการดำเนินการ และได้ชี้แจงผู้ร้องทราบ
4. เรื่องส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ และแจ้งผู้ร้องทราบว่าหน่วยงานใดรับเรื่องไป
5. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา รวมถึง บัณฑิตสหพันธ์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งผู้ร้องทราบ
6. เรื่องเสนอความคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการ หรือมีหน่วยงานดำเนินการอยู่แล้ว และแจ้งผู้ร้องทราบ
7. กรณีเสนอความคิดเห็นที่มีผลต่อส่วนรวม ให้หน่วยงานประเมินผลข้อมูลและเสนอความคิดเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร	
ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กลุ่มงาน : กลุ่มกฎหมาย วัน/เดือน/ปี : วันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๘ หัวข้อ : คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ Link ภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ:	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล ธนู คลังเพชร (นายธนู คลังเพชร) ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ วันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๘	ผู้อนุมัติรับรอง จารุณี ภัคดีโต (นส.จารุณี ภัคดีโต) ตำแหน่ง นิติกร ชำนาญการ หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย วันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๘
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ กฤษฎาบัณ ปานไต้ (นายกฤษฎาบัณ ปานไต้) ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ วันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๘	