

คู่มือ

การปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบึงนาราง

คำนำ

คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร จัดทำขึ้นโดยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ภายใต้แผนปฏิบัติการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี เพื่อสนองตอบต่อนโยบายด้านผู้รับผิดบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายหลัก คือ สร้างและพัฒนากระบวนการรับฟังความคิดเห็น เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงและมีส่วนร่วมได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว กำหนดแนวทางปฏิบัติให้มีการจัดทำมาตรฐานการรับและดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยคำนึงถึงความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ซึ่งจุดมุ่งหมายสำคัญในการดำเนินการ คือ การนำหลัก ธรรมมาภิบาลมาใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุด ทั้งนี้ การเลือกกระบวนการบริการด้านการจัดการกับเรื่องร้องเรียนของประชาชนมาดำเนินการนั้น เนื่องจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร ให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น และการสนองตอบต่อปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนด้วยการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้ จะเป็นแนวทางพื้นฐานในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของประชาชน เพื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งต่อผู้ปฏิบัติงาน และประชาชน ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบึงนาราง

หลักการและเหตุผล

เป็นที่ยอมรับว่าในสังคมโลกว่าประเทศไทยเป็นประเทศที่อยู่ในสถานะของประเทศกำลังพัฒนา ประกอบกับจำนวนประชากรที่เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงพัฒนาประเทศในหลายๆ ด้าน และก่อให้เกิดการขยายบริการสาธารณะในทุกๆ ด้าน เพื่อยกระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิต และความต้องการตอบสนอง ต่อปัญหาการดำรงชีวิตทั้งในระดับปัจเจกบุคคลและชุมชน ตลอดจนถึงการแสวงหาผลประโยชน์ในรูปแบบต่างๆ ที่ถูกต้องตามกฎหมายและละเมิดต่อกฎหมายหรือจารีตประเพณีของสังคม ซึ่งเป็นบ่อเกิดของปัญหาอันจะส่งผลกระทบต่อ การดำเนินชีวิตของประชาชนอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้หลายกรณี ทำให้ส่วนราชการที่เป็นผู้ให้บริการสาธารณะ กลับต้องกลายเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาที่กระทบต่อสิทธิของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นปัญหาเดือดร้อนคับข้องใจต่างๆ ทั้งที่เกิดระหว่างประชาชนหรือเอกชนด้วยกัน และระหว่างประชาชนกับรัฐ เหล่านี้นับเป็นทุกข์ของประชาชนที่เกิดขึ้น และย่อมต้องการแก้ไขเยียวยา หรือต้องการประสานเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างกันการที่ประชาชนแสดงความคิดเห็น ดิชม หรือร้องเรียน การดำเนินงานของรัฐนั้น ถือเป็นการสะท้อนกลับข้อมูล หรือแสดงให้เห็นถึงผลกระทบต่อการดำเนินการภารกิจของภาครัฐที่มีต่อประชาชนได้มากที่สุด อันเป็นการประเมินผลกระทบด้านความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพประสิทธิผลในการดำเนินการของภาครัฐ ซึ่งหนึ่งในประเด็นสำคัญในการพัฒนาประเทศประการหนึ่งคือการดำเนินการดูแลพัฒนาสุขภาพประชาชน ภายใต้การดูแลรับผิดชอบของกระทรวงสาธารณสุขที่มีภารกิจงานเกี่ยวข้องมีผลกระทบต่อสุขภาพและวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชนในทุกช่วงวัย ภารกิจดังกล่าวนี้มีความเสี่ยงที่ผลลัพธ์อาจไม่เป็นไปตามความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ เช่น ผลการตรวจรักษาโรคที่ย่อมมีข้อจำกัดหลากหลายประการ หรือบางกรณีการดำเนินการก่อให้เกิดผลกระทบต่อชุมชนอย่างกว้างขวาง เช่น การควบคุมโรคและภัยสุขภาพที่เกิดขึ้นในชุมชน การตรวจแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมต่างๆ ในชุมชน เป็นต้น ดังนั้นการเปิดรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ตลอดจนถึงการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีฐานปัญหามาจากความเดือดร้อนของประชาชน จึงเป็นวิธีการสำคัญและจำเป็นต่อกระบวนการ วิธีประเมินผลกระทบเพื่อปรับปรุงพัฒนาภารกิจบริการสุขภาพ และมีความสำคัญอีกประการหนึ่งของการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ คือ ต้องถือว่าสิทธิของการร้องเรียนร้องทุกข์นั้น เป็นสิทธิของประชาชนโดยชอบด้วยกฎหมาย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องย่อมต้องมีหน้าที่รับเรื่อง เพื่อแก้ไขปัญหาให้ประชาชนตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ ที่เกี่ยวข้องอย่างรวดเร็ว เป็นธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร ในฐานะองค์กรที่ทำหน้าที่บูรณาการจัดการเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร เพื่อให้สามารถดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนได้อย่างครอบคลุมและรวดเร็วมีประสิทธิภาพ มีหลักการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

1. เป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนการทุจริต ของประชาชน ในฐานะองค์กรบริหารควบคุมกำกับหน่วยงานสาธารณสุขอำเภอบึงนาราง ในพื้นที่
2. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของหน่วยงานสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนที่กำหนด
3. รวบรวมวิเคราะห์ปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริต เพื่อหาแนวทางแก้ไขและนำเสนอผู้บริหารพิจารณาตามลำดับ
4. ประสานหน่วยงานราชการอื่นหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง กรณีเรื่องร้องเรียนการทุจริต อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ

5. ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต ให้ได้ข้อยุติโดยเร็วและสร้างความพึงพอใจต่อประชาชน
6. อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือกลุ่มมวลชนที่มาพบเพื่อยื่นข้อร้องเรียนการทุจริต/ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยสันติวิธี
7. จัดระบบและพัฒนาเครือข่ายการจัดการเรื่องราวการทุจริต เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เป็นเอกภาพ
8. จัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริต ให้เป็นปัจจุบันและสนับสนุนข้อมูลให้ผู้บริหารนำประกอบการพิจารณา
9. สนับสนุนและพัฒนากระบวนงานข้อมูลให้เชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร
10. จัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวมและนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริต
2. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ การทุจริต ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์การทุจริต อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานพัฒนาให้การทำงานมีมาตรฐาน รวมทั้งเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่
4. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริต ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552

คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนการทุจริตได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตามที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทน ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็น หรือให้ข้อมูลตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

ผู้ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

การร้องทุกข์ หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้

ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้เป็นธรรม

คำร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่ได้ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ

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 สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นๆ ประกอบด้วย หน่วยงานหรือกลุ่มงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องทุกข์

การอุทธรณ์ หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อมติหรือมาตรการใดๆ ที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ บึงนาราง จังหวัดพิจิตร สั่งการหรือมีปัญหาในมติหรือมาตรการนั้นๆ และต้องการให้มีการทบทวน

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติกรรมเชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงพอว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

การบริหาร หมายถึง การดำเนินงาน หรือการบริหารจัดการที่โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ ประกอบกับประโยชน์ในระยะยาวของราชการ

การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข หมายถึง การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบึงนารางจังหวัดพิจิตร แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าวหรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร

เรื่องร้องเรียนบริการทางการแพทย์ หมายถึง หนังสือหรือสิ่งใดๆ จากบุคคล หรือองค์กร ที่แสดงให้เห็นปรากฏว่ามีการให้บริการรักษาพยาบาล หรือการดำเนินการทางการแพทย์ หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าวหรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตรรับผิดชอบ

ความขัดแย้ง หมายถึง ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการให้หรือรับบริการสาธารณสุข หรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบการแพทย์ อันนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียนหรือการนำข้อพิพาทขึ้นเป็นคดีฟ้องร้องต่อศาล โดยอาจจะเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่ หรือกำลังเกิดขึ้นก็ได้ ทั้งนี้ต้องเป็นกรณีที่น่าปรากฏชัดเจน

การเจรจาไกล่เกลี่ย หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณี หรือผู้แทนตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้งกัน เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน และเพื่อมิให้ความขัดแย้งบานปลาย ทั้งนี้ จะต้องเกิดจากความสมัครใจของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย

การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สาม ที่เป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกัน ด้วยบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกันโดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

ผู้ไกล่เกลี่ย หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์ หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรือบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับ

การทุจริต (Corruption) หมายถึง การใช้อำนาจที่ได้มาหรือการใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่ในทางมิชอบ เพื่อประโยชน์ต่อ ตนเอง ครอบครัว เพื่อน คนรู้จัก หรือประโยชน์อื่นใดอันมิควรได้ ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อ ประโยชน์ของผู้อื่น การทุจริตอาจ เกิดได้หลายลักษณะ เช่น การติดสินบนเจ้าพนักงานด้วยการให้หรือการรับสินบนทั้ง ที่เป็นเงินและสิ่งของ การมีผลประโยชน์ทับซ้อน การฟอกเงิน การยกยอก การปกปิดข้อเท็จจริง การขัดขวาง กระบวนการยุติธรรม เป็นต้น ขอบเขต

คู่มือบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ **การทุจริต** หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ บึงนาราง จังหวัดพิจิตร และเพื่อเผยแพร่ขั้นตอน การดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แก่ประชาชนทั่วไป ตลอดจนถึงกำหนดช่องทางในการเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ บึงนาราง โทรศัพท์ 0882783766
2. หนังสือ/จดหมาย ส่งทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง สาธารณสุขอำเภอ บึงนาราง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ บึงนาราง จังหวัดพิจิตร หมู่ 2 ตำบลห้วยแก้ว อำเภอ บึงนาราง จังหวัดพิจิตร รหัสไปรษณีย์ 66130

- หนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

3. เดินทางมาร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุข อำเภอ บึงนาราง จังหวัดพิจิตร

4. Face book สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ บึงนาราง จังหวัดพิจิตร

5. อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล้องแสดงความคิดเห็น ฯลฯ

บทที่ 2

กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ การทุจริต สสอ. บึงนาราง

2.1 กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ การทุจริต

ลำดับ	ขั้นตอน/กระบวนการ	ระยะเวลาการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต/รับแจ้งเบาะแส/บัตรสนเท่ห์ / โทรศัพท์ ,Face book จดหมาย / มาด้วยตนเอง /กล่องรับข้อร้องเรียนฯลฯ ↓ กลุ่มกฎหมาย - ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน - คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหา/ข้อกฎหมาย/ติดตามการดำเนินงานตามระยะเวลา ↓ สสอ.พิจารณาลงนาม → ข้อสั่งการ 1	ภายใน 1 วัน	1.จนท.รับเรื่องของแต่ละกลุ่มงาน รับเรื่องของตนเองแล้วสำเนาเรื่องแจ้งกลุ่มกฎหมายเพื่อดำเนินงาน เสนอ สสอ.เพื่อสั่งการแก้ไข
		ภายใน 1 วัน	กลุ่มกฎหมาย
		ภายใน 1 วัน	กลุ่มกฎหมายและกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
๒	- กลุ่มกฎหมาย ดำเนินการตามข้อสั่งการ สสอ. ดำเนินการแก้ไขและรายงานผลการดำเนินการ กรณี มีมูลหรือไม่มีมูล ให้แจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อทราบว่าดำเนินการเบื้องต้นอย่างไร/ยุติเรื่อง	7 วัน	กลุ่มกฎหมายและกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
๔	ดำเนินการเสร็จเสนอ สสอ. พิจารณาลงนาม ข้อสั่งการ 2	ภายใน 1 วัน	กลุ่มกฎหมาย
๕	การตอบสนอง/แจ้งผู้ร้อง → ทำหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษรตอบผู้ร้อง	ภายใน 14 วัน หลังลงรับเรื่อง	กลุ่มกฎหมาย
๖	กลุ่มกฎหมาย - จัดเก็บสำเนาเรื่องร้องเรียนจัดทำรายงานสรุป วิเคราะห์เสนอผู้บังคับบัญชาทุก6เดือน	30 วัน	กลุ่มกฎหมาย

หมายเหตุ

1. เรื่องที่ยังยุ่งยากซับซ้อน ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 7 วัน นับตั้งแต่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน
2. เรื่องที่ยังยุ่งยากซับซ้อน ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน นับตั้งแต่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

2.2 บทบาทหน้าที่ของกลุ่มงานภายในที่รับผิดชอบ**2.2.1 กลุ่มกฎหมาย**

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรมของส่วนราชการและ หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวเงินนอกงบประมาณ (เงินบำรุง) และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนสามัญ พ.ศ. 2551 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. 2547 ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. 2537 และระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2556 และการสอบสวน/พิจารณาเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539 รวมทั้งการดำเนินคดีปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1) การสืบสวน สอบสวน และตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีการร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร ทุจริต กระทำผิดวินัย และการสอบข้อเท็จจริงความรับผิดทางละเมิด

2) การพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ เรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน และเรื่องร้องขอความเป็นธรรม

2.2.2 กลุ่มงานอื่นๆ ในสังกัด

มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการตรวจสอบ/สืบสวนข้อเท็จจริงรวมทั้งเสนอแนะมาตรฐานการดำเนินงาน และข้อมูลทางวิชาการ ในประเด็นงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการดำเนินงาน และการตัดสินใจแก่สาธารณสุขอำเภอบึงนาราง รวมทั้งการติดตามสนับสนุนการแก้ปัญหา และพัฒนาระบบการทำงานของกลุ่มงาน/งานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร เพื่อป้องกันปัญหาการร้องทุกข์ ร้องเรียนที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

2.3 การจัดประเภทเรื่องร้องเรียน/ระยะเวลาในการตอบสนอง

ลำดับ	ประเภท	นิยาม	เวลาในการตอบสนอง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ
1	ด้านบริหาร	การเงิน การคลัง การพัสดุ การบริหารงานบุคคล	1 วัน	งานบริหารทั่วไป

		การจ่ายค่าตอบแทน		งานบริหารทรัพยากรบุคคล งานกฎหมาย
2	ด้านบริการ	คุณภาพ / มาตรฐานการบริการ พฤติกรรมบริการ/การคุ้มครองสิทธิ ผู้ให้ฯ-ผู้รับบริการ /ถูกเรียกเก็บ ค่าบริการ /ไม่ได้รับความสะดวกใน การรับบริการ	ไม่เกิน 15 วัน ทำการ	งานพัฒนาคุณภาพฯ งานทันตสาธารณสุข งานประกันสุขภาพ งานกฎหมาย
3	ด้านการ ทุจริต	- อาศัยตำแหน่งหน้าที่แสวงหา ประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมาย -ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบด้วย กฎหมาย	ไม่เกิน 7 วัน ทำการ	งานบริหารทั่วไป กฎหมาย
4	พฤติกรรม ส่วนตัว	-ความประพฤติเสื่อมเสียชื่อเสียงใน ตำแหน่งหน้าที่ เช่น เมาสุรา / ทะเลาะวิวาท / ชู้สาว /การพนัน / อื่นๆ	1 วัน (ชี้แจง ให้ผู้ร้องเรียน ทราบ)	งานบริหารทรัพยากรบุคคล งานบริหารทั่วไป งานกฎหมาย
๕	เรื่องอื่น ๆ	- การคุ้มครองผู้บริโภค - การควบคุมบุหรื / เครื่องดื่ม แอลกอฮอล์ - กฎหมายสาธารณสุขอื่น ๆ - พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม	ไม่เกิน 15 วัน ทำการ	งานควบคุมโรคไม่ติดต่อ งานคุ้มครองผู้บริโภค งานอนามัยสิ่งแวดล้อมฯ งานกฎหมาย

หมายเหตุ กรอระยะเวลาดำเนินการสามารถยืดหยุ่นได้ตามระเบียบการจัดการร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านต่างๆ ได้ เช่น การคุ้มครองสิทธิผู้ให้บริการ (มาตรา18) และการคุ้มครองสิทธิผู้รับบริการ (มาตรา41) มีกำหนดระยะเวลา 30 วัน การถูกเรียกเก็บเงินค่ารักษา หรือการไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ ต้องดำเนินการภายใน 7 วัน เป็นต้น

2.4 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

2.4.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ชัดเจน
- 2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน /ร้องทุกข์

3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

4) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

2.4.2 ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อ บุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.4.3 เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือหรือช่วยจัดความเดือดร้อน

2.4.4 เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

2.4.5 เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการ ตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

2.4.6 ไม่เป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

1) คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และ เพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2551 จึงจะรับไว้ พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

2) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือ คำสั่ง ที่สุดแล้ว

3) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กร อิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้ว ยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

4) คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

2.5 หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาวินิจฉัยร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีของข้าราชการพลเรือนสามัญ

2.5.1 กรณีคับข้องใจที่จะร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้

ความคับข้องใจอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของข้าราชการนั้น ต้องมีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้

1) ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการ นั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็น การสร้างขั้นตอนโดยไม่ จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดขึ้นเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลยพินิจโดยมิชอบ

2) ไม่มอบหมายให้ปฏิบัติ

3) ประวิงเวลา หรือหน่วงเหนี่ยวการดำเนินการบางอย่างอันเป็นเหตุให้เสียสิทธิ หรือไม่ได้รับสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ในเวลาอันสมควร

4) ไม่เป็นไปตาม หรือขัดกับระบบคุณธรรมตามมาตรา 42 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

2.5.2 ผู้มีอำนาจพิจารณาและวินิจฉัยร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นควรจะได้ ปรีกษาหาหรือทำความเข้าใจกัน โดยผู้บังคับบัญชาต้องให้โอกาสและรับฟัง หรือสอบถามเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าว เพื่อเป็นทางแห่งการทำความเข้าใจและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นต้น แต่ถ้าผู้มีความคับข้องใจไม่ประสงค์จะปรีกษาหาหรือ หรือปรีกษาหาแล้วไม่ได้รับคำชี้แจง หรือได้รับคำชี้แจงแล้วไม่เป็นที่พอใจ ก็ให้ร้องทุกข์ตาม กฎ ก.พ.ค. ได้ ดังนี้

ก. เหตุเกิดจากผู้บังคับบัญชา ให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปตามลำดับ คือ

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

2) กรณีที่เหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนกลางที่ต่ำกว่าอธิบดี เช่น ผู้อำนวยการกอง หรือผู้อำนวยการสำนัก ให้ร้องทุกข์ต่ออธิบดี และให้อธิบดีเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำหรับกรณีสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขนั้น ถ้าเหตุเกิดจากผู้อำนวยการวิทยาลัย ในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก และผู้อำนวยการสำนักหรือหน่วยงานส่วนกลาง จะต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข (ในฐานะอธิบดี) และปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

3) กรณีที่เหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์เกิดจากผู้ว่าราชการจังหวัดหรืออธิบดี ให้ร้องเรียนต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุขซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้ปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน อนึ่ง กรณีที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมีคำสั่งย้ายหรือเลื่อนเงินเดือนข้าราชการตำแหน่งประเภทวิชาการ ตั้งแต่ระดับชำนาญการพิเศษลงมา กฎหมายใหม่บัญญัติให้เป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดโดยตรง หากจะร้องเรียนในเรื่องนี้ จะต้องร้องเรียนต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

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 สำหรับกรณีผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขให้บรรจุแต่งตั้ง หรือเลื่อนตำแหน่งข้าราชการในราชการบริหารส่วนภูมิภาค นั้น แม้ว่าจะออกเป็นคำสั่งของจังหวัดก็ตาม กรณีนี้ต้องถือว่าผู้ว่าราชการจังหวัดทำในฐานะปลัดกระทรวงสาธารณสุขตามที่ได้รับมอบอำนาจ กรณีเช่นนี้จะต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ไม่ใช่ ร้องเรียนต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

2.5.3 วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน/ร้องทุกข์

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือยื่นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ภายใน 30 วัน นับแต่วันทราบหรือถือว่าทราบเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยคำร้องให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ คือ

- 1) ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด และที่อยู่สำหรับการติดต่อเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้ร้อง
- 2) การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์
- 3) ข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่ผู้ร้องเรียนเห็นว่าเป็นปัญหาของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- 4) คำขอของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- 5) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้ได้รับมอบหมายให้ร้องเรียนแทนกรณีที่จำเป็น

2.5.4 การมอบหมายให้ผู้อื่นร้องเรียน/ร้องทุกข์แทน

ผู้มีสิทธิร้องเรียน/ร้องทุกข์จะมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องเรียน/ร้องทุกข์แทนตนได้แต่เฉพาะกรณีที่มีเหตุจำเป็นเท่านั้น คือ กรณี 1) เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องเรียนได้ด้วยตนเอง 2) อยู่ในต่างประเทศและคาดหมายได้ว่าไม่อาจร้องเรียนได้ทันภายในเวลาที่กำหนด และ 3) มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียนเห็นสมควร ทั้งนี้ จะต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีสิทธิร้องเรียน พร้อมทั้งหลักฐานแสดงเหตุจำเป็น ถ้าไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้พิมพ์ลายนิ้วมือโดยมีพยานลงลายมือชื่อรับรองอย่างน้อยสองคน

2.5.5 หลักฐานประกอบหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

1) การยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมคำร้องเรียนด้วย กรณีที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ เพราะพยานหลักฐานอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานทางปกครอง เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือบุคคลอื่น หรือเพราะเหตุอื่นใด ให้ระบุเหตุที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานไว้ด้วย

2) ให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทำสำเนาคำร้องเรียน/ร้องทุกข์และหลักฐานที่เกี่ยวข้อง โดยให้ผู้ร้องรับรองสำเนาถูกต้อง 1 ชุด แนบพร้อมคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วย กรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องเรียน/ร้องทุกข์แทนก็ดี กรณีที่มีการแต่งตั้งทนายความหรือบุคคลอื่นดำเนินการแทนในชั้นตอนใดๆ ในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ก็ดี ให้แนบหลักฐานการมอบหมายหรือหลักฐานการแต่งตั้งด้วย

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

2.5.6 การยื่นหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

การยื่นหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทำได้ 2 วิธี คือ

1) ยื่นต่อพนักงานผู้รับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร หรือ เจ้าหน้าที่ ผู้รับหนังสือตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ของผู้บังคับบัญชาหรือของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียน/ร้องทุกข์

2) ส่งหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน โดยถือวันที่ทำการไปรษณีย์ต้นทางประทับตรารับที่ของหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นวันยื่นคำร้อง โดยให้ส่งไปยังผู้บังคับบัญชา หรือส่งไปยังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร

2.5.7 ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบึงนาราง โทรศัพท์ 0882783766
2. หนังสือ/จดหมาย ส่งทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง สาธารณสุขอำเภอบึงนาราง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร หมู่ 2 ตำบลห้วยแก้ว อำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร รหัสไปรษณีย์ 66130
 - หนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
 - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
3. เดินทางมาร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบึงนารางจังหวัดพิจิตร
4. Face book สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร
5. อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล้องแสดงความคิดเห็น ฯลฯ

2.5.8 ขั้นตอนและกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชา

- 1) เมื่อผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับคำร้องแล้วจะมีหนังสือแจ้ง พร้อมทั้งส่งสำเนาคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ไปให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ โดยให้ผู้บังคับบัญชานั้นส่งเอกสาร หลักฐานที่เกี่ยวข้องและคำชี้แจง ไปให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประกอบการพิจารณา ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำหรับกรณีที่ยื่นคำร้องผ่านผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ก็ให้ปฏิบัติในทำนองเดียวกัน
- 2) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์พิจารณาจากเรื่องราวการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติ ต่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในกรณีจำเป็นและสมควร อาจจะขอเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม รวมทั้งคำชี้แจงจากหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอื่นของรัฐ ห้างหุ้นส่วน บริษัท ข้าราชการ หรือบุคคลใดๆ มาให้ถ้อยคำหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาได้ รวมทั้งอาจจะให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์มาแถลงการณ์ด้วยวาจา หรือไม่ก็ได้
- 3) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 60 วัน นับแต่วันได้รับคำร้องทุกข์ และอาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน 30 วัน
- 4) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น อาจจะไม่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ยกคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือมีคำวินิจฉัยให้แก้ไขหรือยกเลิกคำสั่ง และให้เยียวยาความเสียหาย ให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือให้ดำเนินการอื่นใดเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม และเมื่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้พิจารณา วินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประการใดแล้ว ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ดำเนินการให้เป็นไปตามคำวินิจฉัยนั้นในโอกาสแรกทำได้ และเมื่อได้ดำเนินการตามคำวินิจฉัยดังกล่าวแล้ว ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบเป็นหนังสือโดยเร็ว คำวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น ให้เป็นที่สุด

2.5.8 สิทธิของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

- 1) ผู้ร้องอาจถอนคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ยื่นไว้แล้วในเวลาใดๆ ก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะมีคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดในเรื่องที่ร้องนั้นก็ได้

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

3) กรณีที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีสิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครองชั้นต้น ภายใน 90 วัน นับแต่วันที่ทราบ หรือถือว่าทราบคำวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือของคณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

บทที่ 3

กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

3.1 กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 59 บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

- 2) พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561
- 5) พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบ พ.ศ. 2559
- 6) พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบ พ.ศ. 2559
- 7) ประมวลกฎหมายอาญา หมวด 2 ความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ และความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม
- 8) พระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดของพนักงานในองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2502
- 9) พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๔
- 13) คำสั่งคณะกรรมการกฤษฎีกาที่ 69/2557 เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติ มิชอบ ลงวันที่ 18 มิถุนายน 2557
2. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38
4. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)
5. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2546
6. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
7. พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐
8. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
9. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. 2537 (กรณีลูกจ้างประจำ) และหนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ สธ ๐๒๐๑.๐๓๔/ว ๑๗๓ ลงวันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๔๘ เรื่อง สวัสดิการและสิทธิประโยชน์แก่ลูกจ้างชั่วคราวเงินนอกงบประมาณ (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 หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

3.2 การจัดเก็บเอกสาร

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
------------	-------------	--------------	----------

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ บึงนาราง	กลุ่มกฎหมาย สำนักงาน สาธารณสุขอำเภอ บึงนาราง	กลุ่มกฎหมาย	ตลอดปี
	เว็บไซต์กระทรวง สาธารณสุข	กลุ่มกฎหมาย	ตลอดปี

3.3 ผู้มีสิทธิ์เข้าถึง

- เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร

3.4 ระบบการติดตามและประเมินผล

- 4.4.1 ร้อยละของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริต ที่ได้รับการดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดไว้
- 4.4.2 ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริต ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการ แก้ไข ปัญหา
- 4.4.3 ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริต

ภาคผนวก

ที่...../.....

แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบึงนาราง

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 ☐ คำนวณบริโภคน ☐ 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..... ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบึงนาราง เป็นความจริงทุกประการและขอรับผิดชอบ ต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมดและข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน รับเรื่องโดย ลงชื่อ..... พนักงานเจ้าหน้าที่ ลงชื่อ..... (.....) (.....) (.....) ตำแหน่ง..... ตำแหน่ง..... ตำแหน่ง.....

หลักฐานเบื้องต้นที่ได้ยื่นประกอบคำร้องเรียน ดังนี้ ☐ ไม่มี

☐ มี

☐ หนังสือ/จดหมาย ☐ เทปบันทึกเสียง ☐ เอกสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ☐ แผ่นซีดี ☐ อื่นๆ

.....

☐ ตัวอย่างผลิตภัณฑ์.....จำนวน.....รุ่นการผลิต(lot no).....ครั้งที่ผลิต(Batch No).....

วันที่ผลิต.....วันหมดอายุ.....สถานที่ผลิต.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอปึงนาราง

คำสั่ง สาธารณสุขอำเภอปึงนาราง

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง

วันที่.....

สรุปผลการดำเนินการ ☐ ไม่พบความผิด ☐ ตักเตือน ☐ ปรับ ☐ ดำเนินคดี ☐ อื่นๆ.....วันที่แล้วเสร็จ.....

ที่...../.....

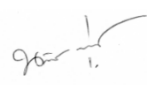
แบบรับและส่งต่องานเรื่องร้องเรียน

<u>รับเรื่องร้องเรียน</u> (จากกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องไปกลุ่มกฎหมาย) ประเด็นที่ร้องเรียน รับเรื่องจากฝ่าย/กลุ่มงาน/อื่นๆ ระบุ วัน เดือน ปีที่รับ.....เวลา..... ผู้ส่ง (ชื่อ - สกุล)..... ผู้รับ (ชื่อ - สกุล).....	
<u>ส่งเรื่องร้องเรียน</u> (จากกลุ่มกฎหมาย ไปกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง) กลุ่มงานที่รับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน () 1. กลุ่มงาน () 2. กลุ่มงาน () 3. กลุ่มงาน () 4. กลุ่มงาน ระบุชื่อฝ่าย ระยะเวลาดำเนินการ จำนวน () 15 วัน () 30 วัน () อื่นๆ ผู้รับ (ชื่อ - สกุล) 1.2.3. วตป..... วตป..... วตป..... ผู้ส่ง (ชื่อ - สกุล) วตป.....	
<u>รายงานผลการร้องเรียน</u> (จากกลุ่มงานที่แก้ไขไปกลุ่มกฎหมาย) รายงานผลการดำเนินงานครั้งที่ 1 (ภายใน 15 วัน) ระบุรายละเอียด ผู้รายงาน (ชื่อ - สกุล) วัน เดือน ปี.....	
เรียน สาธารณสุขอำเภอบึงนาราง 	คำสั่ง สาธารณสุขอำเภอบึงนาราง

หลักการยุติเรื่อง

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

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๙

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบึงนาราง	
ชื่อหน่วยงาน :สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบึงนาราง.....จังหวัดพิจิตร..... วัน/เดือน/ปี :๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๘..... หัวข้อ:เรื่อง คู่มือปฏิบัติการการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน Linkภายนอก:ไม่มี..... หมายเหตุ:	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล วิริยา (นางสาววิริยา ฉายาเศรษฐกุล) ตำแหน่ง นักสาธารณสุขชำนาญการ วันที่.....๓๑เดือน.....ธันวาคม.....พ.ศ.๒๕๖๘	ผู้อนุมัติรับรอง  (นางสาวนภัสสรณ์ พุ่มพิศ) ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอบึงนาราง วันที่.....๓๑เดือน.....ธันวาคม.....พ.ศ.๒๕๖๘
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ วิริยา (นางสาววิริยา ฉายาเศรษฐกุล) ตำแหน่ง นักสาธารณสุขชำนาญการ วันที่.....๓๑เดือน.....ธันวาคม.....พ.ศ.๒๕๖๘	