

คู่มือการปฏิบัติงาน

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน การ
ปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเนินมะปราง

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ภายใต้ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมไทย มีประชาชนบางส่วนได้รับผลกระทบและประสบปัญหาที่หลากหลาย จนกลายเป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งนับวันยังมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนต้องพึ่งพาส่วนราชการเพื่อคลี่คลายปัญหา โดยการร้องทุกข์/ร้องเรียนไปยัง ส่วนราชการ ต่างๆที่มีอยู่ เรื่องราวร้องทุกข์เป็นสิ่งที่สะท้อนปัญหาของประชาชนที่บ่งบอกความรู้สึกและความคาดหวังของ ประชาชนที่มีต่อการดำเนินการตามภารกิจของส่วนราชการในฐานะหน่วยงานผู้ใช้อำนาจฝ่ายบริหารตามระบอบ ประชาธิปไตย ในการบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับนโยบายการ บริหารงานภาครัฐ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดโอกาส ให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้สะดวก รวดเร็วและปลอดภัย ทั้งนี้ ภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็น ธรรม การร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนถือเป็นเสียงสะท้อนให้ภาครัฐทราบว่าการบริหารงานมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้า มามีส่วนร่วม ตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม อาจเป็นเหตุให้มีการ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่างๆเพิ่มขึ้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเนินมะปรางในฐานะหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแลการให้บริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ต่าง ๆ อำเภอเนินมะปราง ได้เล็งเห็นความสำคัญของเรื่องดังกล่าวนี้ จึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเนินมะปราง ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถน ำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่ สอดคล้องกับข้อ ก าหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนอย่างครบถ้วนและมี ประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้มารับบริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการ ปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

๑.๑ ส่วนงาน/ หน่วยงานที่รับผิดชอบ



๑.๒ ช่องทางการร้องเรียน

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเนินมะปราง สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเนินมะปราง โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑.ไปรษณีย์

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒.เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานกฤษฎามนตรี ๑๑๑๑

๓.ร้องเรียนผ่านทางศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิษณุโลก

๔.ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือทางโทรสาร ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเนินมะปราง หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๕- ๓๙๙๐๕๘

๕.เดินมาร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเนินมะปราง

๖. Website : <http://www.nmpdph.go.th>

๗ . Facebook : <https://web.facebook.com/noenmaprang.DPHO>

๘. e-Mail : nmp_info@nmpdph.go.th หรือ noenmaprang001@gmail.com

๑.๓ การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๑.๓.๑ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเนินมะปราง

๑) เป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนในภาพรวมของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเนินมะปราง

๒) ประมวลประเด็นปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อพิจารณาหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหารพิจารณา สิ่ง
การ

๓) ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติโดยเร็วและประชาชนพึงพอใจ

๔) อำนวยความสะดวกแก่มวลชนที่มาพบ หรือมาชุมนุมเรียกร้องต่อผู้บริหารของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ
เนินมะปราง

๕) จัดระบบและพัฒนาเครือข่ายการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เป็นเอกภาพ

๖) จัดทำฐานข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบัน และเฝ้าอำนวยต่อผู้บริหารในการ
เรียกใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาในระดับนโยบาย

๗) จัดทำสรุปรายงานผล ความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวมของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ
เนินมะปราง

๑.๓.๒ งานนิติการ

มีหน้าที่ดังนี้

๑) การเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม ให้กับเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเนินมะปรางซึ่งประกอบด้วย
ข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำและพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ตามพระราชบัญญัติ
ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ ระเบียบส านักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย พนักงานราชการ พ.ศ.๒๕๔๗ ระเบียบ
กระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของ ส่วนราชการ พ.ศ.๒๕๓๗ และ ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วย
พนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๕๖

๒) การสอบสวน/พิจารณาเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติความ
รับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙ และระเบียบส านักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับ ความ
รับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙

๓) การด าเนินคดีปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๓.๑ การสืบสวน สอบสวน และตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีการร้องเรียนกล่าวหาว่า
เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเนินมะปราง กระทำผิดวินัย และการสอบข้อเท็จจริง ความรับผิด ทาง
ละเมิดของเจ้าหน้าที่

๓.๒ การพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ เรื่องร้องเรียน และเรื่องขอความเป็นธรรม

๔) รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง พยานหลักฐาน กรณีมีข้อพิพาทในการรักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นหรือ
เชื่อว่าได้เกิดขึ้นในสถานบริการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเนินมะปราง

๕) ให้คำปรึกษาแนะนำการดำเนินคดี ข้อกฎหมายเกี่ยวกับคดีทางการแพทย์และกฎหมายทั่วไป
แก่แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ในสังกัด และประชาชนทั่วไป

๖) เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดจากการรักษาพยาบาลของสถานบริการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเนินมะปราง

๗) เตรียมคดีเพื่อส่งให้กับพนักงานอัยการแก้ต่างคดีแพ่งและคดีอาญาที่มีมูลเหตุจากการรักษาพยาบาลของสถานบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเนินมะปราง

๘) เตรียมคดีและแก้ต่างคดีอาญาที่พนักงานอัยการหรือผู้เสียหายฟ้องคดีอาญาต่อหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ในคดีเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล

๙) ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล สถานการณ์ และปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และเสนอแนวทางเพื่อป้องกัน แก้ไข การฟ้องร้องหรือข้อพิพาทอันเนื่องมาจากการให้บริการทางการแพทย์

๑.๓.๓ งานคุ้มครองผู้บริโภค

ตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวน พิจารณา เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการบังคับใช้กฎหมาย ตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบคือ พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.๒๕๒๒,พระราชบัญญัติยา พ.ศ.๒๕๑๐, พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ.๒๕๓๕,พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑, พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. ๒๕๓๕, พระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. ๒๕๔๒, พระราชบัญญัติวิชาชีพเวชกรรม พ.ศ. ๒๕๒๕, พระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ พ.ศ. ๒๕๕๑ และพระราชบัญญัติวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ. ๒๕๑๘

๑.๓.๔ งานอนามัยสิ่งแวดล้อม

ตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวน พิจารณา เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการบังคับใช้กฎหมาย ตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบคือ พระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ.๒๕๓๕, พระราชบัญญัติคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ พ.ศ.๒๕๓๕ , พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ.๒๕๕๑ , พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ และพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕ และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม

๑.๓.๕ งานประกันสุขภาพ

ตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวน พิจารณา เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับทางการแพทย์และ สาธารณสุขและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเนินมะปรางและ เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดจากการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขของสถานบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเนินมะปราง โดยมีกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบคือพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕

คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของ รัฐที่อยู่ในกำกับของทางราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นยุติ ตลอดจนการพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

หน่วยบริการ หมายถึง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็นหรือให้ข้อมูล ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์

การร้องเรียน หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้มีอำนาจหน้าที่พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้อง ทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ ทบทวนปฏิบัติ และแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและหายข้อง ใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

คำร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเนินมะปรางที่ได้ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเนินมะปราง เช่นการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล(รพ.สต.) การจัดซื้อจัดจ้าง การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ **การร้องเรียนกระทำผิดวินัยหรือทุจริต** หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเนินมะปรางได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงาน กระทรวงสาธารณสุข กระทำผิดวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่า เป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเนินมะปราง

ผู้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/ร้อง ทุกข์นั้นๆ ประกอบด้วย ผู้รับผิดชอบงานนิติการ ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค ผู้รับผิดชอบงานประกันสุขภาพ ผู้รับผิดชอบงานอนามัยสิ่งแวดล้อม

ดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อ แจ้งผู้ร้องทุกข์

การอุทธรณ์ หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อมติหรือมาตรการใดๆที่คณะกรรมการสั่งการ หรือมีปัญหาในมติหรือ มาตรการนั้นๆและต้องการให้มีการทบทวน

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ชี้ พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อใน เบื้องต้นได้หรือไม่ เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

การบริหาร หมายถึง การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะด าเนินการและ ประโยชน์ระยะยาวของทางราชการที่จะได้รับประกอบกัน

การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข หมายถึง การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทาง การแพทย์หรือ สาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเนินมะปราง แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่ หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ

ความขัดแย้ง หมายถึง ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการให้หรือรับ บริการ สาธารณสุข นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง อาจเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่ กำลังเกิดขึ้น มีการแสดงออกชัดเจน หรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบการแพทย์

การเจรจาไกล่เกลี่ย หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณี หรือผู้แทนตั้งแต่เริ่มมี ความขัดแย้ง เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน และเพื่อมิให้ความขัดแย้งบานปลาย **การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง** หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็น กลาง ท าหน้าที่ช่วยให้ เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกัน ด้วยบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณี เกิดข้อตกลงที่พึงพอใจ ร่วมกันโดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

ผู้ไกล่เกลี่ย หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์ หรือผู้ได้รับ มอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไกล่เกลี่ยด้วยก็ได้

การชุมนุมเรียกร้อง หมายถึง การรวมตัวกันของกลุ่มคนเพื่อแสดงออกทางความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ เช่น การดำเนินชีวิต สิ่งแวดล้อม สุขอนามัย ฯลฯ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นสภาพปัญหาที่กลุ่มคนได้รับผลกระทบ เป็นการรวมตัวที่ สะท้อนให้เห็นถึง ปัญหาความเดือดร้อนของกลุ่มคน และ/หรือได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สาธารณสุข

ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
--------	-------	------------------------

๑. การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข	การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเนินมะปรางแล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการ หรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนั กงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือ ก ะ ษ ะ ท ร ว ง ส า ธ า ร ณ สุ ข ร ับ ผิ ด ข อ บ การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่เกิดขึ้นกับหน่วยบริการ	การร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่ เช่น การวินิจฉัยโรคผิดพลาด การรักษาผิดพลาด ฯลฯ
--	--	--

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๒. คุณภาพการให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่เกิดขึ้นกับหน่วยบริการ	๑. รอคิ รร ว จ นาน ๒. แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่สาธารณสุขท างานล่าช้า ๓. แพทย์ปฏิบัติการรักษา ๔. กริ ย า ไม่ เหม ะ มา ะ ส ม / วา จา ไม่ สุ ภ า พ ๕. ไม่เต็มใจให้บริการ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
--------	-------	------------------------

๓.การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของทาง	๑.การบริหารทั่วไปและงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒.การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓.การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบและการแต่งตั้ง โยกย้ายไม่ชอบธรรม ฯลฯ
-------------------	--	---

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๔.วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการเพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๕. การทุจริต	การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจ ทำให้ผู้อื่นเชื่อ ว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่ง หน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ เพื่อประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น	๑. การจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับพัสดุ ครุภัณฑ์ การก่อสร้าง ๒. การบริหารงานของหน่วยงานที่ส่อไปในทางไม่สุจริต ฯลฯ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๖.ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนารมณ์เพื่อการจ่ายค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ท าเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าป่วยการ อสม. ฯลฯ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๗.ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใดๆที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเนินมะปราง	เจ้าหน้าที่ยืมเงินประชาชนแล้วไม่คืน ฯลฯ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๘.สวัสดิการของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความคิดเห็นหรือการเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข	๑. หลักประกันสุขภาพ ทุกคนมีสิทธิได้รับบริการป้องกันและรักษาโรคฟรี ๒. กองทุนประกันสังคม ๓. กองทุนข้าราชการบำนาญ ฯลฯ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๙. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น	การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความคิดเห็นหรือการเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข	๑.การปรับปรุงระบบการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ๒. การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ๓. การเพิ่มบุคลากร ๔. การเพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์ ฯลฯ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
--------	-------	------------------------

๑๐.การคุ้มครอง ผู้บริโภคด้านสาธารณสุข	การปกป้องดูแลผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัย เป็นธรรม จากผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพ สิ่งแวดล้อม บริการทางการแพทย์และ สาธารณสุข	๑. การให้บริการไม่ได้มาตรฐาน ๒. ตลาดสด ร้านค้า/แผงลอย ไม่ สะอาด ๓. สิ่งแวดล้อมทั่วไป เช่น ขยะ/สิ่ง ปฏิกูล น้ำเสีย กลิ่นเหม็น เหตุ รำคาญ กิจกรรมที่เป็นอันตรายต่อ สุขภาพ ๔. สถานบริการ สถานประกอบการ ไม่มีใบอนุญาต ฯลฯ
--	--	---

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑๑. ขอบความอนุเคราะห์	การขอความอนุเคราะห์และการขอความ ช่วยเหลือในด้านต่างๆนอกเหนือจากสิทธิที่พึง ได้รับ	๑. ค่ารักษาพยาบาล ๒. การขอขึ้นทะเบียนการล้างไต ๓. การย้ายสถานบริการ ฯลฯ

๒.๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ชัดเจน

๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓. ข้อเท็จจริง หรือ พหุติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไข ำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง เพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล(ถ้ามี)

๒.๑.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๑.๓ เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือหรือช่วยจัดความเดือดร้อน

๒.๒.๔ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดส ำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒.๓.๕ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมในการ ด ำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๔.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑. คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะ ท ำ การสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณา เป็นการ เฉพาะเรื่อง

๒. คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีค ำพิพากษาหรือค ำสั่งที่สุดแล้ว

๓. เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์การอิสระที่ กฎหมาย กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่ มีผลความ คืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔. คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณา หรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑.๔ หลักเกณฑ์และวิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียนและการพิจารณาวินิจฉัยร้อง กรณียของข้าราชการ พล เรือนสามัญ

๑.๔.๑ กรณีข้อข้องใจที่จะร้องเรียนได้

ความคับข้องใจอันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ของข้าราชการนั้น ต้องมีลักษณะ ดังนี้

๑.ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจที่ ไม่ ถูกต้องตามกฎหมาย หรือไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น หรือ

โดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็น หรือสร้างภาระให้เกิดขึ้นเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลยพินิจโดยมิชอบ

๒.ไม่มอบหมายให้ปฏิบัติ

๓.ประวิงเวลา หรือหน่วงเหนี่ยวการดำเนินการบางอย่างอันเป็นเหตุให้เสียสิทธิ หรือได้รับสิทธิ ประโยชน์ อันพึงมีพึงได้ในเวลาอันสมควร

๔.ไม่เป็นไปตาม หรือขัดกับระบบคุณธรรมตามมาตรา ๔๒

๑.๔.๒ ผู้มีอำนาจพิจารณาและวินิจฉัยร้องเรียน

เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นควรจะได้ปรึกษาหรือทำความเข้าใจกัน โดยผู้บังคับบัญชาต้องให้โอกาสและรับฟัง หรือสอบถามเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าว เพื่อเป็นแนวทาง แห่งการทำความเข้าใจและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชั้นต้น แต่ถ้าผู้มีความซบซึ้งใจไม่ประสงค์จะปรึกษาหารือ หรือ ปรึกษาหารือแล้วไม่ได้ รับคำชี้แจง หรือได้รับคำชี้แจงแล้วไม่เป็นที่พอใจ ก็ให้ร้องเรียนตามกฎหมาย ก.พ.ค. ได้ ดังนี้

ก. เหตุเกิดจากผู้บังคับบัญชา ให้ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปตามลำดับ คือ

๑.กรณีที่เหตุแห่งการร้องเรียนเกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนภูมิภาคที่ต่ำกว่าผู้ว่าราชการ จังหวัด เช่น สาธารณสุขอำเภอ นายอำเภอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ให้ร้องทุกข์ต่อ ผู้ว่าราชการจังหวัด และให้ผู้ว่าราชการจังหวัด และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

๒.กรณีที่เหตุแห่งการร้องเรียนเกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนกลางที่ต่ำกว่าอธิบดี เช่น ผู้อำนวยการกอง หรือผู้อำนวยการสำนัก ให้ร้องเรียนต่ออธิบดี และให้อธิบดีเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียน สำหรับ กรณีสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขนั้น ถ้าเหตุเกิดจากผู้บัญชาการวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก และ ผู้อำนวยการสำนักหรือหน่วยงานส่วนกลาง จะต้องร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข (ในฐานะอธิบดี) และ ปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียน

๓.กรณีที่เหตุแห่งการร้องเรียนเกิดจากผู้ว่าราชการจังหวัดหรืออธิบดี ให้ร้องเรียนต่อปลัดกระทรวงซึ่ง เป็น ผู้บังคับบัญชาของผู้ร้องเรียนและให้ปลัดกระทรวงเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียน อนึ่ง กรณีที่ผู้ว่าราชการมี คำสั่งย้าย หรือเลื่อนเงินเดือนข้าราชการตำแหน่งประเภทวิชาการ ตั้งแต่ระดับชำนาญการพิเศษ ลงมา กฎหมายใหม่ บัญญัติให้เป็น อำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดโดยตรง หากจะร้องเรียนในเรื่องนี้ จะต้องร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวง สาธารณสุข

ข.เหตุเกิดจากปลัดกระทรวง รัฐมนตรีเจ้าสังกัด หรือนายกรัฐมนตรี ให้ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ดังนั้น ถ้า เหตุ ร้องเรียนเกิดจากปลัดกระทรวงสาธารณสุข ต้องร้องเรียนต่อ ก.พ.ค. อนึ่ง คำสั่งต่างๆ ของสำนักงาน ปลัดกระทรวง สาธารณสุขเกี่ยวกับการบริหารบุคคล เช่น การบรรจุแต่งตั้ง เลื่อน ย้าย โอน นั้น ถ้าท าให้ข้าราชการ เกิดความซบซึ้งใจ แล้ว จะต้องร้องเรียนต่อ ก.พ.ค. ทุกกรณี สำหรับกรณีที่ผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งได้รับมอบหมาย อำนาจจากส านักงานปลั ก ะกระทรวงสาธารณสุข ให้บรรจุแต่งตั้ง หรือเลื่อนตำแหน่ง ข้าราชการในราชการบริหารส่วน ภูมิภาค นั้น แม้ว่าจะออกเป็น คำสั่งของจังหวัดก็ตาม กรณีนี้ต้องถือว่าผู้ว่าราชการจังหวัดทำในฐานะปลัดกระทรวง สาธารณสุขตามที่ได้รับมอบอำนาจ กรณีเช่นนี้จะต้องร้องเรียนต่อ ก.พ.ค. ไม่ใช่ร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวง สาธารณสุข

๑.๔.๓ วิธีการร้องเรียน

การร้องเรียนให้ร้องเรียนได้สำหรับตนเองเท่านั้น จะร้องเรียนแทนผู้อื่นไม่ได้ และต้องทำคำร้องเรียน เป็นหนังสือ ยื่นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันทราบหรือว่าทราบเหตุแห่งการร้องเรียน โดยคำร้องเรียน ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ คือ

๑) ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด และที่อยู่สำหรับการติดต่อเกี่ยวกับการร้องเรียนของผู้ร้องเรียน

๒) การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่ผู้ร้องเรียนเห็นว่าเป็นปัญหาของเรื่องร้องเรียน

๔) คำขอของผู้ร้องเรียน

๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน หรือผู้ได้รับมอบหมายให้ร้องเรียนแทนกรณีที่จำเป็น

๑.๔.๔ การมอบหมายให้ผู้อื่นร้องเรียนแทน ผู้มีสิทธิร้องเรียนจะมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องเรียนแทนตนได้แต่เฉพาะกรณีที่มีเหตุจำเป็นเท่านั้น คือ

กรณี

๑) เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องเรียนได้ด้วยตนเอง

๒) อยู่ต่างประเทศและความหมายได้ว่าไม่อาจร้องเรียน ได้ ทันภายในเวลาที่กำหนด

๓) มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียน/ร้องทุกข์ เห็นสมควร ทั้งนี้ จะต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีสิทธิร้องทุกข์ พร้อมทั้งหลักฐานแสดงเหตุจำเป็น ถ้าไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้พิมพ์ลายนิ้วมือโดยมีพยานลงลายมือชื่อรับรองอย่างน้อยสองคน

๑.๔.๕ หลักฐานประกอบหนังสือร้องเรียน

๑) การยื่นคำร้องเรียน ให้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมคำร้องเรียนด้วย กรณีที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ เพราะพยานหลักฐานอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานทางปกครอง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคล อื่น หรือเพราะเหตุอื่นใด ให้ระบุเหตุที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานไว้ด้วย

๒) ให้ผู้ร้องเรียนทำสำเนาคำร้องเรียนและหลักฐานที่เกี่ยวข้อง โดยให้ผู้ร้องเรียนรับรองสำเนาถูกต้อง ๑ ชุดแนบพร้อมคำร้องเรียนด้วย กรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องเรียนแทนก็ดี กรณีที่มีการแต่งตั้งทนายความหรือบุคคลอื่นดำเนินการแทนในขั้นตอนใดๆ ในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนก็ดี ให้แนบหลักฐานการมอบหมายหรือหลักฐานการแต่งตั้งไปด้วย

๓) ถ้าผู้ร้องเรียนประสงค์จะแถลงการณ์ด้วยวาจาในชั้นพิจารณาของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียน ให้แสดง ความประสงค์ไว้ในคำร้องเรียนด้วย หรือจะทำเป็นหนังสือต่างหากก็ได้ แต่ต้องยื่นหนังสือก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัย ร้องเรียนเริ่มพิจารณา

๑.๔.๖ การยื่นหนังสือร้องเรียน การยื่นหนังสือร้องเรียนทำได้

๒ วิธี คือ

๑.ยื่นต่อพนักงานผู้รับคำร้องเรียนที่สำนักงาน ก.พ. (กรณีร้องเรียนต่อ ก.พ.ค.) หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับหนังสือ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ของผู้บังคับบัญชาหรือของผู้บังคับบัญชาที่เป็น เหตุแห่งการร้องเรียน หรือของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียน

๒.ส่งหนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ลงทะเบียน โดยถือวันที่ทำการไปรษณีย์ต้นทางประทับตรารับที่ซอง หนังสือร้องเรียนเป็นวันยื่นคำร้องเรียน โดยให้ส่งไปยังผู้บังคับบัญชา หรือส่งไปยังสำนักงาน ก.พ. (กรณีร้องเรียนต่อ ก.พ.ค.)

๑.๔.๗ ขั้นตอนและกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนของผู้บังคับบัญชา

๑.เมื่อผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียน ได้รับคำร้องเรียนแล้วจะมีหนังสือแจ้งพร้อมทั้งส่งสำเนาคำร้องเรียนไปให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนทราบ โดยให้ผู้บังคับบัญชานั้นส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องและคำชี้แจง ไปให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียนประกอบการพิจารณาภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ ร้องเรียน สำหรับกรณีที่ยื่นคำร้องเรียนผ่านผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนก็ให้ปฏิบัติในทำนองเดียวกัน

๒.ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียนพิจารณาจากเรื่องราวการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องเรียนของ ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ในกรณีจำเป็นและสมควร อาจจะขอเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เพิ่มเติม รวมทั้งคำชี้แจงจากหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอื่นของรัฐ ห้างหุ้นส่วน บริษัท ข้าราชการ หรือ บุคคลใดมาให้ถ้อยคำหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาได้ รวมทั้งอาจจะให้ผู้ร้องเรียนมาแถลงการณ์ ด้วยวาจา หรือไม่ได้

๓.ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียนพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันได้รับคำร้องเรียน และอาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน

๔.การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนนั้น อาจจะไม่รับเรื่องร้องเรียน ยกคำร้องเรียน หรือมีคำวินิจฉัยให้ แก่ไขหรือยกเลิกคำสั่ง และให้เยียวยาความเสียหาย ให้ผู้ร้องเรียน หรือให้ดำเนินการอื่นใดเพื่อประโยชน์แห่งความ ยุติธรรม และเมื่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียนได้วินิจฉัยเรื่องร้องเรียนประการใดแล้วให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่ง การร้องเรียน ดำเนินการให้เป็นไปตามคำวินิจฉัยนั้นในโอกาสแรกที่ทำได้ และเมื่อได้ดำเนินการตามคำวินิจฉัยแล้ว ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือโดยเร็ว คำวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียนนั้นให้เป็นที่สุด

๑.๔.๘ สิทธิของผู้ร้องเรียน

๑.ผู้ร้องเรียนอาจถอนคำร้องเรียนที่ยื่นไว้แล้วในเวลาใดๆก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียนจะมีคำวินิจฉัย เสร็จเด็ดขาดในเรื่องร้องเรียนนั้นก็ได้

๒.ผู้ร้องเรียนมีสิทธิคัดค้านผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการวินิจฉัยร้องเรียน และคัดค้านผู้บังคับบัญชาที่มี อำนาจวินิจฉัยร้องเรียน กรณีที่มีเหตุคัดค้านตามที่กำหนดไว้ในกฎ ก.พ.ค.

๓.กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยร้องเรียน มีสิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครองชั้นต้นภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่ทราบ หรือถือว่าทราบคำวินิจฉัยร้องเรียนของผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียนหรือของ คณะกรรมการวินิจฉัยร้องเรียน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเนินมะปราง

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเนินมะปราง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริหาร จัดการ



ลงทะเบียนเลขรับในระบบสารบรรณ

			เรื่องราว ร้องเรียนฯ
๒		๕ นาที	เจ้าหน้าที่ งานสารบรรณ
๓		๑ ชั่วโมง	เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริหาร จัดการ เรื่องราว ร้องเรียนฯ
๔		๑ วัน	เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริหาร จัดการ เรื่องราว ร้องเรียนฯ
๕		๑ วัน	สาธารณสุข อำเภอเนิน มะปราง
๖		๓ - ๔๕ วัน	งาน ที่รับผิดชอบ
๗		๓ วัน	สาธารณสุข อำเภอเนิน มะปราง
๘		๗ วัน	งาน ที่รับผิดชอบ
		๓ วัน	สาธารณสุข อำเภอเนิน มะปราง

		๓ วัน	งาน ที่รับผิดชอบ
--	--	-------	---------------------