คู่มือการปฏิบัติการ

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘





สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน
อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

คำนำ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้วางหลักเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ให้ทุกส่วนราชการมีหลักปฏิบัติในการดำเนินการ เรื่องราวร้องทุกข์เป็นแบบแผนและทิศทางเดียวกัน เว้นแต่การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตาม ขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมายอื่น ในปี พ.ศ. ๒๕๕๗ นี้ สำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำนโยบาย และแผนยุทธศาสตร์การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน เกิดประสิทธิผล คุ้มค่า โปร่งใส และเกิด ความเป็นธรรม สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ในฐานะหน่วยงานในการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยรวมในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่ เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน จึงมีภารกิจ สำคัญในการเป็นศูนย์กลางการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของ ประชาชน เพื่อหา แนว ทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ฯลฯ นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับกระบวนการและ บุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ด้วยการจัดทำและกำหนดมาตรการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อนนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ ร้องเรียน และสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีคุณภาพ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน

มกราคม ๒๕๖๘

บทที่ ๑
บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ภายใต้การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดของสังคมไทยมีประชาชนบางส่วนได้รับผลกระทบ และประสบปัญหาที่หลากหลาย จนกลายเป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งนับวันยิ่งมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนต้องพึ่งพาส่วนราชการเพื่อคลี่คลายปัญหา โดยการร้องทุกข์/ร้องเรียนไปยังส่วนราชการ ต่างๆ ที่มีอยู่ เรื่องราวร้องทุกข์เป็นสิ่งสะท้อนปัญหาของประชาชนที่บ่งบอกความรู้สึก และความคาดหวังของ ประชาชนที่มีต่อการดำเนินการตามกิจของส่วนราชการในฐานะหน่วยงานผู้ใช้อำนาจฝ่ายบริหารตาม ระบอบประชาธิปไตยในการบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับนโยบาย การบริหารงานภาครัฐ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเอาชองราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้สะดวก รวดเร็วและปลอดภัย ทั้งนี้ ภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นไปด้วยความ เสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม การร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและ หน่วยงานของรัฐ ระบบการบริหารราชการประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุค ทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของ ประชาชนมาโดยตลอด การรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตรวจสอบการทำงาน ของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุข ให้เกิดขึ้นในสังคมไทย โดยเฉพาะเมื่อประเทศที่มีการพัฒนางานเศรษฐกิจ งานสังคม และการเมืองอย่าง ต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขันการเอารัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชน ที่ได้รับ ความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม อาจเป็นเหตุให้มีการร้องทุกข์ ร้องเรียนต่อ หน่วยงาน ต่างๆ เพิ่มขึ้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน ในฐานะที่เป็นหน่วยงานในการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยรวมในการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข นำสู่ค่าดัชนีรับรู้การทุจริต Corruption perception index : CPI และยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน ประกอบด้วย

๑) โทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๓๙-๓๘๗๑๐๕

๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๓) หนังสือ/จดหมาย

๔) ผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพจของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อนและกลุ่ม Line

๕) ตู้แสดงความคิดเห็น

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน มีการปฏิบัติงานสอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๒. เพื่อให้มั่นใจได้ว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อให้ความคิดเห็น / คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดียิ่งขึ้น

๔. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม

๕. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง

๖. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ

๗. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๘. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น แบบแสดงความคิดเห็น หรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ หรือแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาแสของผู้รับบริการจากตู้แสดงความคิดเห็น จากหน้าเพจสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน และจดหมายนำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน ในศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน

คำจำกัดความ

๑. เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอก และภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน หรือสถานบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน

๒. ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อนหรือสถานบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน

๓. ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยตู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่น ๆ เช่น ผ่านสื่อสาธารณะ สถานบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน

๕. การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานได้แก่

๕.๑ การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับหน่วยงาน

๕.๒ การรับข้อร้องเรียน

๕.๓ การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน

๕.๔ การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่าง ๆ

๕.๕ การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส

๕.๖ การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๕.๗ การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

๖. การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงานเจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

๗. คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน ได้รับการแต่งตั้งโดยสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน

๘. ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น ๔ ระดับ

ระดับ		นิยาม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชยในการให้บริการ	ไม่เกิน ๕ วันทำการ	สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน
๒	ข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน
๓	ข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนมีการโต้แย้งเกิดขึ้นไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียวต้องอาศัยทีมไกล่เกลี่ยและอำนาจทางการบริหารในการแก้ไข - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อนและสถานบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	- ทีมไกล่เกลี่ย - คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนและร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัดหรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ	- ทีมไกล่เกลี่ย - หน่วยงานระดับสูงขึ้นไป เช่น สสจ.จบ.

นโยบายปฏิบัติ

๑. จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณาให้การปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๒. จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี กำกับติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๓. กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- ตู้รับเรื่องราวร้องเรียน/ข้อคิดเห็น
- ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง
- ร้องเรียนด้วยตนเองผ่านแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาแส

- ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียนพร้อมชื่อนามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้

- ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพจของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อนและกลุ่ม Line

- ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล

๔. ให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน และสถานบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน นำมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน

มีรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน โดยสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานพร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ โดยในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังศูนย์ฯ จากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ (๑) โทรศัพท์ (๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน และสถานบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน (๓) หนังสือ/จดหมาย (๔) ผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพจของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อนและกลุ่ม Line (๕) อื่น ๆ เช่น กล่องแสดงความคิดเห็น

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน โดยเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน ในศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน

๑) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนตามแบบฟอร์ม

๒) การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ตามแบบฟอร์ม ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียนเพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน โดยจัดตั้งศูนย์จัดการข้อร้องเรียนโดยมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เบอร์โทรศัพท์

๕. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการภายในกำหนดดังนี้

๕.๑ ภายในเวลา ๑๐ วันทำการ ได้แก่เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อนและสถานบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน

๕.๒ ภายในเวลา ๓๐ วัน ทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม

๕.๓ ภายในเวลา ๖๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง

๕.๔ ภายใน ๗ วันทำการ ได้แก่การร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบพัสดุภาครัฐ กระทรวงการคลัง พ.ศ. ๒๕๖๐

๖. การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล “วันที่รับ” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

๗. การกำหนดว่า เรื่องร้องเรียนใด จะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ของผู้รับบริการนั้นให้หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงในหน้า “บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้องเรียนโดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้

๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง ในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพ และอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดและทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย

๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข

๗.๔ เรื่องร้องเรียนทุจริต คอร์รัปชั่น

ทั้งนี้ขอให้ผู้รับเรื่อง/ผู้ดำเนินการเสนอเรื่องและดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของแต่ละกลุ่มด้วย

การรับเรื่องร้องเรียน

๑. ประเด็นที่สามารถรับร้องเรียน เมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ ประเด็นที่สามารถร้องเรียนได้แก่

๑.๑ ได้รับอันตรายจากการรับบริการ หรือใช้ยา ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำหรือข้อควรระวังตามที่ฉลากระบุแล้ว

๑.๒ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นประจำสถานนพยาบาลไม่เป็นไปตามที่กำหนด

๑.๓ ค่าใช้จ่ายทางด้านการรักษาพยาบาลไม่เป็นธรรม

๑.๔ การรักษาไม่ได้มาตรฐาน

๑.๕ กระทำผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม

๑.๖ ไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ

๑.๗ ไม่ได้รับการบริการที่ดี หรือ ไม่ตรงกับความเจ็บป่วย หรือความต้องการ

๑.๘ พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในหน่วยงานราชการ

๒. การร้องเรียน กรณีการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๑๐ ข้อ ๒๒๐ ผู้ใดเห็นว่าหน่วยงานของรัฐมิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ กฎกระทรวง ระเบียบ หรือประกาศที่ออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ มีสิทธิร้องเรียนไปยังหน่วยงานของรัฐนั้นหรือคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์แล้วแต่กรณีได้ ดังนี้

๑) การยื่นข้อร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ต้องดำเนินการภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ว่าหน่วยงานของรัฐนั้นมิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ กฎกระทรวง ระเบียบ หรือประกาศที่ออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

ข้อ ๒๒๑ การร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ในกรณีผู้ร้องเรียนเป็นนิติบุคคลต้องลงลายมือชื่อของกรรมการซึ่งเป็นผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลและประทับตราของนิติบุคคล (ถ้า

มี)หนังสือร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ และระบุข้อเท็จจริงและเหตุผลอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียนให้ชัดเจน พร้อมแนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปด้วย

ข้อ ๒๒๒ ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐได้รับเรื่องร้อยเรียนตามข้อ ๒๒๐ ให้หน่วยงานของรัฐพิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยไม่ชักช้า พร้อมทั้งแจ้งให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ทราบด้วย

ข้อ ๒๒๓ ในกรณีที่คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๒๒๐ ให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์พิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยให้ดำเนินการตามมาตรา ๔๓ วรรคสี่ แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานของรัฐทราบด้วย คำวินิจฉัยของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ให้เป็นที่สุด คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์อาจกำหนดรายละเอียดอื่นเพิ่มเติมได้ตามความจำเป็นเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการ

๓. ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

๑) โทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๓๙-๓๘๗๑๐๕

๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๓) หนังสือ/จดหมาย

๔) ผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพจของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อนและกลุ่ม Line

๕) ตู้แสดงความคิดเห็น

๔. หลักเกณฑ์การพิจารณากลั่นกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๑) การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้ยุติเรื่องเก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

๒) การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนสามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล

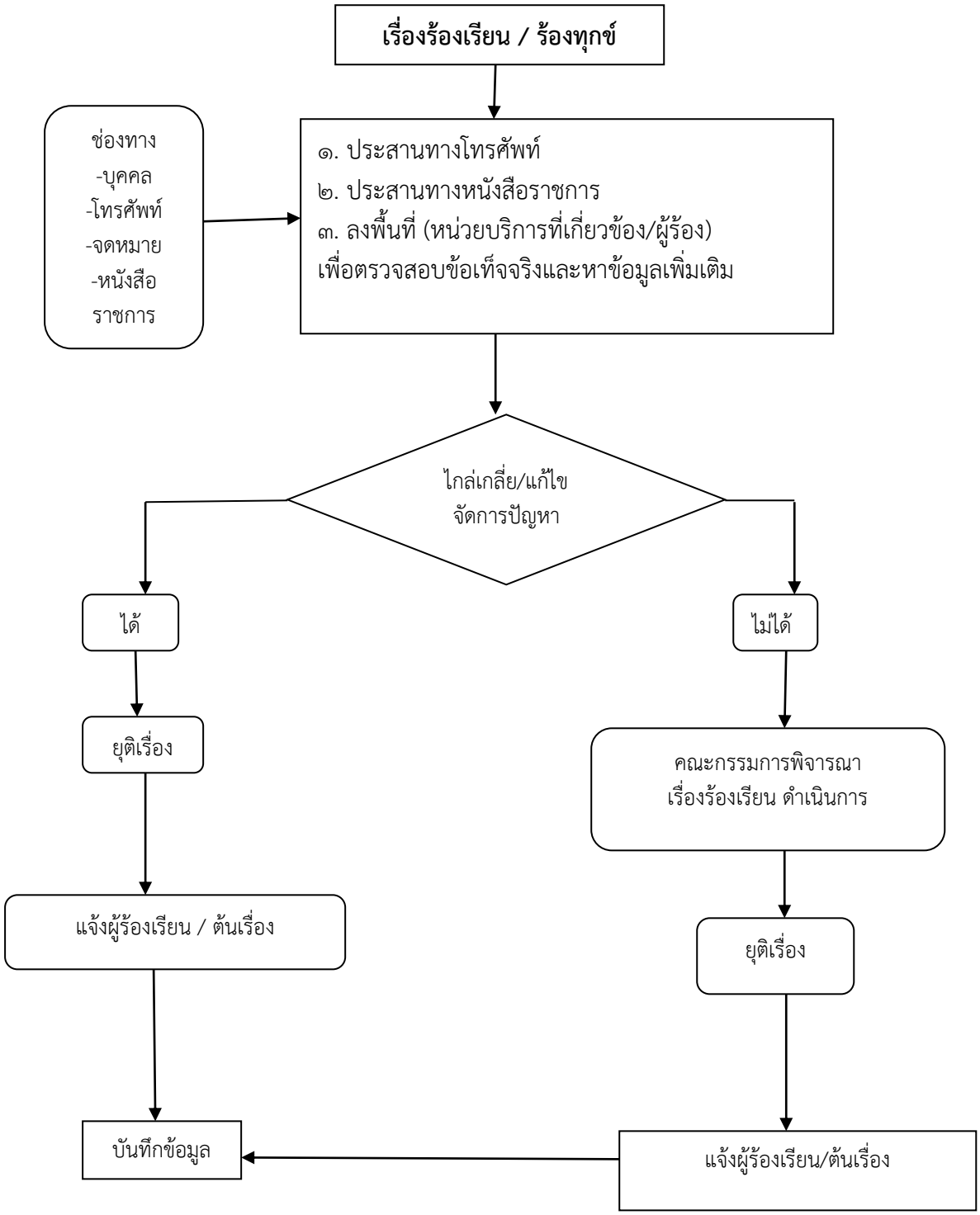
๓) กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “แนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มท้าทาย) โดยให้พิจารณายุติเรื่อง

๕. แหล่งข้อมูล/วิธีการจัดเก็บข้อมูล

๑) แบบบันทึกรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๒) แบบรายงานผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน (ส่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน ทุก ๓ เดือน)

ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน

กระบวนงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
(๑) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน รับเรื่องร้องเรียน ๓ ช่องทาง คือ เพจ ตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ หมายเลขโทรศัพท์ผู้บริหาร	๑๐ นาที	นายณรงค์ชัย หัตถี
(๒) ลงทะเบียนรับในระบบ	๒ นาที	นายณรงค์ชัย หัตถี
(๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต ฯ และจัดทำหนังสือเสนอสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน	๓๐ นาที	นายณรงค์ชัย หัตถี
(๔) สาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อนพิจารณา	๑ วัน	นายสายัณห์ ตรีผล
ไม่ลงนาม		
ลงนาม		
ลงนาม		
(๕.๒) ดำเนินการโดยการแต่งตั้งคณะกรรมการหาข้อเท็จจริง	๑ วัน	นายณรงค์ชัย หัตถี
ไม่พบความผิด		
(๕.๒) แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (ที่มีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) หากผ่านเพจ แจ้งสถานะดำเนินการ		
พบมูลความผิด		
(๖) สงต่อผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องลำดับชั้นต่อไป	๓๐ นาที	นายณรงค์ชัย หัตถี
(๗) ผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องลำดับชั้นต่อไป พิจารณาดำเนินการต่อ		ติดตามโดย นายณรงค์ชัย หัตถี

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน
อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ๒๒๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรื่อง .....

เรียน สาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน

ข้าพเจ้า .....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่ .....หมู่ที่.....ตำบล .....อำเภอ .....จังหวัด .....โทรศัพท์ .....อาชีพ ..... เลขที่บัตรประชาชน .....ออกโดย .....วันออกบัตร .....วันหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑) .....จำนวน.....ชุด

๒) .....จำนวน.....ชุด

๓) .....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

(.....) (.....)

เรียน ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน สาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ จบ๐๖๓๓/

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน
อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ๒๒๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน.....

ตามที่ท่านได้แจ้งร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน โดยทาง
( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่น ๆ.....
เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ..... เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....
.....นั้น

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....แล้ว และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน ได้พิจารณาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านแล้วปรากฏว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน และได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบ และดำเนินการ

( ) ไม่เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน และได้ส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว โดยท่านสามารถติดต่อหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย.....
.....
.....
จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน
โทร ๐๓๙-๓๘๗๑๐๕

แบบแจ้งผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ จบ. ๐๖๓๓/

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน
อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ๒๒๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน.....

อ้างถึง.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย.....

ตามที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านที่ได้แจ้งไว้ที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน ตามหนังสือที่อ้างถึง นั้น

ในการนี้ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ได้ผลสรุปว่า.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

โดยมีรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้ท่านแจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานใหม่มายัง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน เพื่อจะได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน
โทร ๐๓๙-๓๘๗๑๐๕

ภาคผนวก



คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน

ที่ ๑ / ๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านสาธารณสุข

ด้วยกระทรวงสาธารณสุขมีนโยบายที่จะแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งทางการแพทย์โดยสันติวิธี เพื่อดำรงความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้บริการ และผู้มารับบริการในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ข้อพิพาทอันจะเกิดขึ้นได้จากการจัดบริการด้านรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกัน ควบคุมโรค การฟื้นฟูสภาพ การคุ้มครองผู้บริโภค และการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐที่อาจเกิดขึ้น เพื่อหาทางออกที่พึงพอใจกับทุกฝ่าย และดำรงความเชื่อมั่นซึ่งกัน และกัน จึงจำเป็นต้องใช้แนวทางการประนีประนอม สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านสาธารณสุข ดังนี้

๑. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านสาธารณสุข

๑.๑ สาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน	ประธานฯ
๑.๒ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองตาคง	กรรมการ
๑.๓ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านโป่งน้ำร้อน	กรรมการ
๑.๔ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านคลองใหญ่	กรรมการ
๑.๕ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเทพนิมิต	กรรมการ
๑.๖ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านวังกระทิง	กรรมการ
๑.๗ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านคลองบอน	กรรมการ
๑.๘ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านซับตาเมา	กรรมการ
๑.๙ ผู้รับผิดชอบงาน ITA สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน	กรรมการ/เลขาฯ

มีบทบาทหน้าที่

๑. รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ทุกช่องทาง และนำมาพิจารณาเพื่อแก้ไขปัญหาด้วยสันติวิธี

๒. รายงานผลให้ผู้ร้องเรียน/ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงความก้าวหน้าในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับการเสนอมา

๓. รายงานผลการดำเนินงานให้สาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อนรับทราบ

๔. เจรจาไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งด้วยสันติวิธี เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และความพึงพอใจของทุกฝ่าย

๕. จัดทำคู่มือ การบันทึกข้อมูล ระบบรายงาน และการประสานงาน

๖. รวบรวมข้อมูล และสรุปรายงานการดำเนินงานไกล่เกลี่ยทางด้านสาธารณสุขด้วยสันติวิธี

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘

(นายสายัณห์ ตรีผล)

สาธารณสุขอำเภอโป่งน้ำร้อน