



คู่มือปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องราวร้องเรียนทั่วไป

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์
จังหวัดสระแก้ว

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราร้องเรียนทั่วไป ของศูนย์รับเรื่องราร้องทุกช่องทางสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อหรือการจัดบริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อของศูนย์รับเรื่องราร้องทุกช่องทางสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราร้องทุกช่องทางสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ

ตุลาคม ๒๕๖๖

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราว ไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียนเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ หรือการจัดบริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์

สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ เลขที่ ๔๔๔ หมู่ที่ ๖ ตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ ทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่าเสมอ และมีประสิทธิภาพ

ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น แบบแสดงความคิดเห็น หรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ หรือแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสของผู้รับบริการจากตู้แสดงความคิดเห็น จากหน้า Facebook ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ จากหน้าเพจ www.facebook.com สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ และจดหมาย นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ ในศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์

คำจำกัดความ

๑. เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอก และภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ หรือสถานบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์

๒. ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์หรือสถานบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์

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

๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่น ๆ เช่น ผ่านสื่อสาธารณะ สถานบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์

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 ขึ้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงานเจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

๗. คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ ได้รับการแต่งตั้งโดยสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์

๘. ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น ๔ ระดับ

ระดับ	นิยาม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชยในการให้บริการ	ไม่เกิน ๕ วัน ทำการ	สำนักงาน สาธารณสุข อำเภอเขาฉกรรจ์
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	สำนักงาน สาธารณสุข อำเภอเขาฉกรรจ์
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนมีการโต้แย้ง เกิดขึ้นไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมใกล้เคียงและอำนาจทางการ บริหารในการแก้ไข - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ และ สถานบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเขาฉกรรจ์	ไม่เกิน ๓๐ วัน ทำการ	- ทีมใกล้เคียง - คณะกรรมการ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงาน สาธารณสุข อำเภอเขาฉกรรจ์
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนและร้องเรียน ต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัด หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	ไม่เกิน ๖๐ วัน ทำการ	- ทีมใกล้เคียง - หน่วยงาน ระดับสูงขึ้นไป เช่น สสจ.สก

นโยบายปฏิบัติ

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

๒. จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี กำกับติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๓. กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน/ข้อคิดเห็น
- ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง
- ร้องเรียนด้วยตนเองผ่านแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียนพร้อมชื่อนามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต Facebook ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ และกลุ่ม Line
- ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล

๔. ให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ และสถานบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์นำมาตราฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์

มีรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน โดยสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์

- ๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๒ กำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๓ พิจารณาคูณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานพร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ โดยในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังศูนย์ฯ จากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ (๑) โทรศัพท์ (๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ และสถานบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ (๓) หนังสือ/จดหมาย (๔) ผ่านทางอินเทอร์เน็ต Facebook ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ และกลุ่ม Line (๕) อื่น ๆ เช่น กล้องแสดงความคิดเห็น

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน โดยเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ ในศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์

- ๑) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนแบบฟอร์ม Complaint Form
- ๒) การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียนเพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน โดยจัดตั้งศูนย์จัดการข้อร้องเรียนโดยมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เบอร์โทรศัพท์

๕. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการภายในกำหนดดังนี้

- ๕.๑ ภายในเวลา ๑๐ วันทำการ ได้แก่เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ และสถานบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์
- 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 จะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการนั้นให้หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงในหน้า “บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน” ของ

ระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้องเรียนโดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้

๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง ในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพและอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดและทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย

๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข

๗.๔ เรื่องร้องเรียนทุจริต คอร์รัปชัน

ทั้งนี้ขอให้ผู้รับเรื่อง/ผู้ดำเนินการเสนอเรื่องและดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของแต่ละกลุ่มด้วย

การรับเรื่องร้องเรียน

๑. ประเด็นที่สามารถรับเรื่องร้องเรียน เมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ ประเด็นที่สามารถร้องเรียนได้แก่

๑.๑ ได้รับอันตรายจากการรับบริการ หรือใช้ยา ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำหรือข้อควรระวังตามที่ฉลากระบุแล้ว

๑.๒ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นประจำสถานพยาบาลไม่เป็นไปตามที่กำหนด

๑.๓ ค่าใช้จ่ายทางการแพทย์พยาบาลไม่เป็นธรรม

๑.๔ การรักษาไม่ได้มาตรฐาน

๑.๕ กระทบผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม

๑.๖ ไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ

๑.๗ ไม่ได้รับการบริการที่ดี หรือ ไม่ตรงกับความต้องการ

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 นับแต่วันที่อยู่หรือควรรู้ว่าหน่วยงานของรัฐนั้นมิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ กฎกระทรวง ระเบียบ หรือประกาศที่ออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

ข้อ ๒๒๑ การร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ในกรณีผู้ร้องเรียนเป็นนิติบุคคลต้องลงลายมือชื่อของกรรมการซึ่งเป็นผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลและประทับตราของนิติบุคคล (ถ้ามี) หนังสือร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ และระบุข้อเท็จจริงและเหตุผลอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียนให้ชัดเจน พร้อมแนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปด้วย

ข้อ ๒๒๒ ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๒๒๐ ให้หน่วยงานของรัฐพิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยไม่ชักช้า พร้อมทั้งแจ้งให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ทราบด้วย

ข้อ ๒๒๓ ในกรณีที่คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๒๒๐ ให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์พิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยให้ดำเนินการตามมาตรา ๔๓ วรรคสี่

แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานของรัฐทราบด้วย คำวินิจฉัยของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ให้เป็นที่สุด คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์อาจกำหนดรายละเอียดอื่นเพิ่มเติมได้ตามความจำเป็นเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการ

๓. ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

- ๑) โทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๓๗-๒๔๗๙๐๖
- ๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- ๓) หนังสือ/จดหมาย
- ๔) ผ่านทางอินเทอร์เน็ต Facebook ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ และกลุ่ม Line
- ๕) ผู้แสดงความคิดเห็น

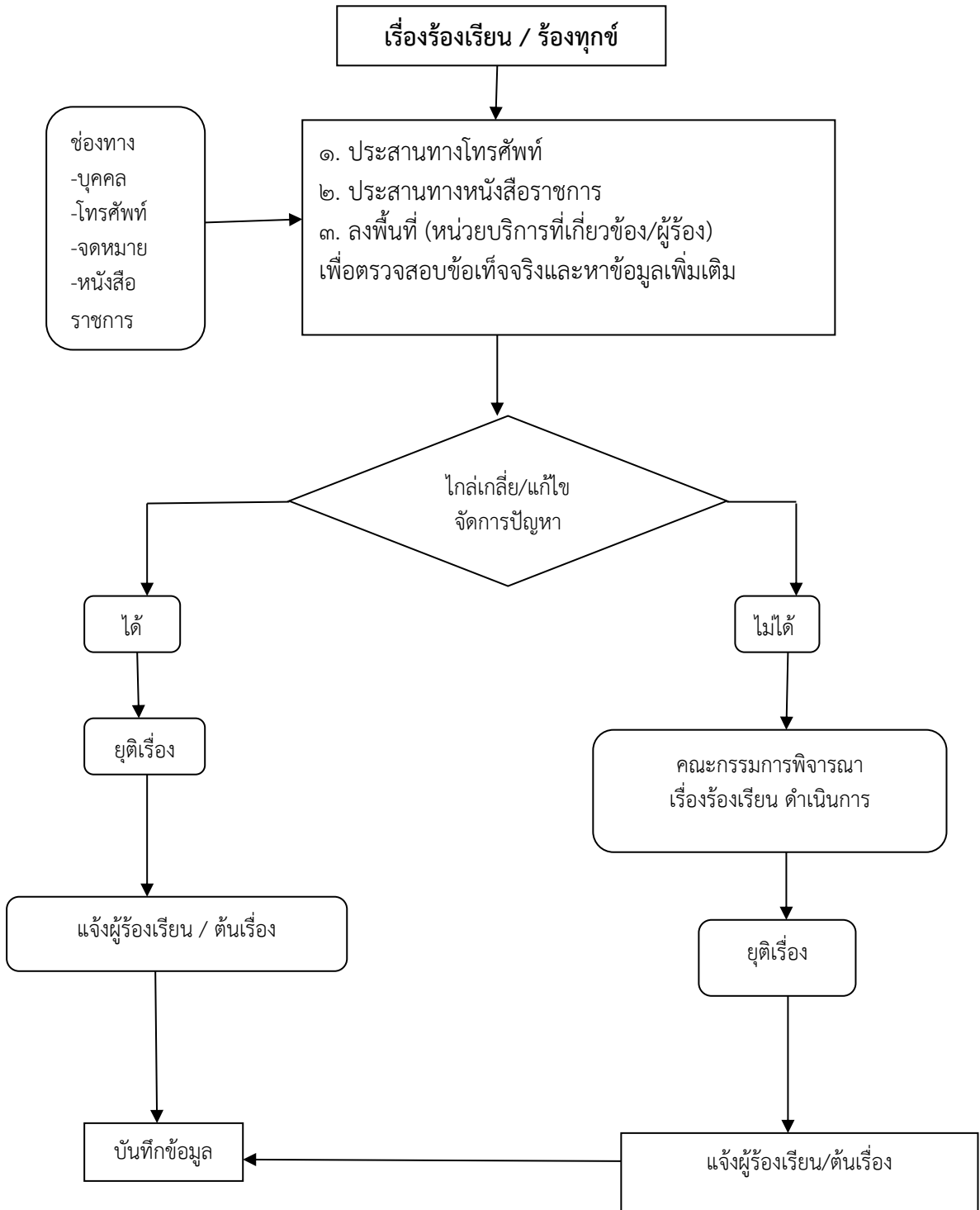
๔. หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

- ๑) การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้
- ๒) การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนสามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล
- ๓) กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “แนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มทำทนาย) โดยให้พิจารณายุติเรื่อง

๕. แหล่งข้อมูล/วิธีการจัดเก็บข้อมูล

- ๑) แบบบันทึกรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๒) แบบรายงานผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน (ส่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ ทุก ๓ เดือน)

ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาคกรรจ์

กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>(๑) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาคกรรจ์ รับเรื่องร้องเรียน ๓ ช่องทาง คือ Facebook, ตู้รับเรื่องราว ร้องทุกข์ หมายเลขโทรศัพท์ผู้บริหาร</p> </div>	๑๐ นาที	นายปรัชญา แก้วพัฒนา
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>(๒) ลงทะเบียนรับในระบบ</p> </div>	๒ นาที	นายอิสระพงศ์ เล็กทุม
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>(๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต ฯ และจัดทำหนังสือเสนอสาธารณสุขอำเภอเขาคกรรจ์</p> </div>	๓๐ นาที	นายปรัชญา แก้วพัฒนา
<div style="border: 1px solid black; width: fit-content; margin: 0 auto; padding: 5px;"> <p>(๔) สาธารณสุขอำเภอ เขาคกรรจ์พิจารณา</p> </div>	๑ วัน	นายทองปาน พันจุย
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p>(๕.๑) ดำเนินการ โดยการแต่งตั้งคณะกรรมการหา พบมูลความผิด</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p>(๕.๒) แจ้งผู้ร้องทุกข์/ ร้องเรียน (ที่มีชื่อ/ที่ อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) หากผ่าน Facebook แจ้งสถานะ ดำเนินการ</p> </div> </div>	๑ วัน	นายปรัชญา แก้วพัฒนา
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>(๖) ส่งต่อผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องลำดับชั้นต่อไป</p> </div>	๓๐ นาที	นายปรัชญา แก้วพัฒนา
<div style="border: 1px solid black; width: fit-content; margin: 0 auto; padding: 5px;"> <p>(๗) ผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องลำดับ ชั้นต่อไป พิจารณาดำเนินการต่อ</p> </div>		ติดตามโดย นายปรัชญา แก้วพัฒนา

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ
อำเภอเขาค้อ จังหวัดสระแก้ว ๒๗๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน สาธารณสุขอำเภอเขาค้อ

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่
.....หมู่ที่.....ตำบลอำเภอจังหวัดโทรศัพท์
.....อาชีพ เลขที่บัตรประชาชน ออกโดย
.....วันออกบัตรวันหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้อง
เรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบ
หรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็น
จริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....) (.....)

เรียน ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

เรียน สาธารณสุขอำเภอเขาค้อ

.....
.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ สก. ๐๗๓๒/

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ
อำเภอเขาค้อ จังหวัดสระแก้ว ๒๗๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
เรียน.....

ตามที่ท่านได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตสำนักงานสาธารณสุข
อำเภอเขาค้อ โดยทาง

() หนังสือเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น ๆ.....
เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้อง
ทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....

แล้ว และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ ได้พิจารณาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านแล้วปรากฏว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ และได้
มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบ และดำเนินการ

() ไม่เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ และได้ส่งเรื่อง
ให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการต่อไปแล้ว โดยท่านสามารถติดต่อหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว
ตามกฎหมาย.....

จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ
โทร ๐ ๓๗๒๔ ๗๙๐

แบบแจ้งผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ สก. ๐๗๓๒/

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ
อำเภอเขาค้อ จังหวัดสระแก้ว ๒๗๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
เรียน.....
อ้างถึง.....
สิ่งที่ส่งมาด้วย.....

ตามที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านที่ได้แจ้งไว้ที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ ตามหนังสือที่อ้างถึง นั้น

ในการนี้ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ได้ผลสรุปว่า.....

.....
.....
.....
.....
.....

โดยมีรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้ท่านแจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานใหม่มายัง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ เพื่อจะได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ
โทร ๐ ๓๗๒๔ ๗๙๐

ภาคผนวก



คำสั่งสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ

ที่ ๒๗ / ๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องทุกข์ และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านสาธารณสุข

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

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านสาธารณสุข ดังนี้

๑. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านสาธารณสุข

- | | | |
|-----|---|-------------------|
| ๑.๑ | ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ | ประธานฯ |
| ๑.๒ | ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเขาสามลือ | กรรมการ |
| ๑.๓ | ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลซำมะนาว | กรรมการ |
| ๑.๔ | ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคลองเจริญ | กรรมการ |
| ๑.๕ | ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองหว่า | กรรมการ |
| ๑.๖ | ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเขาค้อ | กรรมการ |
| ๑.๗ | ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลไทรทอง | กรรมการ |
| ๑.๘ | น.ส.มนทุกาญจน พันธุ์เพียร นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ | กรรมการ/เลขานุการ |

มีบทบาทหน้าที่

๑. รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ทุกช่องทาง และนำมาพิจารณาเพื่อแก้ไขปัญหาด้วยสันติวิธี
๒. รายงานผลให้ผู้ร้องเรียน/ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงความก้าวหน้าในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับการเสนอมา
๓. รายงานผลการดำเนินงานให้สาธารณสุขอำเภอเขาค้อรับทราบ
๔. เจรจาไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งด้วยสันติวิธี เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และความพึงพอใจของทุกฝ่าย
๕. จัดทำคู่มือ การบันทึกข้อมูล ระบบรายงาน และการประสานงาน
๖. รวบรวมข้อมูล และสรุปรายงานการดำเนินงานไกล่เกลี่ยทางด้านสาธารณสุขด้วยสันติวิธี เพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินงานพัฒนา และแก้ไขต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายทองปาน พันจุย)

สาธารณสุขอำเภอเขาค้อ