

คู่มือ

การปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องราว

ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ของ

สำนักงานสาธารณสุข

จังหวัดสระแก้ว

คู่มือ

การปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องราว

ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ของ

สำนักงานสาธารณสุข

จังหวัดสระแก้ว

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ภายใต้ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมไทย มีประชาชนบางส่วนได้รับผลกระทบและประสบปัญหาที่หลากหลาย จนกลายเป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งนับวันยังมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนต้องพึ่งพาส่วนราชการเพื่อคลี่คลายปัญหา โดยการร้องทุกข์/ร้องเรียนไปยังส่วนราชการต่างๆที่มีอยู่ เรื่องราวร้องทุกข์เป็นสิ่งสะท้อนปัญหาของประชาชนที่บ่งบอกความรู้สึกและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการตามภารกิจของส่วนราชการในฐานะหน่วยงานผู้ใช้อำนาจฝ่ายบริหารตามระบอบประชาธิปไตย ในการบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับนโยบายการบริหารงานภาครัฐ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้สะดวก รวดเร็วและปลอดภัย ทั้งนี้ ภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้ เป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม การร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนถือเป็นเสียงสะท้อนให้ ภาครัฐทราบว่าการบริหารงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมา โดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ตรวจสอบการทำงานของรัฐบาล และหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้น ในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอาัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม อาจเป็นเหตุให้มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่างๆเพิ่มขึ้น

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว ในฐานะหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแลการให้บริการของโรงพยาบาลและสถานอนามัยต่างๆในจังหวัดสระแก้ว เล็งเห็นความสำคัญของเรื่องดังกล่าวนี้ จึงจัดทำคู่มือการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้วขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

๑. เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องการการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้มารับบริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ระบบการบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ หน่วยงาน



๒.๒ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว โดยผ่านช่องทางต่างๆดังนี้

๑. ไปรษณีย์

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานกฤษฎามนตรี ๑๑๑๑

๓. เว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข <http://ict.moph.go.th/complainict/index.php>

๔. ร้องเรียนผ่านทางศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว

๕. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือทางโทรสาร ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๗-๔๒๕-๑๔๑-๔ ต่อ ๓๐๐ หมายเลขโทรสาร ๐๓๗-๔๒๕-๑๔๑-๔ ต่อ ๑๐๐

๖. เดินมาร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว

๗. สื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น และ

๘. เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว <http://www.sko.moph.go.th/contact/>
037 425 141-4 | support@sko.moph.go.th

๒.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๒.๓.๑ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว

๑) เป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนในภาพรวมของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว

๒) ประมวลประเด็นปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อพิจารณาหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

๓) ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติโดยเร็วและประชาชนพึงพอใจ

๔) อำนวยความสะดวกแก่มวลชนที่มาพบ หรือมาชุมนุมเรียกร้องต่อผู้บริหารของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว

๕) จัดระบบและพัฒนาเครือข่ายการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เป็นเอกภาพ

๖) จัดทำฐานข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบัน และเอื้ออำนวยต่อผู้บริหารในการเรียกใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาในระดับนโยบาย

๗) จัดทำสรุปรายงานผล ความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวมของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว

๒.๓.๒ กลุ่มงานนิติการ

มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

๑) การสืบสวน สอบสวน และตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีการร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว

๒) การพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ เรื่องร้องทุกข์ และเรื่องขอความเป็นธรรม

๓.งานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๒.๓.๓ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค

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, พระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลป์ พ.ศ. ๒๕๔๒, พระราชบัญญัติวิชาชีพเวชกรรม พ.ศ. ๒๕๒๕ , พระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ พ.ศ. ๒๕๕๑ และพระราชบัญญัติวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ. ๒๕๑๘,พระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. ๒๕๓๕ เป็นต้น และงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๒.๓.๔ กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อม

ตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวน พิจารณา เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการบังคับใช้กฎหมาย ตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบคือ พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ เป็นต้น และงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๒.๓.๕ กลุ่มงานประกันสุขภาพ

การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวน พิจารณา เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับทางการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว(ยกเว้นเรื่องร้องเรียนพฤติกรรมบริการที่เข้าข่ายการกระทำผิดวินัย จริยธรรม หรือจรรยาวิชาชีพ) และเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดจากการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขของสถานบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว โดยมีกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบคือพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ เป็นต้น และงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๒.๓.๖ กลุ่มงานโรคไม่ติดต่อ

ตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวน พิจารณา เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการบังคับใช้กฎหมาย ตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบคือ พระราชบัญญัติคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ พ.ศ. ๒๕๓๕ , พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ.๒๕๕๑ เป็นต้น และงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๒.๔ คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล การจัดซื้อจัดจ้าง การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์

การร้องทุกข์ หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้มีอำนาจหน้าที่พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นๆ ประกอบด้วย กลุ่มงานนิติการ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข กลุ่มงานประกันสุขภาพ กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อม กลุ่มงานโรคไม่ติดต่อ เป็นต้น ดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องทุกข์

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๕ ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
<p>๑. การให้บริการ ทางการแพทย์และ สาธารณสุข</p>	<p>การให้บริการรักษาพยาบาลหรือ การดำเนินการทางการแพทย์หรือ สาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความ เสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และ ผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการ ให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้ เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวง สาธารณสุขรับผิดชอบ</p>	<p>การ ร้อง เรียบ น เกี่ยว กั บ การ รักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่ เช่น การวินิจฉัยโรคผิดพลาด การรักษา ผิดพลาด ฯลฯ</p>
<p>๒. คุณภาพการ ให้บริการ</p>	<p>การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการ ให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่ เกิดขึ้นกับหน่วยบริการ</p>	<p>๑. รอดตรวจนาน ๒. แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ สาธารณสุขทำงานล่าช้า ๓. แพทย์ปฏิเสธการรักษา ๔. กริยาไม่เหมาะสม/วจาไม่สุภาพ ๕. ไม่เต็มใจให้บริการ</p>
<p>๓. การบริหารจัดการ</p>	<p>การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการ บริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และ เป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และ ผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและ ประโยชน์ระยะยาวของทางราชการที่จะ ได้รับประกอบกัน</p>	<p>๑. การบริหารทั่วไปและงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรม สื่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดย กล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัด จ้างมีพฤติกรรมสื่อไปในทางไม่ โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียน โดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และ ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การ เลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดี ความชอบและการแต่งตั้ง โยกย้ายไม่ ชอบธรรม ฯลฯ</p>

การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๔.วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็น กรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด
๕. การทุจริต	การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น	๑. การจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับพัสดุ ครุภัณฑ์ การก่อสร้าง ๒. การบริหารงานของหน่วยงานที่ส่อไปในทางไม่สุจริต ฯลฯ
๖.ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนา牟利เพื่อการจ่ายค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ฯลฯ
๗.ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใดๆที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว	เจ้าหน้าที่ยืมเงินประชาชนแล้วไม่คืน ฯลฯ

การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๘.สวัสดิการของรัฐ	ระบบทางสังคมที่รัฐให้หลักประกันแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในด้านปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการมีคุณภาพชีวิตที่ดี	๑. หลักประกันสุขภาพ ทุกคนมีสิทธิได้รับบริการป้องกันและรักษาโรคฟรี ๒. กองทุนประกันสังคม ๓. กองทุนข้าราชการบำนาญ ฯลฯ
๙. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น	การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความคิดเห็นหรือการเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข	๑. การปรับปรุงระบบการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ๒. การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ๓. การเพิ่มบุคลากร ๔. การเพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์ ฯลฯ
๑๐.การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข	การปกป้องดูแลผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัย เป็นธรรม จากผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพ สิ่งแวดล้อม บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข	๑. การให้บริการไม่ได้มาตรฐาน ๒. ตลาดสด ร้านค้า/แผงลอย ไม่สะอาด ๓. สิ่งแวดล้อมทั่วไป เช่น ขยะ/สิ่งปฏิกูล น้ำเสีย กลิ่นเหม็น เหตุรำคาญ กิจกรรมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ๔. สถานบริการ สถานประกอบการ ไม่มีใบอนุญาต ฯลฯ
๑๑. ขอบความอนุเคราะห์	การขอความอนุเคราะห์และการขอความช่วยเหลือในด้านต่างๆนอกเหนือจากสิทธิที่พึงได้รับ	๑. ค่ารักษาพยาบาล ๒. การขอขึ้นทะเบียนการล้างไต ๓. การย้ายสถานบริการ ฯลฯ

๒.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

(๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ชัดเจน

(๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

(๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล(ถ้ามี)

๒.๖.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๓ เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือหรือช่วยจัดความเดือดร้อน

๒.๖.๔ เป็นเรื่องและผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒.๖.๕ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ดีเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๖.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

(๒) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

(๓) เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

(๔) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๒.๗ หลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์ และการพิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์กรณีของข้าราชการพลเรือนสามัญ

๒.๗.๑ กรณีคับข้องใจที่จะร้องทุกข์ได้

ความคับข้องใจอันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ของข้าราชการนั้น ต้องมีลักษณะ ดังนี้

(๑) ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดขึ้นเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลยพินิจโดยมิชอบ

(๒) ไม่มอบหมายให้ปฏิบัติ

(๓) ประวิงเวลา หรือหน่วงเหนี่ยวการดำเนินการบางอย่างอันเป็นเหตุให้เสียสิทธิ หรือได้รับสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ในเวลาอันสมควร

การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๔)ไม่เป็นไปตาม หรือขัดกับระบบคุณธรรมตามมาตรา ๔๒

๒.๗.๒ ผู้มีอำนาจพิจารณาและวินิจฉัยร้องทุกข์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นควรจะได้ปรึกษาหรือทำความเข้าใจกัน โดยผู้บังคับบัญชาต้องให้โอกาสและรับฟัง หรือสอบถามเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าว เพื่อเป็นแนวทางแห่งการทำความเข้าใจและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชั้นต้น แต่ถ้าผู้มีความซับซ้อนใจไม่ประสงค์จะปรึกษาหารือ หรือปรึกษาหารือแล้วไม่ได้รับคำชี้แจง หรือได้รับคำชี้แจงแล้วไม่เป็นที่พอใจ ก็ให้ร้องทุกข์ตามกฎหมาย ก.พ.ค. ได้ ดังนี้

ก. เหตุเกิดจากผู้บังคับบัญชา ให้ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปตามลำดับ คือ

(๑)กรณีที่เกิดแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนภูมิภาคที่ต่ำกว่าผู้ว่าราชการจังหวัด เช่น สาธารณสุขอำเภอ นายอำเภอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ให้ร้องทุกข์ต่อผู้ว่าราชการจังหวัด และให้ผู้ว่าราชการจังหวัด และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

(๒)กรณีที่เกิดแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนกลางที่ต่ำกว่าอธิบดี เช่น ผู้อำนวยการกอง หรือผู้อำนวยการสำนัก ให้ร้องทุกข์ต่ออธิบดี และให้อธิบดีเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ สำหรับกรณีสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขนั้น ถ้าเหตุเกิดจากผู้ว่าราชการวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก และผู้อำนวยการสำนักหรือหน่วยงานส่วนกลาง จะต้องร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข (ในฐานะอธิบดี) และปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

(๓) กรณีที่เกิดแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้ว่าราชการจังหวัดหรืออธิบดี ให้ร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวง ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของผู้ร้องทุกข์ และให้ปลัดกระทรวงเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ อนึ่ง กรณีที่ผู้ว่าราชการมีคำสั่งย้ายหรือเลื่อนเงินเดือนข้าราชการตำแหน่งประเภทวิชาการ ตั้งแต่ระดับชำนาญการพิเศษ ลงมา กฎหมายใหม่บัญญัติให้เป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดโดยตรง หากจะร้องทุกข์ในเรื่องนี้ จะต้องร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ข.เหตุเกิดจากปลัดกระทรวง รัฐมนตรีเจ้าสังกัด หรือนายกรัฐมนตรี ให้ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ดังนั้น ถ้าเหตุร้องทุกข์เกิดจากปลัดกระทรวงสาธารณสุข ต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. อนึ่ง คำสั่งต่างๆ ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเกี่ยวกับการบริหารบุคคล เช่น การบรรจุแต่งตั้ง เลื่อน ย้าย โอน นั้น ถ้าทำให้ข้าราชการเกิดความซับซ้อนใจแล้ว จะต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ทุกกรณี สำหรับกรณีผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งได้รับมอบหมายอำนาจจากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ให้บรรจุแต่งตั้ง หรือเลื่อนตำแหน่ง ข้าราชการในราชการบริหารส่วนภูมิภาค นั้น แม้ว่าจะออกเป็นคำสั่งของจังหวัดก็ตาม กรณีนี้ต้องถือว่าผู้ว่าราชการจังหวัดทำในฐานะปลัดกระทรวงสาธารณสุขตามที่ได้รับมอบอำนาจ ซึ่งจะต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ไม่ใช่ร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒.๗.๓ วิธีการร้องทุกข์

การร้องทุกข์ให้ร้องทุกข์ได้สำหรับตนเองเท่านั้น จะร้องทุกข์แทนผู้อื่นไม่ได้ และต้องทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือยื่นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันทราบหรือว่าทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์ โดยคำร้องทุกข์ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ คือ

- (๑) ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด และที่อยู่สำหรับการติดต่อเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์
- (๒) การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์
- (๓) ข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่ผู้ร้องทุกข์เห็นว่าเป็นปัญหาของเรื่องร้องทุกข์
- (๔) คำขอของผู้ร้องทุกข์

การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ได้รับมอบหมายให้ร้องทุกข์แทนกรณีที่เป็น

๒.๗.๔ การมอบหมายให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน

ผู้มีสิทธิร้องทุกข์จะมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนตนได้แต่เฉพาะกรณีที่มีเหตุจำเป็นเท่านั้น คือ กรณี (๑) เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องทุกข์ได้ด้วยตนเอง (๒) อยู่ต่างประเทศและความหมายได้ว่าไม่อาจร้องทุกข์ได้ทันภายในเวลาที่กำหนด และ (๓) มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เห็นสมควร ทั้งนี้ จะต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีสิทธิร้องทุกข์ พร้อมทั้งหลักฐานแสดงเหตุจำเป็น ถ้าไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้พิมพ์ลายนิ้วมือโดยมีพยานลงลายมือชื่อรับรองอย่างน้อยสองคน

๒.๗.๕ หลักฐานประกอบหนังสือร้องทุกข์

(๑) การยื่นคำร้องทุกข์ ให้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ เพราะพยานหลักฐานอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานทางปกครอง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลอื่น หรือเพราะเหตุอื่นใด ให้ระบุเหตุที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานไว้ด้วย

(๒) ให้ผู้ร้องทุกข์ทำสำเนาคำร้องทุกข์และหลักฐานที่เกี่ยวข้อง โดยให้ผู้ร้องทุกข์รับรองสำเนาถูกต้อง ๑ ชุด แนบพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนก็ดี กรณีที่มีการแต่งตั้งทนายความหรือบุคคลอื่นดำเนินการแทนในชั้นตอนใดๆ ในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ก็ดี ให้แนบหลักฐานการมอบหมายหรือหลักฐานการแต่งตั้งไปด้วย

(๓) ถ้าผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะแถลงการณ์ด้วยวาจาในชั้นพิจารณาของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ให้แสดงความประสงค์ไว้ในคำร้องทุกข์ด้วย หรือจะทำเป็นหนังสือต่างหากก็ได้ แต่ต้องยื่นหนังสือก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เริ่มพิจารณา

๒.๗.๖ การยื่นหนังสือร้องทุกข์

การยื่นหนังสือร้องทุกข์ทำได้ ๒ วิธี คือ

(๑) ยื่นต่อพนักงานผู้รับคำร้องทุกข์ที่สำนักงาน ก.พ. (กรณีร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค.) หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับหนังสือตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ของผู้บังคับบัญชาหรือของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ หรือของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

(๒) ส่งหนังสือร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน โดยถือวันที่ทำการไปรษณีย์ต้นทางประทับตรารับที่ซองหนังสือร้องทุกข์เป็นวันยื่นคำร้องทุกข์ โดยให้ส่งไปยังผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์หรือส่งไปยังสำนักงาน ก.พ. (กรณีร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค.)

๒.๗.๗ ขั้นตอนและกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชา

(๑) เมื่อผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ได้รับคำร้องทุกข์แล้วจะมีหนังสือแจ้งพร้อมทั้งส่งสำเนาคำร้องทุกข์ไปให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ทราบ โดยให้ผู้บังคับบัญชานั้นส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องและคำชี้แจง ไปให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ประกอบการพิจารณาภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องทุกข์ สำหรับกรณีที่ยื่นคำร้องทุกข์ผ่านผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ก็ให้ปฏิบัติในทำนองเดียวกัน

(๒) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พิจารณาจากเรื่องราวการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ ในกรณีจำเป็นและสมควร อาจจะขอเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม รวมทั้งคำชี้แจงจากหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอื่นของรัฐ ห้างหุ้นส่วน บริษัท ข้าราชการ หรือบุคคลใดมาให้อรรถาธิบายหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาได้ รวมทั้งอาจจะให้ผู้ร้องทุกข์มาแถลงการณ์ด้วยวาจา หรือไม่ก็ได้

การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๓) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันได้รับคำร้องทุกข์ และอาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน

(๔) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้น อาจจะไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ยกคำร้องทุกข์ หรือมีคำวินิจฉัยให้แก้ไขหรือยกเลิกคำสั่ง และให้เยียวยาความเสียหาย ให้ผู้ร้องทุกข์ หรือให้ดำเนินการอื่นใดเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม และเมื่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ได้วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ประการใดแล้ว ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ดำเนินการให้เป็นไปตามคำวินิจฉัยนั้นในโอกาสแรกที่สามารถทำได้ และเมื่อได้ดำเนินการตามคำวินิจฉัยแล้ว ให้แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือโดยเร็ว คำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์นั้นให้เป็นที่สิ้นสุด

๒.๗.๘ สิทธิของผู้ร้องทุกข์

(๑) ผู้ร้องทุกข์อาจถอนคำร้องทุกข์ที่ยื่นไว้แล้วในเวลาใดๆ ก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์จะมีคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดในเรื่องร้องทุกข์นั้นก็ได้

(๒) ผู้ร้องทุกข์มีสิทธิคัดค้านผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ และคัดค้านผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ กรณีที่มีเหตุคัดค้านตามที่กำหนดไว้ในกฎ ก.พ.ค.

(๓) กรณีที่ผู้ร้องทุกข์ไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยร้องทุกข์ มีสิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครองชั้นต้น ภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่ทราบ หรือถือว่าทราบคำวินิจฉัยร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์หรือของคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์

การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว (๑)

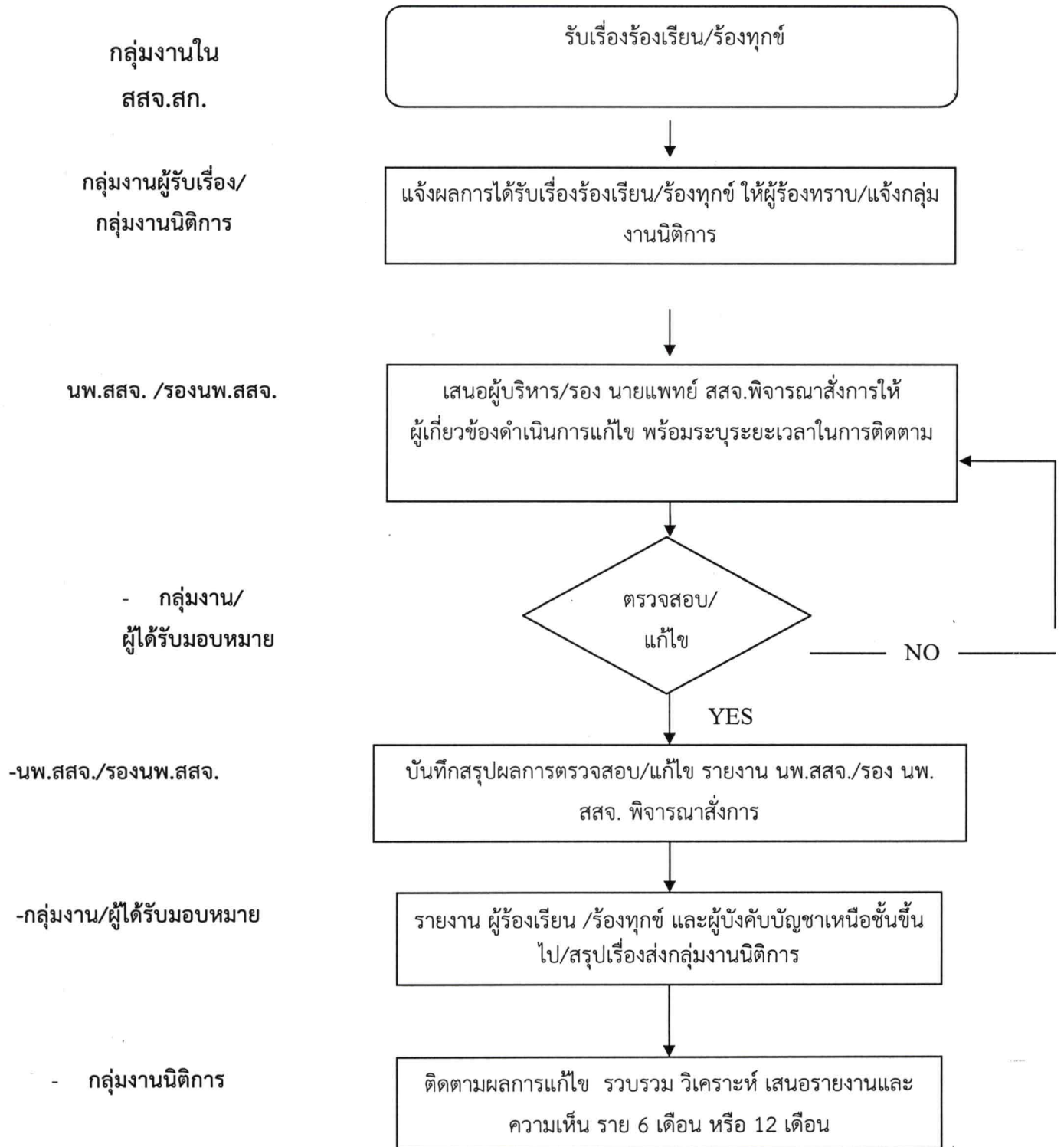
ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	(๑) ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ฯ
๒	ลงทะเบียนเลขรับในระบบสารบรรณ	๕ นาที	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ
๓	วิเคราะห์เนื้อหา/เรื่องที่ต้องเฝ้าระวัง/ความรุนแรงทางคลินิก	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ฯ
๔	รายงานตามระบบ RRT(นพ.สสจ.,พชช.ว.) (๒) เสนอความเห็น	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ฯ
๕	นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด พิจารณาสั่งการ	๑ วัน	นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว
๖	ดำเนินการตามคำสั่ง , รายงานผล	๗ - ๔๕ วัน	กลุ่มงาน/งานที่รับผิดชอบ
๗	(๓) นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด พิจารณารายงาน	๗ วัน	นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว
๘	เห็นชอบ		
	ดำเนินการตามข้อสั่งการและรายงานผลเพิ่มเติม	๗ วัน	กลุ่มงาน/งานที่รับผิดชอบ
	นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด พิจารณารายงาน	๓ วัน	นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว
	ไม่เห็นชอบ		
	ดำเนินการตามข้อสั่งการและรายงานผลไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด - ผู้ร้องเรียน - หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน - หน่วยงานอื่นตามความเห็นสมควร	๓ วัน	กลุ่มงาน/งานที่รับผิดชอบ

การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การรายงานตามระบบ RRT (๒)

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑ ชั้นแจ้งเหตุ และรายงาน Alert/Report	(๒) ระดับ G, H, I และ 8 เรื่องสำคัญ 1.รายงาน นพ.สสจ./ผชช.ว. 2.รายงาน ผ.ตร.	ทาง Tel. ทันที	๑.เจ้าหน้าที่ศูนย์ ฯ ๒.นพ.สสจ./ผชช.ว.
	ระดับ E, F 1.รายงาน นพ.สสจ./ผชช.ว. 2.รายงาน ผ.ตร.	ทาง Tel. ภายใน ๑ วัน	๑.เจ้าหน้าที่ศูนย์ ฯ ๒.นพ.สสจ./ผชช.ว.
๒. การ ปฏิบัติการ Action	นพ.สสจ./ผชช.ว. พิจารณาสั่งการ	๑ วัน	นายแพทย์ สาธารณสุขจังหวัด สระแก้ว
	ดำเนินการตามคำสั่ง , รายงานผล	๓ วัน	กลุ่มงาน ที่รับผิดชอบ
๓.	(๓) นพ.สสจ พิจารณารายงาน	ตาม ขั้นตอน ลำดับที่ ๗-๘	นายแพทย์ สาธารณสุขจังหวัด สระแก้ว

แผนผังการจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว (โดยสรุป)





หลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินคดีทางการแพทย์

ลำดับ ที่	การดำเนินการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 20px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p style="text-align: center;">หน่วยงาน/แพทย์/เจ้าหน้าที่ ได้รับ</p> <p style="text-align: center;">-หมายเรียกสำเนาคำฟ้อง (แพ่ง อาญา ปกครอง)</p> <p style="text-align: center;">-หนังสือแจ้งจากตำรวจว่ามีการร้องทุกข์</p> </div>		
๒	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p style="text-align: center;">รายงาน</p> <p style="text-align: center;">ผู้อำนวยการ/นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว /ผู้ตรวจราชการเขตสุขภาพที่ ๖ / ปลัดกระทรวง สาธารณสุข</p> </div>	๑ วัน	หน่วยงาน / แพทย์ / เจ้าหน้าที่
๓	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;">แต่งตั้งคณะทำงานประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑) ผู้อำนวยการ หรือรองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ ๒) แพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ๓) นักสันติวิธีหรือผู้เจรจาไกล่เกลี่ย ๔) บุคลากรทางการแพทย์ที่มีความรู้ด้านกฎหมายหรือผู้ที่มีความสามารถที่จะช่วยทำงานได้และ ๕) นิติกร/เจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมาย <p>มีหน้าที่ ตรวจสอบข้อเท็จจริง วิเคราะห์แนวทางการแก้ไขปัญหา (ไกล่เกลี่ย สู้คดี หรือยุติโดยวิธีอื่น) จัดเตรียมข้อมูล พยานหลักฐาน เพื่อสู้คดี และเพื่อการพัฒนาปรับปรุงระบบบริการ รายงาน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ผู้ตรวจราชการกระทรวง เขตสุขภาพที่ ๖</p> <p>หมายเหตุ:- หากระยะเวลาที่ศาลกำหนดหรือกฎหมายบัญญัติไว้ใกล้ครบกำหนด เช่นการยื่นคำให้การ เป็นต้น ให้ <u>นิติกร</u> ดำเนินการจัดทำคำร้องขอขยายระยะเวลา โดยให้ผู้ถูกฟ้องคดี ลงนาม และต้องส่งเรื่องก่อนครบกำหนดที่ขยาย เพื่อให้พนักงานอัยการขอขยาย ครั้งที่ ๒</p> </div>	๒ วัน	กลุ่มงาน นิติการ
๔	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;">- รายงานผลการดำเนินงาน แนวทางการแก้ไขปัญหาและความเห็น ให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว และผู้ตรวจราชการกระทรวง เขตสุขภาพที่ ๖</p> </div>	๓๐ วัน (อาจขยาย ได้อีก ๓๐ วัน)	คณะกรรมการ และผู้ประสาน คดี

หลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินคดีทางการแพทย์

ลำดับ ที่	การดำเนินการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๕	<div style="text-align: center;"> <p>นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด สระแก้วและผู้ตรวจราชการ กระทรวง เขตสุขภาพที่ 6 พิจารณา</p> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 40%;"> <p style="text-align: center;">เจรจาไกล่เกลี่ย</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 40%;"> <p style="text-align: center;">ต่อสู้คดี</p> </div> </div> <div style="margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; width: 80%; margin-left: 20px;"> <p>ดำเนินการตามแนวทางการเจรจา ไกล่เกลี่ยในศาลสำหรับคดีทางการแพทย์ ตาม สธ ๐๒๐๑.๐๔๗.๑ / ว ๙๖ ลงวันที่ ๔ เมษายน ๒๕๕๔</p> </div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px; width: 30%; margin-left: 100px;"> <p style="text-align: center;">ตามลำดับที่ ๖</p> </div> </div>	๕ วัน	นพ.สสจ./ ผู้ตรวจ ราชการ เขต ๖
๖	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px; width: 30%; margin-left: 20px;"> <p style="text-align: center;">กรณีต่อสู้คดี</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: 80%; margin-left: 20px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;">รายงานความเห็นพร้อมเอกสารต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อส่งให้พนักงานอัยการ แก่ต่างคดี</p> </div>	๕ วัน	นพ.สสจ./ ผู้ตรวจ ราชการ เขต ๖
๗	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: 80%; margin-left: 20px;"> <p style="text-align: center;">จัดส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมด รวมทั้ง ใบแต่งตั้งนายความ ให้พนักงานอัยการ</p> </div>	๗ วัน	กลุ่มงาน นิติการ

หลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินคดีทางการแพทย์

ลำดับที่	การดำเนินการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๙	มอบหมายแพทย์ที่เกี่ยวข้องกับคดี หรือเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ถูกฟ้อง ช่วยเหลือพนักงานอัยการในขั้นสืบพยาน (ร่วมสืบพยานโจทก์ ให้ข้อมูลทางการแพทย์ เพื่อถามค่านพยานโจทก์ และอื่น ๆ ตามที่พนักงานอัยการร้องขอ)	๑ วัน	นพ.สสจ. (กลุ่มงานนิติการ)
๙	ร่วมพิจารณากับพนักงานอัยการ ก่อนสืบพยานจำเลย (ประเด็นที่ต้องเพิ่ม เพื่อประกอบการสืบพยานจำเลย)	๑ วัน	คณะกรรมการ
๑๐	ร่วมพิจารณากับพนักงานอัยการ เพื่อแถลงปิดคดี (กรณีเป็นคดีสำคัญ หรือสำนักงานปลัดกระทรวงร้องขอ)	๑ วัน	คณะกรรมการ
๑๑	ร่วมกับพนักงานอัยการ เพื่อพิจารณาอุทธรณ์ ฎีกา แล้วรายงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	๑ วัน	คณะกรรมการ
๑๒	 <p style="text-align: center;">ปลัดกระทรวงสาธารณสุข พิจารณา (อุทธรณ์ ฎีกา)</p>	๑๐ วัน	ปลัดกระทรวง สาธารณสุข
๑๓	 <p style="text-align: center;">ยื่น อุทธรณ์ ฎีกา หรืออื่น ๆ</p>	ภายใน ระยะเวลา ที่กฎหมาย กำหนด	ผู้ประสานคดี/ พนักงาน อัยการ

หลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินคดีทางการแพทย์

ข้อมูล ข้อเท็จจริง และพยานหลักฐานที่ต้องใช้ประกอบการดำเนินคดีทางการแพทย์ (รวบรวมส่งให้พนักงานอัยการ)

ให้คณะกรรมการตรวจสอบรวบรวมข้อเท็จจริงในเรื่องที่ถูกฟ้องหรือดำเนินคดี โดยให้มีหลักฐาน ข้อเท็จจริง และถ้อยคำ ตามที่ระบุในหัวข้อ ดังต่อไปนี้

- เวชระเบียนพร้อมคำแปล
- บันทึกคำพยานของแพทย์ พยาบาล และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการรักษา พร้อม เอกสารประกอบคำให้การ เช่น สำเนาเวชระเบียน สำเนาเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง
 - อธิบายถึงขั้นตอนการรักษา
 - อ้างอิงหลักวิชาการ
 - ตอบประเด็นที่ถูกกล่าวหา
 - วางแนวทางรองรับหรือป้องกันความเสี่ยงที่เกิดขึ้นอย่างไร
- เอกสารขอความอนุเคราะห์ เพื่อขอความเห็นทางวิชาการของผู้เชี่ยวชาญ โดยชี้แจงขั้นตอนการเจ็บป่วยตามหลักวิชาการ พร้อมทั้งเหตุผลในการรักษาของแพทย์ ว่าได้กระทำไปตามหลักมาตรฐานวิชาชีพหรือไม่ อย่างไร โดยส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปที่
 - สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
 - กรมการแพทย์ หรือกรมวิชาการอื่น
 - สภาวิชาชีพ (ราชวิทยาลัยแพทย์)
- เอกสารขอความอนุเคราะห์ไปยังแพทย์สภา หรือสภาวิชาชีพ ขอรับการสนับสนุนแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อมาเป็นพยานเบิกความในชั้นศาล
- เอกสารทางวิชาการ ถ้าหากเป็นภาษาอังกฤษให้จัดทำคำแปลเป็นภาษาไทย
- รายงานการสอบข้อเท็จจริงความรับผิดชอบทางละเมิด
- เอกสารแสดงความเสียหาย (ให้นิติกรผู้ประสานคดี ตรวจสอบความเสียหายตามข้อกล่าวอ้างของโจทก์ในคำฟ้อง ว่า
 - ค่าเสียหายที่ควรเป็นมาตรฐาน มีเท่าใด
 - มีพยานหลักฐานอื่นที่นำมาหลักกลางข้อกล่าวหาโจทก์ เช่น รายได้ ฐานะความเป็นอยู่ ค่าปลงศพ ที่สมควรตามฐานานุรูป อะไรบ้าง

หลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินคดีทางการแพทย์

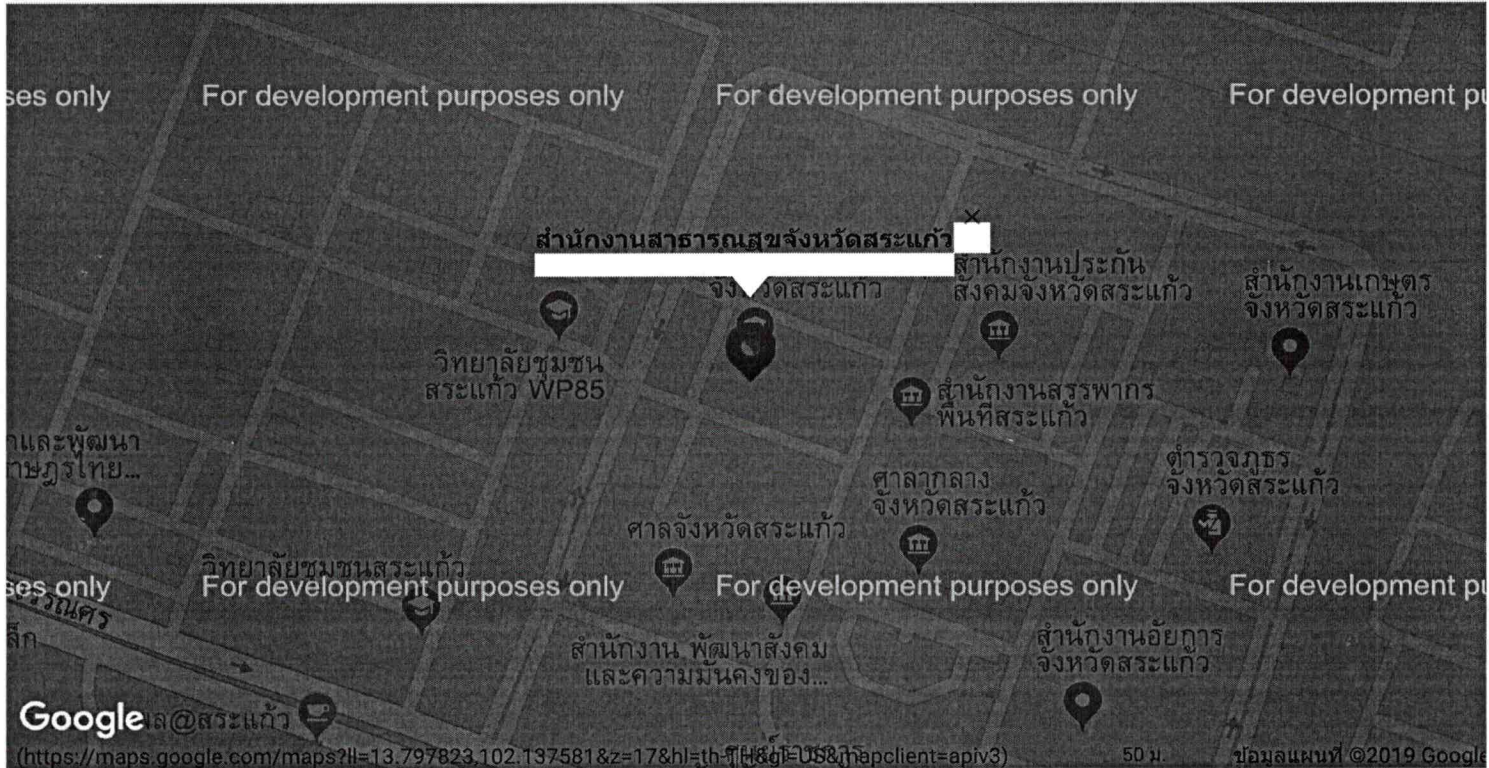
- สอบปากคำแพทย์ที่ทำการรักษาหรือถูกฟ้อง
 - ให้ได้ข้อเท็จจริงตามประเด็นข้อต่อสู้แก้คำกล่าวอ้างของโจทก์
 - พยานเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมด
 - เบอร์โทรศัพท์แพทย์ผู้ทำการรักษาหรือถูกฟ้อง เพื่อติดต่อ ให้เข้าพบพนักงานอัยการเพื่อสอบข้อเท็จจริงก่อนยื่นคำให้การ
- สอบปากคำพยานผู้เชี่ยวชาญ (ขอให้แพทย์คนกลางที่ไม่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลที่เกิดเหตุ หรือไม่เป็นกรรมการจากแพทย์สภา) ในการให้ความเห็นเกี่ยวกับประเด็นการรักษาว่า
 - เป็นไปตามหลักมาตรฐานวิชาชีพหรือไม่ อย่างไร
 - สอดคล้องกับข้อเท็จจริงตามคำพยานแพทย์ที่ทำการรักษาหรือถูกฟ้องหรือไม่
 - มีมาตรฐานการรักษาตามหลักวิชาชีพอย่างไร ประเด็นข้อต่อสู้แก้คำกล่าวอ้างของโจทก์
- แจ้งพนักงานอัยการ กรณีกระทรวงสาธารณสุขพิจารณาเห็นว่ามีข้อเสียเปรียบในประเด็นใด เพื่อแก้ไขร่วมกัน
- มติหรือรายงานของแพทย์สภา หรือสภาวิชาชีพอื่น ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาว่าการกระทำของแพทย์ตามที่แพทย์สภาสอบนั้น มีความเห็นอย่างไร

หมายเหตุ :- เมื่อคณะกรรมการดำเนินการได้ในหัวข้อใด ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ไว้หน้าหัวข้อนั้น เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลและหลักฐาน



🏠 Home (/) / ติดต่อเรา

ติดต่อเรา



ติดต่อเรา

Name

Email

Subject

Body

Verification Code

xeyuae

สำนักงาน

📍 ที่อยู่: 609 ม.2 ด.ท่าเกษม อ.เมืองสระแก้ว จ.สระแก้ว 27000

☎ โทร: 037 425 141-4 โทรสาร: ต่อ 100

✉ Email: support@sko.moph.go.th (mailto:support@sko.moph.go.th)

วันทำการ

🕒 จันทร์ - ศุกร์ 8:30 ถึง 16:30

Get in Touch

Newsletter

Keep up on our always evolving product features and technology. Enter your e-mail and subscribe to our newsletter.

Latest Tweets



(/content/index-law/?ContentSearch%5Bcat_id%5D=14)

(http://www.histats.com/viewstats/?sid=3279024&ccid=604)

(http://www.histats.com)

Contact Us

📍 ที่อยู่: 609 ม.2 ต.ท่าเกษม อ.เมืองสระแก้ว จ.สระแก้ว 27000

☎ โทร: 037 425 141-4 โทรสาร: ต่อ 100

✉ Email: support@sko.moph.go.th (mailto:mail@example.com)

Follow Us

f t in

(https://www.facebook.com/sko.moph)

ร้องเรียน-ร้องทุกข์ (/contact/)



(/)

© Copyright 2015. All Rights Reserved.

สำหรับเจ้าหน้าที่ (http://team.sko.moph.go.th) | คำถามที่พบบ่อย (/site/faq/) | แผนผังเว็บไซต์ (/site/site-map/)

| ติดต่อสอบถาม (/contact/)