

ที่ สท ๐๐๓๒.๐๐๑ (ว.๒)๒๕๖๑



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี
ถนนสิงห์บุรี-สุพรรณบุรี สท ๑๖๐๐๐

๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๐

เรื่อง ประชาสัมพันธ์ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี

เรียน นายแพทย์ (ด้านเวชกรรมป้องกัน) ระดับเชี่ยวชาญ นักวิชาการสาธารณสุข (ด้านส่งเสริมพัฒนา)
ระดับเชี่ยวชาญ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ระดับชำนาญการพิเศษ เกษีชกร (ด้านเภสัชสาธารณสุข)
ระดับเชี่ยวชาญ ทันตแพทย์ (ด้านทันตสาธารณสุข) ระดับเชี่ยวชาญ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุกแห่ง
สาธารณสุขอำเภอทุกอำเภอ หัวหน้ากลุ่มงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี ที่ ๒๓๖/๒๕๖๐

ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ จำนวน ๑ ฉบับ

๒. คู่มือการปฏิบัติงาน : กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี
จำนวน ๑ ชุด

ด้วยโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ กำหนดให้หน่วยงานต้องมีการกำหนดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนและผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียหรือผู้รับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สิงห์บุรี เป็นไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ จึงกำหนดช่องทางการร้องเรียน ดังนี้

๑. จดหมายเจ้าหน้าที่ของถึงนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี ที่อยู่ สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดสิงห์บุรี เลขที่ ๔๔ หมู่ที่ ๔ ตำบลต้นโพธิ์ อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ๑๖๐๐๐
๒. ตู้รับฟังความคิดเห็น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี
๓. โทรศัพท์ กลุ่มงานนิติการ ๐ ๓๖๘๑ ๓๔๙๓ ต่อ ๑๒๒ โทรสาร ๐ ๓๖๘๑ ๓๕๐๒
๔. E-mail กลุ่มงานนิติการ : lawsing๑๗@gmail.com
๕. ยื่นด้วยตนเอง ได้ที่กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี

จึงเรียนมาเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

ขอแสดงความนับถือ

(นายมนต์เชียร คณาสวัสดิ์)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี

กลุ่มงานนิติการ

โทร. ๐ ๓๖๘๑ ๓๔๙๓ ต่อ ๑๒๒

โทรสาร ๐ ๓๖๘๑ ๓๕๐

สำเนาฉบับ

คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี

ที่ ๒๕๑ / ๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๘ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ และแนวทางการดำเนินการตามโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ได้กำหนดให้หน่วยงานต้องมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดให้ต้องมีช่องทางการร้องเรียน หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน และมีระบบตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนทราบ

ดังนั้น เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี มีการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรีและกลุ่มงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน รายละเอียดดังนี้

คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย

- | | |
|---|---|
| ๑) นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี | ประธานกรรมการ |
| ๒) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิงห์บุรี | รองประธานกรรมการ |
| ๓) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอินทร์บุรี | รองประธานกรรมการ |
| ๔) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชนทุกแห่ง | กรรมการ |
| ๕) สาธารณสุขอำเภอทุกอำเภอ | กรรมการ |
| ๖) หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป | กรรมการ |
| ๗) หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล | กรรมการ |
| ๘) หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ | กรรมการ |
| ๙) หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ | กรรมการ |
| ๑๐) หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข | กรรมการ |
| ๑๑) หัวหน้ากลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย | กรรมการ |
| ๑๒) หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ | กรรมการและ
เลขานุการ |
| ๑๓) นางปิยนุช มีชาญ | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๔) นายต่อศักดิ์ ภูระหงษ์ | นิติกร
ผู้ช่วยเลขานุการ |

อำนาจและบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ มีดังนี้

๑. กำหนดนโยบายและแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามแนวทางตามมาตรา ๓๘ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖

๒. วิเคราะห์ สรุปปัญหา อุปสรรค เพื่อกำหนดแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ในหน่วยงานที่รับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพ

หน่วยงานผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน มีดังนี้

- | | |
|--|--|
| ๑) ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง | กลุ่มงานบริหารทั่วไป |
| ๒) ร้องเรียนการบริหารบุคคล | กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล |
| ๓) ร้องเรียนมาตรา ๔๑ หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ | กลุ่มงานประกันสุขภาพ |
| ๔) ร้องเรียนระบบคุณภาพบริการ | กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพ
และรูปแบบบริการ |
| ๕) ร้องเรียนระบบการคุ้มครองผู้บริโภค | กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค
และเภสัชสาธารณสุข |
| ๖) ร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม | กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อม
และอาชีวอนามัย |
| ๗) ร้องเรียนเรื่องทุจริต ประพฤติมิชอบ ผิดวินัย | กลุ่มงานนิติการ |
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๓ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายสมเจียร คณาสวัสดิ์)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี

คู่มือการปฏิบัติงาน : กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ภายใต้ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมไทย มีประชาชนบางส่วนได้รับผลกระทบและประสบปัญหาที่หลากหลาย จนกลายเป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งนับวันยังมีจำนวนมากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนต้องพึ่งพาส่วนราชการเพื่อคลี่คลายปัญหา โดยการร้องทุกข์/ร้องเรียนไปยังส่วนราชการต่างๆ ที่มีอยู่ เรื่องราวร้องทุกข์เป็นสิ่งสะท้อนปัญหาของประชาชนที่บ่งบอกความรู้สึกและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการตามภารกิจของส่วนราชการในฐานะหน่วยงานผู้ใช้อำนาจฝ่ายบริหารตามระบอบประชาธิปไตย ในการบรรเทา/เยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับนโยบายการบริหารงานภาครัฐ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้สะดวกรวดเร็วและปลอดภัย ทั้งนี้ภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชน ผู้เดือดร้อนให้เป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใสและเป็นธรรม การร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนถือเป็นเสียงสะท้อนให้ภาครัฐทราบว่าการบริหารงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารอดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม อาจเป็นสาเหตุให้มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี ในฐานะหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแลการให้บริการของโรงพยาบาลและสถานอนามัยต่างๆ ในจังหวัดสิงห์บุรี ได้เล็งเห็นความสำคัญของเรื่องดังกล่าวนี้ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรีขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

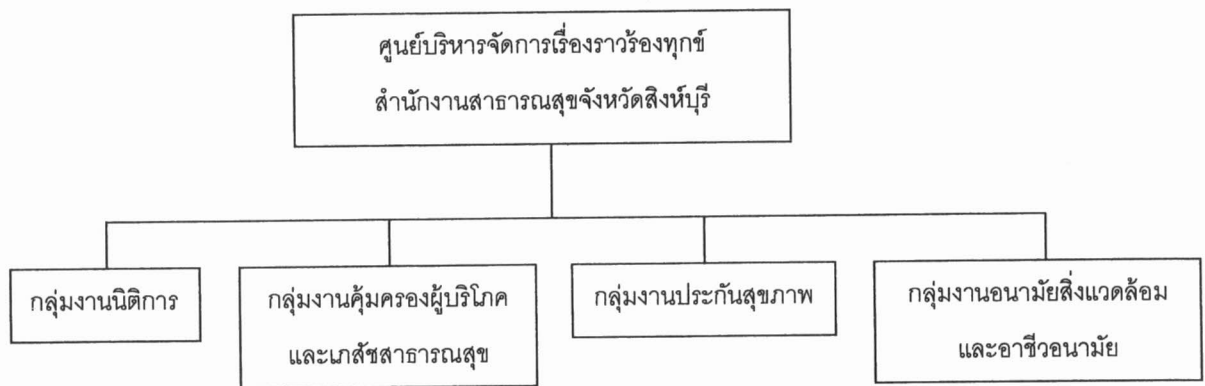
๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอด ให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้มารับบริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

๒. ระบบการบริหารเรื่องราวร้องทุกข์

๒.๑ หน่วยงาน



๒.๒ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี โดยผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. ไปรษณีย์

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานนายกรัฐมนตรีนี ๑๑๑๑

๓. เว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข

๔. ร้องเรียนผ่านทางศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี

๕. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี หมายเลข ๐ ๓๖๘๑

๓๔๘๓ ต่อ ๑๒๒

๖. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี

๒.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๒.๓.๑ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี

- ๑) เป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนในภาพรวมของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี
- ๒) ประมวลประเด็นปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อพิจารณาหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ
- ๓) ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้ได้ช้อยติโดยเร็วและประชาชนพึงพอใจ
- ๔) อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาพบ หรือมาชุมนุมเรียกร้องต่อผู้บริหารของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี
- ๕) จัดระบบและพัฒนาเครือข่ายการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เป็นเอกภาพ
- ๖) จัดทำฐานข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบัน และเอื้ออำนวยต่อผู้บริหารในการเรียกใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาในระดับนโยบาย
- ๗) จัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวมของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี

๒.๓.๒ กลุ่มงานนิติการ

มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

- ๑) การเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรมให้กับเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ.๒๕๕๗ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ.๒๕๓๗ และระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๕๖
- ๒) การสอบสวน/พิจารณาเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙
- ๓) การดำเนินคดีปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
 - ๓.๑ การสืบสวน สอบสวน และตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีการร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรีกระทำผิดวินัย และการสอบข้อเท็จจริงความรับผิดทางละเมิด
 - ๓.๒ การพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ เรื่องร้องทุกข์ และเรื่องขอความเป็นธรรม
 - ๔) รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง พยานหลักฐาน กรณีมีข้อพิพาทในการรักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นหรือเชื่อได้ว่าเกิดขึ้นในสถานบริการ สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี

๕) ให้คำปรึกษาแนะนำการดำเนินคดี ข้อกฎหมายเกี่ยวกับคดีการแพทย์ และกฎหมายทั่วไปแก่แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ในสังกัด และประชาชนทั่วไป

๖) เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดจากการรักษาพยาบาลของสถานพยาบาล ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี

๗) เตรียมคดีเพื่อส่งให้แก่พนักงานอัยการแก้ต่างคดีแพ่งและคดีอาญาที่มีมูลเหตุจากการรักษาพยาบาลของสถานบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี

๘) เตรียมคดีและแก้ต่างคดีอาญาที่พนักงานอัยการหรือผู้เสียหายฟ้องคดีอาญา ต่อหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ในคดีเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล

๙) ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล สถานการณ์ และปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และเสนอแนวทางในการป้องกัน แก้ไข การฟ้องร้องหรือข้อพิพาทอันเนื่องมาจากการให้บริการทางการแพทย์

๒.๓.๓ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข

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

๒.๓.๔ กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย

ตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวน พิจารณา เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการบังคับใช้กฎหมาย ตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบ คือ พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕

๒.๔ คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของทางราชการฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนการพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

หน่วยบริการ หมายถึง โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็น หรือให้ข้อมูลตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

ผู้ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรืออาจได้รับความเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

การร้องทุกข์ หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้มีอำนาจหน้าที่พิจารณา วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวน ปฏิบัติ และแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติ ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาในระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

คำร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี ที่ได้ยื่นหรือส่งเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล การจัดซื้อจัดจ้าง การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการ หรือลูกจ้าง ข้อเสนอแนะและ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องเรียนกระทำผิดวินัยหรือทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กกระทำผิดวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไข กับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นๆ ประกอบด้วย กลุ่มงานนิติการ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย

ดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องทุกข์

การอุทธรณ์ หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อมติหรือมาตรการใดๆ ที่คณะกรรมการสั่งการ หรือมีปัญหาในมติหรือมาตรการนั้นๆ และต้องการให้มีการทบทวน

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติกรรมเชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงได้ว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

การบริหาร หมายถึง การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของทางราชการที่จะได้รับประกอบกัน

การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข หมายถึง การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ

เรื่องร้องเรียนบริการทางการแพทย์ หมายถึง หนังสือหรือสิ่งใดๆ จากบุคคลหรือองค์กรที่แสดงให้เห็นปรากฏได้ว่าการให้บริการรักษาพยาบาล หรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ

ความขัดแย้ง หมายถึง ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการให้บริการหรือรับบริการสาธารณสุข นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง อาจเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่ กำลังเกิดขึ้น มีการแสดงออกชัดเจน หรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบการแพทย์

การเจรจาไกล่เกลี่ย หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณีหรือผู้แทน ตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้ง เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกันโดยเร็ว และมีให้ความขัดแย้งบานปลาย

การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็นคนกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกัน ด้วยบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกันโดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

ผู้ไกล่เกลี่ย หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไกล่เกลี่ยด้วยก็ได้

การชุมนุมเรียกร้อง หมายถึง การรวมตัวกันของกลุ่มคนเพื่อแสดงออกทางความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ เช่น การดำเนินชีวิต สิ่งแวดล้อม สุขอนามัย ฯลฯ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นสภาพปัญหาที่กลุ่มคนได้รับผลกระทบ เป็นการรวมตัวที่สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาความเดือดร้อนของกลุ่มคน และ/หรือได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

๒.๕ ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑. การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข	การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี แล้วเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ	การร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่ เช่น การวินิจฉัยโรคผิดพลาด การรักษาผิดพลาด ฯลฯ
๒. คุณภาพการให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่เกิดขึ้นกับหน่วยบริการ	<ol style="list-style-type: none"> ๑. รอดตรวจนาน ๒. แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่สาธารณสุขทำงานล่าช้า ๓. แพทย์ปฏิเสธรักษา ๔. กริยาไม่เหมาะสม/วาจาไม่สุภาพ ๕. ไม่เต็มใจให้บริการ
๓. การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงผลประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพวัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของทางราชการที่จะได้รับประกอบกัน	<ol style="list-style-type: none"> ๑. การบริหารทั่วไปและงบประมาณร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหารเจ้าหน้าที่ขอแ่งหน่วยงาน มีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ

<p>๔. วินัยข้าราชการ</p>	<p>กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตามพระราชบัญญัติข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑</p>	<p>๓.การบริหารงานบุคคล ร้องเรียน โดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบและการแต่งตั้งโยกย้ายไม่ชอบธรรม ฯลฯ</p> <p>การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด</p>
<p>๕. การทุจริต</p>	<p>การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนไม่ได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรืออาจใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อประโยชน์ที่มีควรได้ โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น</p>	<p>๑. การจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับวัสดุ ครุภัณฑ์การก่อสร้าง</p> <p>๒. การบริหารงานของหน่วยงานที่ ส่อไปในทางทุจริต</p>
<p>๖. ค่าตอบแทน</p>	<p>การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาารมณ์เพื่อการจ่ายค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ</p>	<p>๑.การเบิกจ่ายเงิน พตส.</p> <p>๒.ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติส่วนตัว</p> <p>๓.ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ</p> <p>๔.ค่าตอบแทน อสม.</p>

<p>๗. ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ</p>	<p>การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงานร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใดๆ ที่ผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี</p>	<p>เจ้าหน้าที่ยืมเงินประชาชนแล้วไม่คืน ฯลฯ</p>
<p>๘. สวัสดิการของรัฐ</p>	<p>ระบบทางสังคมที่รัฐให้หลักประกันแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในด้านปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการมีคุณภาพชีวิตที่ดี</p>	<p>๑.ระบบหลักประกันสุขภาพ ๒.กองทุนประกันสังคม ๓.กองทุนข้าราชการบำนาญ ฯลฯ</p>
<p>๙. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น</p>	<p>การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความคิดเห็นหรือการเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข</p>	<p>๑.การปรับปรุงระบบการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ๒.การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ๓.การเพิ่มบุคลากร ๔.การเพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์</p>
<p>๑๐. การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข</p>	<p>การปกป้องดูแลผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัย เป็นธรรม จากผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพ สิ่งแวดล้อม บริการทางการแพทย์ และสาธารณสุข</p>	<p>การให้บริการไม่ได้มาตรฐาน ฯลฯ</p>
<p>๑๑. ขอความอนุเคราะห์</p>	<p>การขอความอนุเคราะห์และขอความช่วยเหลือในด้านต่างๆ นอกเหนือจากสิทธิที่พึงได้รับ</p>	<p>คำรักษาพยาบาล ฯลฯ</p>

๒.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๒.๖.๑ ใช้ถ้อยคำและข้อความที่สุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือนร้อนหรือได้รับความเสียหาย ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๖.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นข้อเท็จจริงที่มีมูลเหตุ

๒.๖.๓ เป็นเรื่องที่ประสงค์ให้ทางราชการช่วยเหลือจัดความเดือดร้อน

๒.๖.๔ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี

๒.๖.๕ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ดีเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๖.๖ ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่มีพยานหลักฐานแวดล้อมที่ชัดเจน และเพียงพอที่จะสืบสวนต่อไปได้

๒) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกจากนี้จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี