



คู่มือปฏิบัติงาน

การเรื่องร้องเรียนทั่วไป/การจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ. 2566

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรี



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรี (กลุ่มกฎหมาย)

คำนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือ มาตรฐานการปฏิบัติงาน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรี จึงได้จัดทำแนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการทราบถึงกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงานของรัฐ ตลอดจนทราบถึงช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรืออาจให้คำแนะนำปรับปรุงการปฏิบัติงานของประชาชนผู้ขอรับบริการที่หน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรี

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรี

กลุ่มกฎหมาย

มีนาคม ๒๕๖๖

สารบัญ

หน้า

คำนำ	ก
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
กลุ่มงานที่รับผิดชอบ	๓
เวลารับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓
ระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๔
ผังขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๕
ผังขั้นตอนการสืบสวน/สอบสวนและดำเนินการทางวินัย	๖
ภาคผนวก	๗

คู่มือการจัดการ

คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนทั่วไป/การจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ.๒๕๖๖

หลักการและเหตุผล

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรีเป็นหน่วยงานภาครัฐ มีการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ หน่วยงานของรัฐต้องปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจด้วยความรวดเร็ว รอบคอบอย่างมีประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจต้องถือปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง ยึดหลักหลักธรรมาภิบาล สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ รวมทั้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐต้องคำนึงถึงคุณธรรมและความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรี ได้ตระหนักถึงการให้บริการต่อประชาชน จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เรื่องทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการของประชาชน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรี จึงได้จัดทำแนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐช่วยอำนวยความสะดวกให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินงานให้มีมาตรฐานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องทุกข์อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒) เพื่อให้การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เป็นไปตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อเป็นหลักฐานในการแสดงลำดับขั้นตอน กระบวนการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่เข้าใจจนสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง และตลอดจนสามารถเผยแพร่ในบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ ทั้งสามารถเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน

คำจำกัดความ

“การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์” ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้ให้บริการ, ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียที่ติดต่อมายังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรีผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อร้องเรียนร้องทุกข์ / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น

“การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์” มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ

“เจ้าหน้าที่” เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงาน

“การกล่าวหา” การร้องเรียนร้องทุกข์ กล่าวโทษระบุว่าข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ใด มีพฤติการณ์หรือมีการกระทำที่เป็นความผิดวินัย หรือมีการกระทำที่เป็นความผิดกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ ประกาศ คำสั่ง

“บัตรสนเท่ห์” การกล่าวหาโดยไม่ระบุชื่อหรือลงลายมือชื่อของผู้กล่าวหา แต่ระบุเพียงชื่อหรือ ตำแหน่งของผู้ถูกกล่าวหา หรือระบุชื่อเท็จจริงที่เพียงพอให้ทราบว่าเป็นการกล่าวหาผู้ใด และเป็นชื่อเท็จจริง เพียงพอที่จะเข้าใจได้ว่าผู้ถูกกล่าวหาผู้นั้นมีพฤติการณ์หรือการกระทำผิดอย่างไร

“ช่องทาง” ช่องทางต่าง ๆ ที่เปิดรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ สามารถร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย หนังสือ เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มาด้วยตนเอง เป็นต้น

“การสืบสวน” การสืบหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานในเบื้องต้นเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาว่า กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดหรือไม่

“เอกสาร/หลักฐานการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์” แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรือ เอกสารหลักฐานที่บันทึกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์รวมถึงหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์นั้น ๆ

“หน่วยงาน” ทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรี (สำนักงานสาธารณสุข จังหวัด, รพท. รพช., สสอ., รพ.สต.) หน่วยงานติดตาม หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบในการติดตามการ ดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้

๑. กลุ่มกฎหมาย : ร้องเรียนร้องทุกข์ บุคลากรและหน่วยงานในสังกัด
๒. กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย : ร้องเรียนร้องทุกข์เรื่องปัญหาผลกระทบต่อสุขภาพ จากสิ่งแวดล้อม, เหตุรำคาญ
๓. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข : ร้องเรียนร้องทุกข์ ปัญหาที่เกิดจากโฆษณา/ผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการ อาหาร, ยา เครื่องสำอาง , เครื่องมือแพทย์, วัตถุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือน หรือ ทางการสาธารณสุข, วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท, ยาเสพติดให้โทษและสารระเหย, สถานพยาบาล ภาคเอกชน และสถานบริการสุขภาพ, การประกอบโรคศิลปะ)
๔. กลุ่มงานประกันสุขภาพ : ร้องเรียนร้องทุกข์ของกลุ่มผู้รับบริการทุกสิทธิ เช่น การลงทะเบียนสิทธิ การขอรับและการใช้บริการตามสิทธิประโยชน์ด้านการรักษาพยาบาล รวมถึงการส่งต่อ
๕. งานควบคุมโรคไม่ติดต่อ : ร้องเรียนร้องทุกข์ สุขภาพจิต ยาเสพติด การควบคุม เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และบุหรี่
๖. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง : หน่วยงานในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรี ที่เกี่ยวข้องกับการ ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ตามข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ในเรื่องนั้นๆ หน่วยงานภายนอก หมายถึง หน่วยงานหรือ องค์กรนอกสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรี เวลาในการตอบสนอง ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ หมายถึง เวลาในการดำเนินงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการในความรับผิดชอบ

ช่องทางร้องเรียน / ร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรีมีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประชาชนสามารถติดต่อได้หลาย ช่องทาง ดังนี้

๑. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรี
เลขที่ ๔๘ ถนนราชวิถี ตำบลคลองกระแชง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๐๐๐
๒. โทรศัพท์หลัก ๐ ๓๒๔๒ ๕๑๐๐

๓. E-Mail:lawyerphet5@gmail.com

๔. เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรี www.pbpro.moph.go.th

ช่องทางอื่น

๑. เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานนายกรัฐมนตรี ๑๑๑๑

๒. เว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข <http://ict.moph.go.th/complain/index.php>

๓. ร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๒๕๕๐-๒๘๗๖-๗

๔. ร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ดำรงธรรม HOTLINE ๑๕๖๗

กลุ่มงานที่รับผิดชอบ

๑. ร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อ /จัดจ้าง ของหน่วยงาน

กลุ่มงานบริหารทั่วไป

ผู้รับผิดชอบ : นางมุกิตา เครือปะละ

๒. ร้องเรียนเรื่องเจ้าหน้าที่กระทำความผิดวินัย และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กลุ่มกฎหมาย

ผู้รับผิดชอบ : ๑. นายณรงค์ พุทธิรักษา

๒. นางสาวกัญญา ศรีทอง

๓. นางสาวนันทิญา ยองใย

๔. นางสาวรณมา รามเมือง

๓. ร้องเรียนเรื่องมาตรฐานบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

กลุ่มงานประกันสุขภาพ

ผู้รับผิดชอบ : นางอภิรดี บุตรกัตัญญ

๔. ร้องเรียนเรื่องการพัฒนาคุณภาพและรูปแบบให้บริการด้านสุขภาพทุกระดับ

กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ

ผู้รับผิดชอบ : นางรพีพร ฤาเดช

๕. ร้องเรียนผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพและการคุ้มครองผู้บริโภค

กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข

ผู้รับผิดชอบ : นายพงศ์พิสิฐ นานานุกูล

๖. การร้องเรียนผ่าน Website : Facebook เว็บเพจ และประสานงานการแก้ไขปัญหา

เฉพาะเรื่องต่างๆไปของหน่วยงาน

งานประชาสัมพันธ์

ผู้รับผิดชอบ : นางสาวนันทิยา ต้วมศรี

เวลารับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

วันเวลาราชการ : วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ นาฬิกา ยกเว้นวันหยุดราชการ

ขั้นตอนและระยะการให้บริการ

ขั้นตอนการยื่นร้องเรียน

๑. การร้องเรียน

- ผู้เดือดร้อนมาติดต่อด้วยตัวเองเพื่อพบเจ้าหน้าที่ ให้ดำเนินการกรอกแบบฟอร์มการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (แบบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน)

- ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ส่งหนังสือร้องเรียนถึงหน่วยงาน (แบบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน)

- ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ / Facebook / โทรศัพท์ หรือ โทรสาร (อาจมีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์)

๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแต่ละเรื่อง ตรวจสอบความถูกต้อง หากจำเป็นมีการตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ

๓. หัวหน้าหน่วยงาน สั่งการเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๔. กรณีมีข้อพิพาท หัวหน้าหน่วยงานดำเนินการเข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย/และตอบปัญหาหรือชี้แจงผลการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้กรณีที่เดือดร้อนทราบ

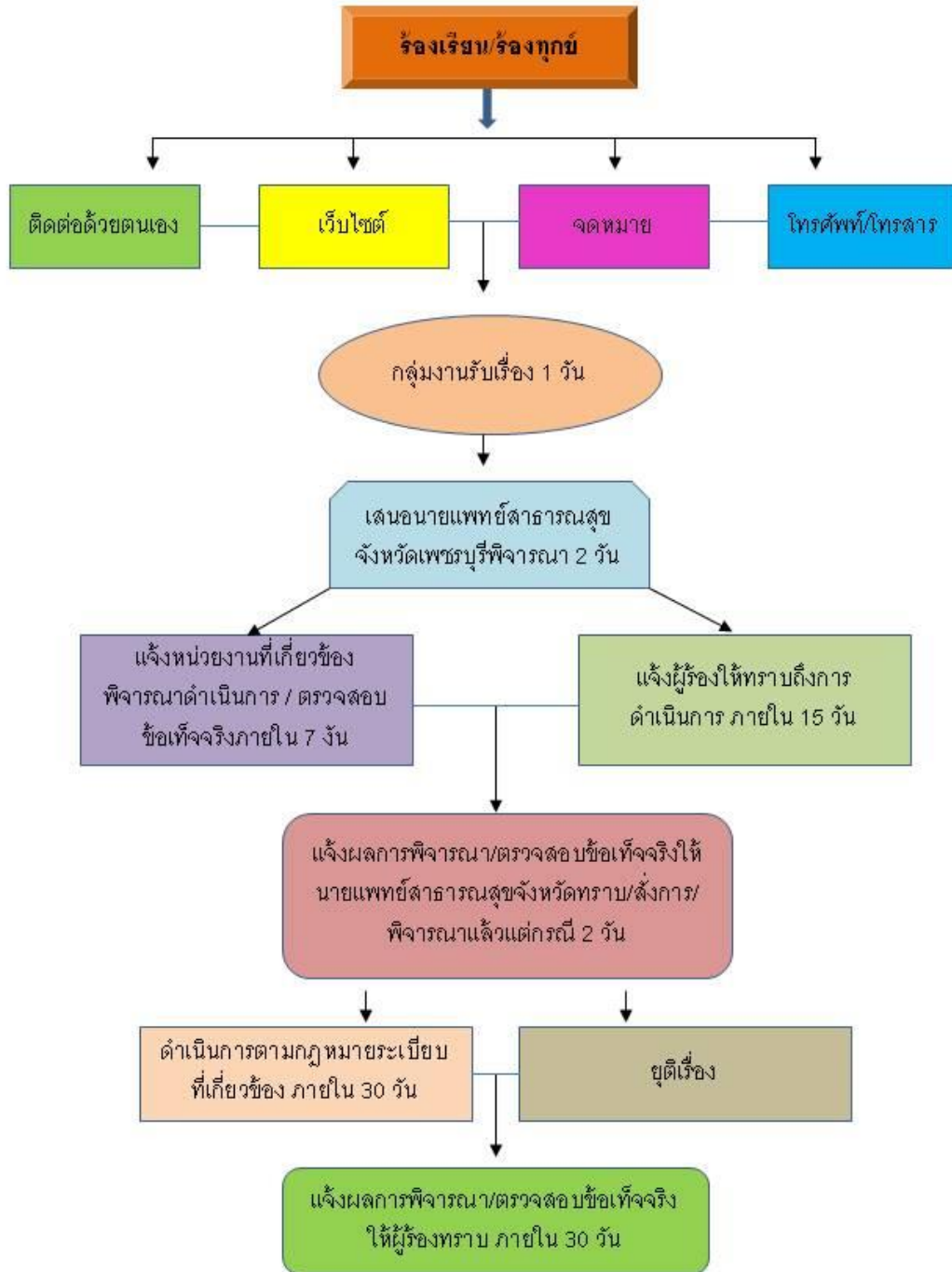
ระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรี มีระบบการตรวจสอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการแก้ไขปัญหาเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นให้แล้วเสร็จภายในระยะภายใน ๑๕ วันหรือภายในเวลาที่กำหนดไว้ในมาตรา ๓๗ และมาตรา ๓๘ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์พ.ศ.๒๕๕๒ ขึ้นอยู่กับประเภทเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน่วยงานพิจารณาจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแจ้งผลความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียน/ผู้ร้องทุกข์ ทราบภายในกำหนด ๑๕ วันนับแต่วันที่หน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ค่าธรรมเนียม / ค่าบริการ

หน่วยงานของรัฐให้บริการประชาชนโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆทั้งสิ้น

ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป



การร้องเรียนเรื่องกระทำผิดวินัย
ขั้นตอนการสืบสวน/สอบสวนและดำเนินการทางวินัย



ภาคผนวก

แบบรับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์)

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรี

กลุ่มงาน.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรี

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ถนน..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

โทรศัพท์..... อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

สถานที่ปฏิบัติงาน

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรี พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาเดือดร้อน สรุปได้ดังนี้.....

โดยขออ้าง พยานหลักฐานเบื้องต้นเป็นพยานหลักฐานประกอบ ดังนี้

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้

ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เวลา.....

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรี
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรี
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ. ๒๕๖๔

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรี	
<p>ชื่อกลุ่มงาน : กลุ่มกฎหมาย วัน/เดือน/ปี : ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๖ หัวข้อ : MOIT ๙ หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางร้องเรียน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) : - คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรี พ.ศ. ๒๕๖๔ - คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียนทั่วไป/ การจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ. ๒๕๖๖ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรี Link ภายนอก :ไม่มี..... หมายเหตุ :</p>	
<p style="text-align: center;">ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล สุวรรณา रामเมือง (นางสุวรรณา रामเมือง) ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน วันที่ ๒๗ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖</p>	<p style="text-align: center;">ผู้รับรองข้อมูล ณรงค์ พุทธิรักษา (นายณรงค์ พุทธิรักษา) ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ (หัวหน้ากลุ่มงาน) วันที่ ๒๗ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖</p>
<p style="text-align: center;">ผู้อนุมัติ ฉัตรชัย สมานมิตร (นายฉัตรชัย สมานมิตร) ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ วันที่ ๒๗ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖</p>	<p style="text-align: center;">ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ สุวรรณา रामเมือง (นางสุวรรณา रामเมือง) ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน วันที่ ๒๗ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖</p>