

คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี

คำนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรีได้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการให้ประชาชนหรือผู้ได้รับความเสียหาย/ไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือได้รับความเสียหายอันเกิดจากการโฆษณาหรือผลิตภัณฑ์สุขภาพการบริการด้านอาหาร ยา เครื่องสำอาง เครื่องมือทางการแพทย์ สถานพยาบาล สถานบริการสุขภาพ การควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์และบุหรี่ยุติ การจัดซื้อจัดจ้างสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางใดได้บ้าง เพื่อให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนนำไปปรับปรุงแก้ไข ช่วยเหลือด้านอื่นๆ ทางสุขภาพ การขอรับและการใช้สิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาล สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ ไม่ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการและได้รับผลกระทบหรือจากกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพจากสิ่งแวดล้อม หรือผลกระทบต่อความเป็นอยู่ที่เหมาะสมกับการดำรงชีพของประชาชนหรือเหตุรำคาญที่ก่อให้เกิดความเสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

สำนักงานสาธารณสุขยังได้วางแนวทาง/ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนในแต่ละด้าน เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ได้รับความเสียหาย/ไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีแนวทาง/ขั้นตอน และกระบวนการในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

บทนำ

๑

ขอบเขต

๑

คำจำกัดความ

๒

หน่วยงานติดตาม

๒

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/ดำเนินการของหน่วยงาน

๓

๑. บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

กลุ่มงานนิติการได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่ในการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤตินิชอบ การเสริมสร้างวินัยและค้ำครองจริยธรรมของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งได้กำหนดมาตรการ ๓ ป.๑.ค. ปลุกจิตสำนึกป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤตินิชอบ โดยมุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต

นอกจากนี้ กลุ่มงานนิติการยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง และจากการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน ผ่านช่องทางการร้องเรียน ๒ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑.ทางไปรษณีย์

๒.ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรีและทางเว็บไซต์ สสจ.นนทบุรี ได้ที่ <http://nonhaburi.moph.go.th/nont/> หรือ<http://203.157.109.15/nont/>

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรีเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี โดยกลุ่มงานนิติการ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้น

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี เป็นไปในแนวทางเดียวกัน อย่างเป็นเอกภาพ

๒) เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตประพฤติมิชอบเป็นไปตามขั้นตอน ข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ

๔) เพื่อแสดงหรือเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้รับทราบและเข้าใจกระบวนการปฏิบัติ สามารถใช้ประโยชน์จากกระบวนการดังกล่าวได้

๒. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ครอบคลุมการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรีในทุกเรื่องและทุกกลุ่มงาน ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับจากช่องทางต่างๆ โดยการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งผลให้ผู้ร้องและหน่วยงานที่ส่งเรื่องทราบจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓. คำจำกัดความ

“หน่วยงาน” หมายความว่า ฝ่าย กลุ่มงานในสำนักงานสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาล ศูนย์/ทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพส่วนตำบล

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายความว่า เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่นหรือสาธารณสุขชนได้รับความเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความผิดหรือไม่มีความผิดก็ตาม

“ร้องเรียน” หมายความว่า เสนอเรื่องราว

“ร้องทุกข์” หมายความว่า บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายความว่า ประชาชนทั่วไปหรือผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“การบริการ” หมายความว่า ปฏิบัติรับใช้ หรือ ให้ความสะดวกต่างๆ ดังนั้น การให้บริการจึงหมายถึง งานที่มีผู้คอยช่วยอำนวยความสะดวกซึ่งเรียกว่า “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้มารับบริการ” ก็คือผู้มารับความสะดวก

“ผู้ใช้บริการหรือผู้รับบริการ” หมายความว่า ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ข้อเท็จจริง” หมายความว่า ความจริง,ความเป็นจริง,ข้อสรุป,ข้อพิสูจน์

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

๔. หน่วยงานติดตาม

หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

๑. กลุ่มงานนิติการ : ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

๒. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค : ร้องเรียนปัญหาที่เกิดจากการโฆษณาหรือผลิตภัณฑ์สุขภาพ และการบริการด้านอาหาร ยา เครื่องสำอาง เครื่องมือทางการแพทย์ สถานพยาบาล สถานบริการสุขภาพ

๓. กลุ่มงานประกันสุขภาพ : การขอรับการช่วยเหลือจากการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการและความช่วยเหลือด้านอื่นๆ ทางสุขภาพ การขอรับและการใช้สิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาลแก่ประชาชนทั่วไปและแรงงานต่างด้าว รวมถึงประชาชนได้รับผลกระทบจากการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

๔. กลุ่มงานควบคุมโรคไม่ติดต่อ : การควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์และยาสูบ การดำเนินการด้านยาเสพติด

๕. กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย :ประชาชนที่อยู่บริเวณใกล้เคียงได้รับผลกระทบหรือจากกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพจากสิ่งแวดล้อม หรือผลกระทบต่อความเป็นอยู่ที่เหมาะสมกับการดำรงชีพของประชาชน, เหตุรำคาญที่ก่อให้เกิดความเสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ เช่น ฝุ่นละออง เสียงดัง กลิ่นเหม็น น้ำเสีย กากขยะอุตสาหกรรม ฯลฯ เป็นต้น

๕. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

การจัดซื้อจัดจ้าง หมายความว่า การดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งพัสดุโดยการซื้อ จ้าง เช่า แลกเปลี่ยน หรือโดยนิติกรรมอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างจากประชาชนหรือบุคคลที่ได้รับความเสียหายหรือไม่เป็นธรรม เนื่องจากกรณีดังต่อไปนี้

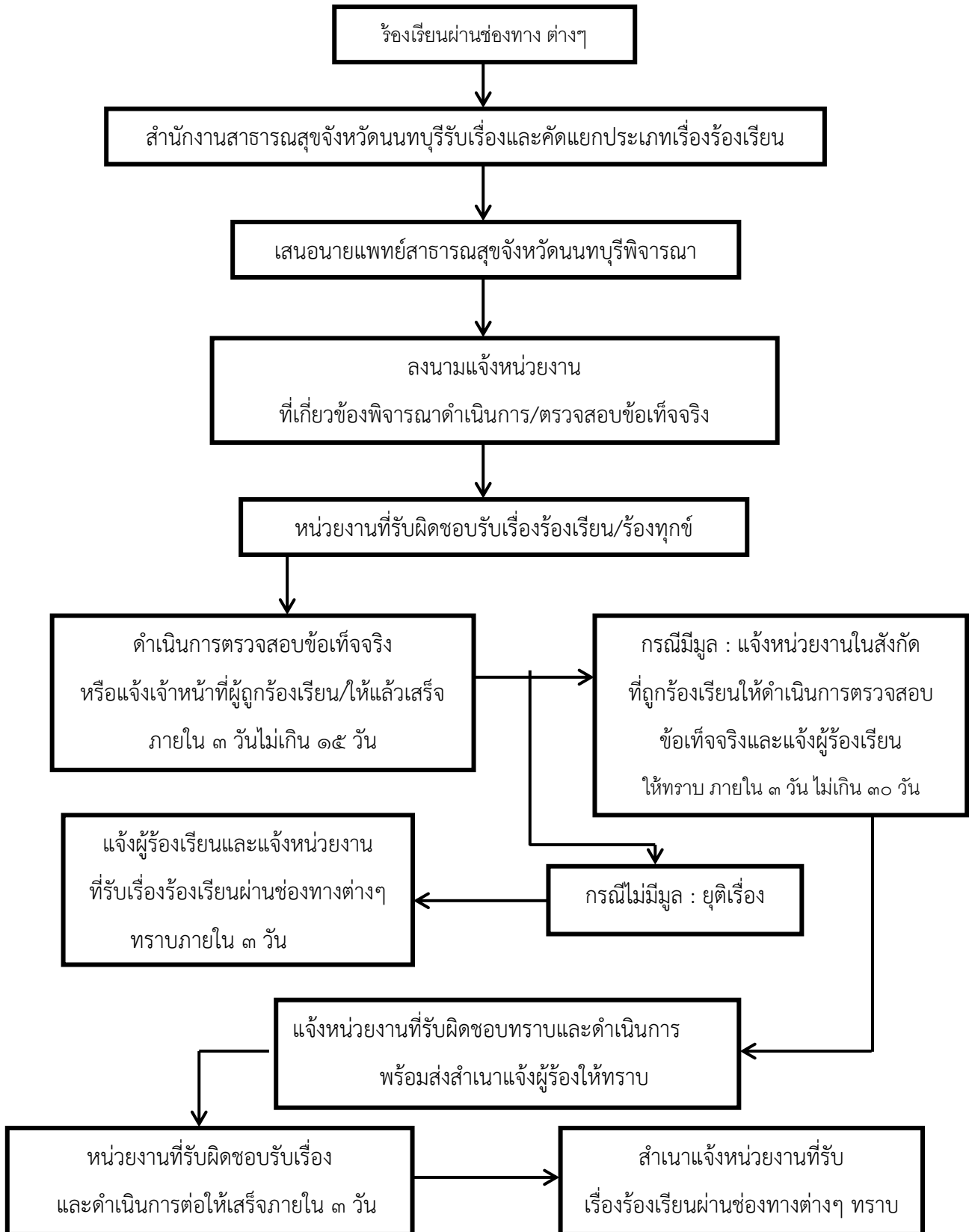
๑. การทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างให้ประโยชน์แก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมากกว่า
๒. การจัดซื้อจัดจ้างกระทำโดยมิชอบและไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ เช่น การแบ่งซื้อแบ่งจ้าง คณะกรรมการตรวจรับพัสดุโดยไม่ได้ไปตรวจรับ คณะกรรมการตรวจรับพัสดุโดยไม่มีพัสดุหรือยังส่งมอบพัสดุไม่ครบถ้วน เป็นต้น
๓. เป็นเจ้าหน้าที่พัสดุแล้วจัดตั้งบริษัท ห้าง ร้าน ขึ้นมาเพื่อค้าขายกับหน่วยงานของตนเอง

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/การดำเนินงานของหน่วยงาน

เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว จะดำเนินการแยกประเภทเรื่องร้องเรียนแล้วส่งให้หน่วยงานติดตามเรื่องร้องเรียนตามประเภทเรื่องที่ร้องเรียน แล้วหน่วยงานติดตามดำเนินการตามนี้

๑. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับด้านการบริการหรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน (ระดับ ๑) ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วัน
๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาของพยาบาลและแพทย์ และการใช้สิทธิรักษาพยาบาลหรือเรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อน ที่ต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและชี้แจงกับผู้ร้องประกอบกับต้องรายงานกลับไปยังสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์รัฐบาล ๑๑๑๑ (ระดับ ๒) ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๐ วัน
๓. เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อ/จัดจ้าง โครงการต่างๆ ที่ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง โดยมีผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรงหรือร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และส่งต่อมายังหน่วยงานให้ดำเนินการเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน (ระดับ ๓) ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

ขั้นตอนดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี



การแจ้งเรื่องร้องเรียน

