

คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข มี ภารกิจตามประกาศกระทรวง ซึ่งออกตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. ๒๕๔๕ ตามมาตรา ๔๒ ได้บัญญัติให้กระทรวงสาธารณสุข มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพอนามัย การป้องกัน ควบคุม และรักษาโรคภัย การฟื้นฟูสมรรถภาพของประชาชน และราชการอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ ของกระทรวงสาธารณสุขหรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

กฎกระทรวงสาธารณสุขแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๔๕ ข้อ ๓ ข. ได้กำหนดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับ ดูแล ประเมินผล และสนับสนุนการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัด เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย มีการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพและ มีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ทำให้งานนิติการ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค และกลุ่มงานหลักประกันสุขภาพ จึงมีหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเจ้าหน้าที่ และ ผู้รับบริการ

สำหรับแนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตากฉบับนี้ เป็นเอกสารที่วางแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนทราบถึงช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียน หรือแนะนำการปรับปรุง การปฏิบัติงานของประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และเป็นการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือ มาตรฐานการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก

สารบัญ

หน้า

บทที่ ๑ บทนำ

- ๑.๑ หลักการและเหตุผล
- ๑.๒ วัตถุประสงค์

๑
๑

บทที่ ๒ กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก

- ๒.๑ หน่วยงาน
- ๒.๒ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ
- ๒.๓ คำจำกัดความ
- ๒.๔ ประเภทเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
- ๒.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
- ๒.๖ หลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์ และการพิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์
กรณีของข้าราชการพลเรือนสามัญ
- ๒.๗ สิทธิของผู้ร้องทุกข์

๒
๒
๓
๔
๗
๘
๑๐

บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติ

- ๓.๑ กระบวนการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
 - ๑) ผังกระบวนการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
 - ๒) ขั้นตอนการปฏิบัติกร
 - ๓) แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน (ภาคผนวก)
 - ๔) ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน
- ๓.๒ กระบวนการดำเนินการทางวินัย
 - ๑) ผังกระบวนการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
 - ๒) ขั้นตอนการปฏิบัติกร
 - ๓) ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน
- ๓.๓ กระบวนการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน งานคุ้มครองผู้บริโภค
 - ๑) ผังกระบวนการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน งานคุ้มครองผู้บริโภค
 - ๒) ขั้นตอนการปฏิบัติกร
 - ๓) ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน
 - ๔) แบบรับเรื่องร้องเรียน (ภาคผนวก)

๑๑
๑๑
๑๒
๑๒
๑๒
๑๓
๑๓
๑๓
๑๔
๑๕
๑๕
๑๖
๑๖
๑๖

สารบัญ

หน้า

๓.๔ กระบวนการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ระบบหลักประกันสุขภาพ	๑๗
๑) ผังกระบวนการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ระบบหลักประกันสุขภาพ	๑๗
๒) ขั้นตอนการปฏิบัติการ	๑๘
๓) ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	๑๘
๓.๕ กระบวนการตรวจสอบการบริหารงานพัสดุ	๑๘
๑) หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑๘
๒) วัตถุประสงค์	๑๘
๓) ขอบเขตการตรวจสอบ	๑๘
๔) กฎหมาย ระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี นโยบายที่เกี่ยวข้อง	๒๐
๕) ความหมายที่พึงรู้	๒๐
๖) เอกสารหลักฐานที่ใช้ในการตรวจสอบ	๒๑
๗) การรายงานผลการตรวจสอบ	๒๒
บรรณานุกรม	

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

ในการให้บริการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ เป็นการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างของส่วนราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวง สาธารณสุข ซึ่งประชาชนคาดหวังในการให้บริการทางด้านการแพทย์และ สาธารณสุข จากสถานบริการสาธารณสุข ของภาครัฐ การขอใบอนุญาตประกอบกิจการสถานพยาบาล ร้านขายยา หรือใบอนุญาตต่าง ๆ ซึ่งอยู่ในอำนาจ หน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุข การตรวจสอบควบคุมการดำเนินการ การคุ้มครองผู้บริโภคทางด้านสาธารณสุข การคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หรือแม้แต่การร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่ซึ่งคับข้องใจในการปฏิบัติราชการเหล่านี้ ย่อมสะท้อนถึงการจัดบริการว่าได้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือเป็นที่พึงพอใจของประชาชน หรือไม่ ในปัจจุบันการจัดช่องทางเพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการดำเนินงานของภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นการจัดหาพัสดุ การคัดเลือก คัดสรรเจ้าหน้าที่เข้ามาปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ จึงมีความสำคัญและหน่วยงานมีความจำเป็นต้องจัดช่องทางเพื่อให้ประชาชนสามารถร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่ส่อไปในทางทุจริตหรือประพฤติมิชอบ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานได้ทราบถึงเหตุการณ์เหล่านั้น เพื่อแก้ไข ปรับปรุง และวางแผนงานเพื่อป้องกันมิให้เกิดเหตุอันไม่พึงประสงค์ หรือกรณีเมื่อเกิดเหตุแล้วก็จะสามารถแก้ไข เหตุการณ์ได้ทันมิให้เกิดความเสียหายบานปลาย และสามารถแก้ไขเยียวยาผู้เสียหายได้ทันทั่วทั้ง สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดตาก พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การจัดการกับเรื่องราวร้องทุกข์ให้มีความชัดเจนในการปฏิบัติ และก่อประโยชน์ต่อประชาชน และเป็นการป้องกันมิให้เกิดเหตุการณ์อันพึงประสงค์ หรือพฤติกรรมที่ส่อไปในทางทุจริตหรือประพฤติมิชอบ จึงได้ทบทวนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก และวางแผนปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นไปตาม กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ดังกล่าว

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินงานให้มีมาตรฐานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างมีประสิทธิภาพ

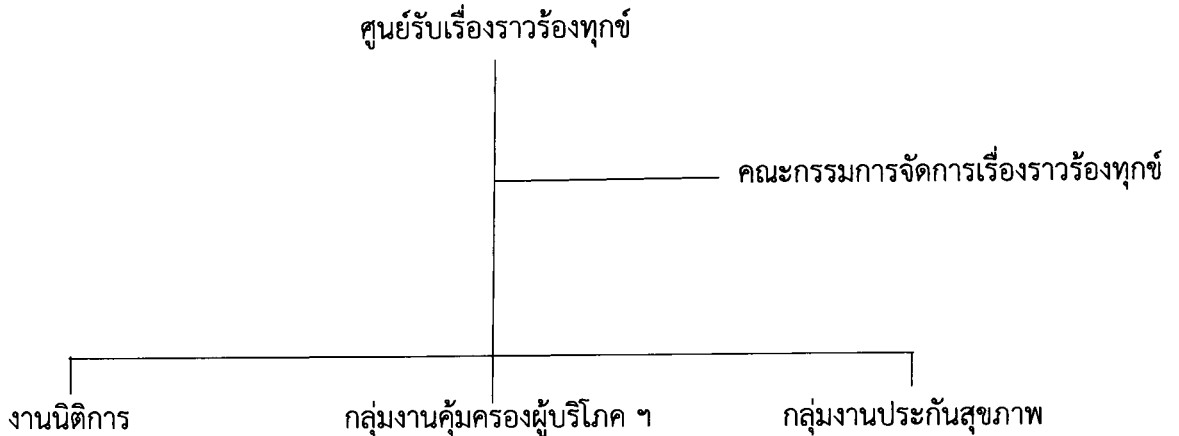
๒) เพื่อให้การดำเนินกระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ เป็นไปตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานในการแสดงลำดับขั้นตอน กระบวนการวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่เข้าใจจนสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง และตลอดจนสามารถเผยแพร่ในบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ ทั้งสามารถเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

บทที่ ๒
กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก

๒.๑ หน่วยงาน



๒.๒ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๒.๒.๑ งานนิติการ เป็นหน่วยงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในสังกัด กระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วย ลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ และระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๕๖ สอบสวน/พิจารณา เกี่ยวกับความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ตาม พ.ร.บ. ความรับผิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดทาง ละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ และการดำเนินคดีแพ่งหรือปกครองที่เกี่ยวข้องกัน รับเรื่องราวร้องเรียน เกี่ยวกับกรณีพิพาทในการรักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นหรือเชื่อว่าจะเกิดขึ้นในสถานบริการในสังกัด เจรจาไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทที่เกิดจากการรักษาพยาบาลของสถานบริการในสังกัด ประสานคดีเพื่อแก้ต่างในคดีแพ่งและคดีอาญา ที่มีมูลเหตุจากการรักษาพยาบาลของสถานบริการในสังกัด รับเรื่องราวร้องเรียนเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย พ.ร.บ.ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. ๒๕๓๕ พ.ร.บ. คุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ พ.ศ. ๒๕๓๕ พ.ร.บ. ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. ๒๕๕๑ รับเรื่องดำเนินคดีอาญาที่เกี่ยวกับกฎหมายที่อยู่ในการบังคับใช้ของ กระทรวงสาธารณสุข

๒.๒.๒ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค เป็นหน่วยงานรับเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย พ.ร.บ. ยา พ.ศ. ๒๕๑๐ พ.ร.บ. วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ. ๒๕๑๘ พ.ร.บ. อาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒ พ.ร.บ. ยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. ๒๕๒๒ พ.ร.บ. เครื่องมือแพทย์ พ.ศ. ๒๕๓๑ พ.ร.บ. เครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๓๕ พ.ร.บ. สถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑

๒.๒.๓ กลุ่มงานประกันสุขภาพ เป็นหน่วยงานในการดำเนินงาน เพื่อให้การรับเรื่องราวร้องเรียนและ คุ้มครองสิทธิให้แก่ประชาชนเป็นไปตามที่พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติได้กำหนด รวมทั้ง สามารถสร้างความเข้าใจและสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการจึงดำเนินการด้วยแนวคิดการคุ้มครอง สิทธิประชาชนเป็นกลไกที่ช่วยเหลือให้ประชาชนได้รับบริการตามสิทธิที่กฎหมายกำหนด ในขณะที่เดียวกันก็จะ ช่วย ลดความขัดแย้ง

ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ การรับเรื่องร้องเรียนทำให้หน่วยงานได้รับทราบปัญหาเรื่องคุณภาพมาตรฐานของหน่วยบริการสามารถนำไปพัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกลไกสำคัญในการป้องกันปัญหาเรื่องร้องเรียนและนำไปสู่การมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ การป้องกันปัญหาการละเมิดสิทธิเป็นขั้นตอนสำคัญในกระบวนการคุ้มครองสิทธิของประชาชนทั้งยังเป็นการดำเนินการที่หลีกเลี่ยง การเผชิญหน้าระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอีกด้วย

๒.๓ คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็นหรือให้ข้อมูลตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้เสียในเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ

ผู้ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์มีสิทธิเสนอคำร้อง ทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

การร้องทุกข์ หมายถึง การร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาเข้าได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้อง ทุกข์ทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

คำร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตากที่ได้ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ

เรื่องร้องทุกข์หมายถึง ความเดือนร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก เช่น การบริหารของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล การจัดซื้อจัดจ้างในหน่วยงาน การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การรับเรื่องร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและกำหนดโทษไว้ ทั้งนี้อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

หน่วยรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง งานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับเรื่องร้อง ทุกข์/ร้องเรียนนั้น ๆ ประกอบด้วย งานนิติการ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค กลุ่มงานประกันสุขภาพ และกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องทุกข์

การอุทธรณ์ หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อมติหรือมาตรการใดๆ ที่คณะกรรมการสั่งการ หรือมีปัญหาในมติ หรือมาตรการนั้น ๆ และต้องการให้มีการทบทวน

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีสิ่งแวดล้อมปรากฏชัด แจ่ม ชัดตัวบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

การบริหาร หมายถึง การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใสและเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่ดำเนินการ และ ประโยชน์ระยะยาวของราชการที่ได้รับประโยชน์ประกอบกัน

การบริหารทางการแพทย์และสาธารณสุข หมายถึง การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข แล้วเกิดเหตุอันไม่พึง ประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุข รับผิดชอบ

เรื่องร้องเรียนทางการแพทย์ หมายถึง หนังสือหรือสิ่งใด ๆ จากบุคคลหรือองค์กรที่แสดงให้เห็นปรากฏได้ว่ามี การให้บริการรักษาพยาบาล หรือการดำเนินการทางการแพทย์ หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข แล้วเกิดเหตุการณ์อันไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการ หรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าวหรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือกระทรวงสาธารณสุข รับผิดชอบ

ความขัดแย้ง หมายถึง ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการให้ หรือ รับบริการสาธารณสุข นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง อาจเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่ กำลัง เกิดขึ้น มีการแสดงออกชัดเจน หรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบการแพทย์ การเจรจาไกล่เกลี่ย หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณี หรือผู้แทน ตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้ง เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน และเพื่อมิให้ความขัดแย้งยังบานปลาย

การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกันด้วยบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิด ข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกันโดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

ผู้ไกล่เกลี่ย หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์ หรือผู้ ได้รับมอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไกล่เกลี่ยด้วยก็ได้

การชุมนุมร้องเรียน หมายถึง การรวมตัวกันของกลุ่มคนเพื่อแสดงออกทางความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ เช่น การดำเนินชีวิต สิ่งแวดล้อม สุขอนามัย ฯลฯ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นสภาพปัญหาที่กลุ่มได้รับผลกระทบ เป็นการรวมตัวที่สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาความเดือดร้อนของกลุ่มคนและ/หรือได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

๒.๔ ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๒.๔.๑ การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

นิยาม การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขแล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือร้องเรียกให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ

ตัวอย่าง ๑) การวินิจฉัยโรคผิดพลาด

๒) การรักษาผิดพลาด ฯลฯ

๒.๔.๒ คุณภาพการให้บริการ

นิยาม การที่ผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานบริการของกระทรวงสาธารณสุข

ตัวอย่าง ๑) การตรวจนาน

๒) แพทย์/พยาบาลเจ้าหน้าที่สาธารณสุขทำงานล่าช้า

๓) แพทย์ปฏิเสธการรักษา

๔) กิริยาไม่เหมาะสม/วาจาไม่สุภาพ

๕) ไม่เต็มใจให้บริการ

๖) ระบบส่งต่อผู้ป่วย

๗) อื่น ๆ

๒.๔.๓ การบริหารจัดการ

นิยาม การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส เป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาว ของราชการที่จะได้รับประกอบกัน

ตัวอย่าง ๑) การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยผู้กล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่สุจริตหลายประการ

๒) การบริหารพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่โปร่งใสหลายประการ

๓) การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบและการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม ฯลฯ

๒.๔.๔ วินัยข้าราชการ

นิยาม กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่วางหลักเกณฑ์เพื่อเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

ตัวอย่าง การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด

๒.๔.๕ การทุจริต

นิยาม ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหน้าที่นั้นหรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ตัวอย่าง ๑) การจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับครุภัณฑ์ พัสดุ การก่อสร้าง

๒) การบริหารงานของหน่วยงานที่ส่อไปในทางไม่สุจริต

๓) อื่น ๆ

๒.๔.๖ ค่าตอบแทน

นิยาม การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอก หน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ

ตัวอย่าง ๑) การเบิกเงิน พตส.

๒) ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ

๓) ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ

๔) ค่าตอบแทน อ.ส.ม

๕) อื่น ๆ

๒.๔.๗ ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ

นิยาม การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างหนึ่งอย่างใดต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

ตัวอย่าง ๑) ให้รับผิดชอบใช้ในความเสียหายอันเกิดจากการกระทำละเมิดของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน

๒) เจ้าหน้าที่ยืมเงินประชาชนแล้วไม่คืน

๒.๔.๘ สวัสดิการของรัฐ

นิยาม เป็นระบบทางสังคมที่รัฐให้หลักประกันแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกันในด้านปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นเพื่อสร้างมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน

ตัวอย่าง ๑) หลักประกันสุขภาพ ทุกคนมีสิทธิได้รับบริการป้องกันและรักษาโรค

๒) กองทุนประกันสังคม

๓) กองทุนข้าราชการบำนาญ

๔) อื่น ๆ

๒.๔.๙ ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น

นิยาม การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความคิดเห็นหรือการเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

ตัวอย่าง ๑) การปรับปรุงระบบการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

๒) การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

๓) การเพิ่มบุคลากร

๔) การเพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์

๕) อื่น ๆ

๒.๔.๑๐ การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข

นิยาม การปกป้องดูแลผู้บริโภค ให้ได้รับความปลอดภัย เป็นธรรมจากผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร ผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพ สิ่งแวดล้อม บริการทางการแพทย์ และการสาธารณสุข

ตัวอย่าง ๑) การให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐาน

๒) ตลาดสด ร้านค้า/แผงลอย ไม่สะอาด

๓) สิ่งแวดล้อมทั่วไป เช่น ขยะ/สิ่งปฏิกูล น้ำเสีย กลิ่นเหม็น เหตุรำคาญ

๔) สถานบริการ หรือสถานประกอบการที่ไม่ได้รับอนุญาต

๕) อื่น ๆ

๒.๔.๑๑ การคุ้มครองตามกฎหมายควบคุมการบริโภคยาสูบ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์

นิยาม การดูแลสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่มิให้ได้รับควันบุหรี่จากผู้สูบบุหรี่ ด้วยการกำหนดให้มีการคุ้มครองสถานที่ตามที่รัฐมนตรีประกาศให้เป็นสถานที่ห้ามสูบบุหรี่ และกำหนดให้เจ้าของผู้ดูแลสถานที่แสดงป้าย “ห้ามสูบบุหรี่” และไม่อนุญาตให้สูบบุหรี่ในสถานที่ดังกล่าว

ตัวอย่าง ๑) การคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ ตาม พ.ร.บ. คุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ พ.ศ. ๒๕๓๕ ด้วยการตรวจสอบสถานที่ที่กฎหมายกำหนดให้เป็นสถานที่คุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ ด้วยการแสดงป้าย “ห้ามสูบบุหรี่” ไว้บริการทางเข้า-ออกสถานที่ดังกล่าว ไม่จัดอุปกรณ์สนับสนุนในการสูบบุหรี่ เช่น ที่เขี่ยบุหรี่ และไม่อนุญาตให้ผู้ใดสูบบุหรี่ในสถานที่ดังกล่าว

๒) การควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ เป็นการควบคุมการขาย พ.ร.บ. ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. ๒๕๓๕ โดยตรวจแนะนำตรวจสอบ ผู้ขายผลิตภัณฑ์ยาสูบ มิให้ขายผลิตภัณฑ์ยาสูบแก่บุคคลที่มีอายุต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์ และขายผลิตภัณฑ์ยาสูบตามที่กฎหมายกำหนด

๓) การควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ตาม พ.ร.บ. ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. ๒๕๕๑ เพื่อเป็นการตรวจแนะนำดำเนินคดีตามกฎหมายดังกล่าว

๒.๔.๑๒ ขอบความอนุเคราะห์

นิยาม การขอความอนุเคราะห์และการขอความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ นอกเหนือจากสิทธิที่พึงได้รับ

ตัวอย่าง ๑) ค่ารักษาพยาบาล

๒) การขอขึ้นทะเบียนการล้างไต

๓) การส่งเคราะห์ผู้พิการ

๔) อื่น ๆ

๒.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๕.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความ

เดือดร้อนหรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๕.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๕.๓ เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือหรือช่วยจัดความเดือดร้อน

๒.๕.๔ เป็นเรื่องและผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก

๒.๕.๕ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถทำข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๕.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับได้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระ ที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๒.๖. หลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์ และการพิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์ กรณีของข้าราชการพลเรือนสามัญ

๒.๖.๑ กรณีคับข้องใจที่จะร้องทุกข์ได้ ความคับข้องใจอันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ของข้าราชการนั้น ต้องมีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้

๑) ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้ สำหรับการนั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดขึ้นเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลยพินิจโดยมิชอบ

๒) ไม่มอบหมายให้ปฏิบัติ

๓) ประวิงเวลา หรือหน่วงเหนี่ยวการดำเนินการบางอย่างอันเป็นเหตุให้เสียสิทธิ หรือไม่ได้รับสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ในเวลาอันสมควร

๔) ไม่เป็นไปตามหรือขัดกับระบบคุณธรรมตามมาตรา ๔๒ พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๒.๖.๒ ผู้มีอำนาจพิจารณาและวินิจฉัยร้องทุกข์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นควรจะได้ปรึกษาหารือ ทำความเข้าใจกัน โดยผู้บังคับบัญชาต้องให้ออกาสและรับฟังหรือสอบถามเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าวเพื่อเป็นทางแห่งการทำความเข้าใจและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นต้น แต่ถ้าผู้มีความคับข้องใจไม่ประสงค์จะปรึกษาหารือ หรือปรึกษาหารือแล้วไม่ได้รับคำชี้แจง หรือได้รับคำชี้แจงแล้วไม่เป็นที่พอใจก็ให้ร้องทุกข์ตาม กฎ ก.พ.ค. ได้ดังนี้

๑) เหตุเกิดจากผู้บังคับบัญชา ให้ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปตามลำดับ คือ

(๑) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนภูมิภาค ต่ำกว่าผู้ว่าราชการจังหวัด เช่น สาธารณสุขอำเภอ นายอำเภอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ให้ร้องทุกข์ต่อผู้ว่าราชการจังหวัด และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

(๒) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการส่วนกลางที่ต่ำกว่าอธิบดี เช่น ผู้อำนวยการกอง หรือผู้อำนวยการสำนัก ให้ร้องทุกข์ต่ออธิบดี และให้อธิบดีเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ สำหรับกรณีสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ถ้าเหตุเกิดจากผู้อำนวยการวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก และ ผู้อำนวยการสำนักหรือหน่วยงานส่วนกลาง จะต้องร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข(ในฐานะอธิบดี) และปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

(๓) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้ว่าราชการจังหวัดหรืออธิบดี ให้ร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของผู้ร้องทุกข์ และให้ปลัดกระทรวงเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ อนึ่ง กรณีที่ ผู้ว่าราชการจังหวัดมีคำสั่งย้ายหรือเลื่อนเงินเดือนข้าราชการประเภทวิชาการ ตั้งแต่ระดับชำนาญการพิเศษลงมา ซึ่งเป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดตามมาตรา ๕๗(๑๑) แห่ง พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ กรณี ร้องทุกข์เรื่องดังกล่าวให้ร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒) เหตุเกิดจากปลัดกระทรวง รัฐมนตรีเจ้าสังกัด หรือนายกรัฐมนตรี ให้ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ดังนั้น ถ้าเหตุร้องทุกข์เกิดจากปลัดกระทรวงสาธารณสุข ต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. อนึ่ง คำสั่งต่าง ๆ ของ

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เช่น บรรจุแต่งตั้ง เลื่อน ย้าย โอน นั้น ถ้าทำให้ข้าราชการ เกิดความคับข้องใจแล้ว ให้ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ทุกกรณี สำหรับกรณีผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ให้บรรจุแต่งตั้ง หรือเลื่อนตำแหน่ง ข้าราชการในราชการบริหารส่วนภูมิภาค แม้ว่าจะออกเป็นคำสั่งจังหวัด กรณีนี้ต้องถือว่าผู้ว่าราชการจังหวัดได้ดำเนินการในฐานะปลัดกระทรวงสาธารณสุข ตามที่ได้รับมอบอำนาจ กรณีนี้ต้องให้ทุกข์ต่อ ก.พ.ค.

๒.๖.๓ วิธีการร้องทุกข์ การร้องทุกข์ให้ร้องทุกข์ได้สำหรับตนเองเท่านั้น รักร้องทุกข์แทนผู้อื่นไม่ได้ และต้องทำคำร้องทุกข์ เป็นหนังสือยื่นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันทราบหรือถือว่าทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์ โดยคำร้องทุกข์ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ คือ

- ๑) ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด และที่อยู่สำหรับติดต่อเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์
- ๒) การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์
- ๓) ข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่ผู้ร้องทุกข์เห็นว่าเป็นปัญหาของเรื่องร้องทุกข์
- ๔) คำขอของผู้ร้องทุกข์
- ๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ได้รับมอบหมายให้ร้องทุกข์แทนกรณีที่มีเหตุ

จำเป็น

๒.๖.๔ การมอบหมายให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน ผู้มีสิทธิร้องทุกข์จะมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนตนได้แต่เฉพาะกรณีที่มีเหตุจำเป็นเท่านั้น คือ

- ๑) เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องทุกข์ได้ด้วยตนเอง
- ๒) อยู่ในต่างประเทศและคาดหมายได้ว่าไม่อาจร้องทุกข์ได้ทันภายในระยะเวลาที่

กำหนด

๓) มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เห็นสมควร ทั้งนี้ จะต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีสิทธิร้องทุกข์ พร้อมทั้งหลักฐานที่แสดงเหตุจำเป็น ถ้าไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้พิมพ์ลายนิ้วมือโดยมีพยานลงลายมือชื่อรับรองอย่างน้อยสองคน

๒.๖.๕ หลักฐานประกอบหนังสือร้องทุกข์

๑) การยื่นคำร้องทุกข์ ให้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ เพราะพยานหลักฐานอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานทางปกครอง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลอื่น หรือเพราะเหตุอื่นใด ให้ระบุเหตุที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานไว้ด้วย

๒) ให้ผู้ร้องทุกข์ทำสำเนาคำร้องทุกข์และหลักฐานที่เกี่ยวข้อง โดยให้ผู้ร้องทุกข์รับรองสำเนาถูกต้อง ๑ ชุด แนบพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทน กรณีแต่งตั้งทนายความหรือบุคคลอื่นดำเนินการในชั้นตอนใด ๆ ในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ให้แนบหลักฐาน การมอบหมายหรือหลักฐานแต่งตั้งไปด้วย

๓) ถ้าผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะแถลงด้วยวาจาในชั้นพิจารณาของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ให้แสดงความประสงค์ไว้ในคำร้องทุกข์ด้วย หรือจะทำเป็นหนังสือต่างหากก็ได้แต่ต้องยื่นหนังสือก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเริ่มพิจารณา

๒.๖.๖ ชั้นตอนและกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชา

๑) เมื่อผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ได้รับคำร้องทุกข์แล้วจะมีหนังสือแจ้งพร้อมทั้งส่งสำเนาคำร้องทุกข์ไปให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ทราบ โดยให้ผู้บังคับบัญชานั้นส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องและคำชี้แจงไปให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ประกอบการพิจารณา ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องทุกข์ สำหรับกรณีที่ยื่นคำร้องทุกข์ผ่านผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ก็ให้ปฏิบัติในทำนองเดียวกัน

๒) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พิจารณาเรื่องราวการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ ในกรณีจำเป็นและสมควรอาจจะขอเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม รวมทั้งคำชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาได้ รวมทั้งอาจจะให้ผู้ร้องทุกข์มาแสดงด้วยวาจาหรือไม่ก็ได้

๓) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์ และอาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน

๔) การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์นั้น อาจจะไม่รับเรื่องร้องทุกข์ หรือมีคำวินิจฉัยให้แก้ไขหรือยกเลิก คำสั่ง และให้เยียวยาความเสียหาย ให้ผู้ร้องทุกข์ หรือให้ดำเนินการอื่นใดเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม และเมื่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ได้พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ประการใดแล้ว ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ดำเนินการให้เป็นไปตามคำวินิจฉัยนั้นในโอกาสแรกที่สามารถทำได้ และเมื่อได้ดำเนินการตามคำวินิจฉัยดังกล่าวแล้ว ให้แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือโดยเร็ว คำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์นั้นให้เป็นที่สุด

๒.๗ สิทธิของผู้ร้องทุกข์

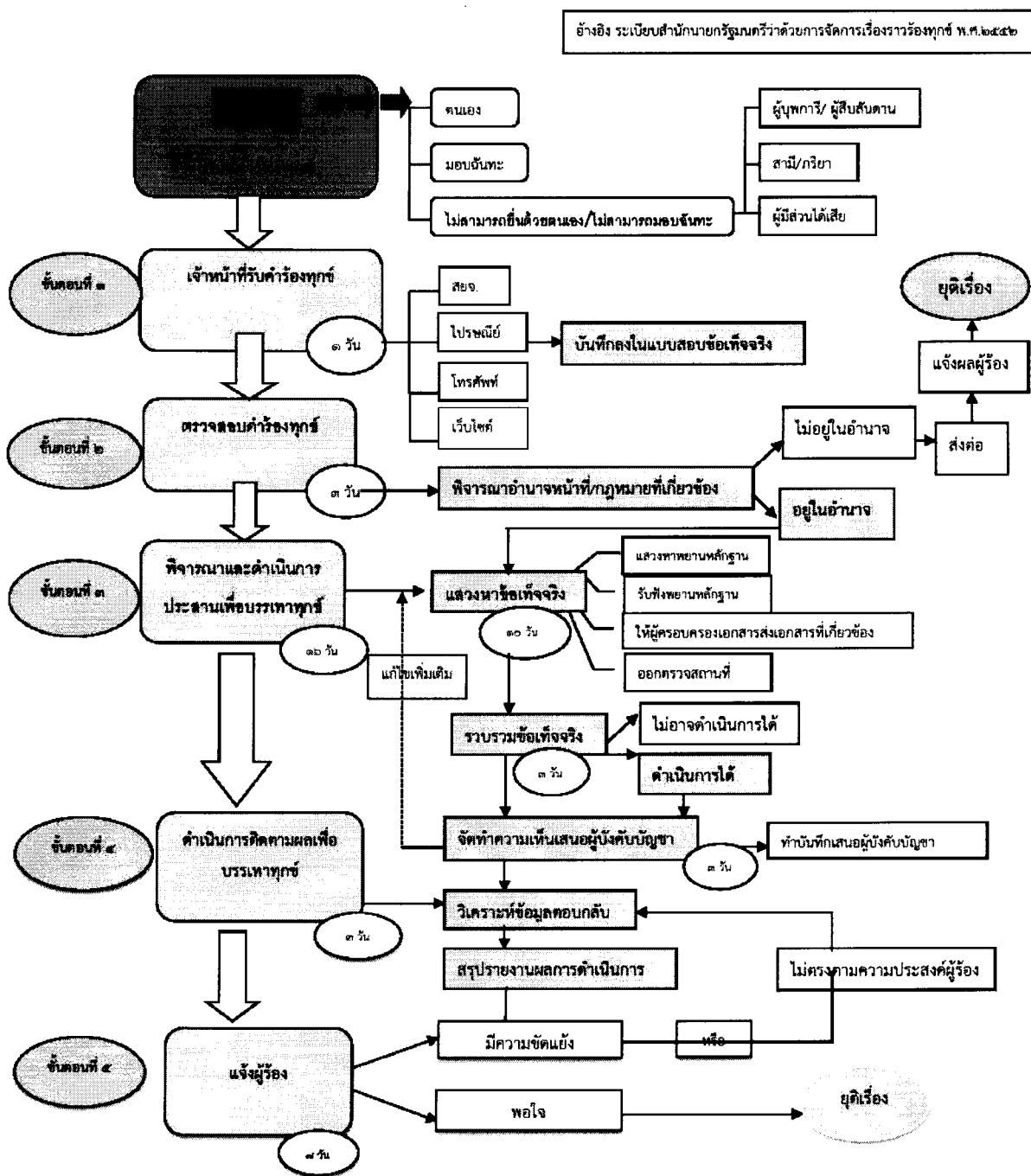
๑) ผู้ร้องทุกข์อาจถอนคำร้องทุกข์ที่ยื่นไว้แล้วในเวลาใด ๆ ก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์จะมีคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดในเรื่องร้องทุกข์นั้นก็ได้

๒) ผู้ร้องทุกข์มีสิทธิคัดค้านผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ และคัดค้านผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ กรณีที่มีเหตุตามที่กำหนดไว้ในกฎ ก.พ.ค.

๓) กรณีที่ผู้ร้องทุกข์ไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยร้องทุกข์ มีสิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครองชั้นต้น ภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่รับทราบ หรือถือว่าทราบคำวินิจฉัยร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์หรือคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์

บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติ

๓.๑ กระบวนการเรื่องราวจ้างทุกซ์ ๑) ผังกระบวนการเรื่องราวจ้างทุกซ์



๒) ขั้นตอนการปฏิบัติการ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อในช่องทางต่างๆ รวมถึงการได้รับการประสานงานจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัด และหน่วยงาน นอกจังหวัด โดยดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ซึ่งจำแนกขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

(๑) การเสนอเรื่องร้องทุกข์ ผู้ร้องทุกข์จะหมายรวมถึง ผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนและผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ ถ้าผู้ร้องไม่สามารถมายื่นเรื่องด้วยตนเอง จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นแทนได้ คือบุพการี สามี/ภรรยา ผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งในกรณีที่ยื่นคำร้องทุกข์แทนนี้ เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์ เห็นว่ามีความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจจะเสียหายเพราะการร้องทุกข์ จะขอให้ผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประชาชนหรือเอกสารสำคัญหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอย่างอื่นแทนก็ได้

(๒) การรับคำร้องทุกข์ เมื่อได้รับคำร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ ที่ผ่านการลงทะเบียนสารบรรณ หรือจากการรับเรื่องจากผู้ร้อง ให้บันทึกข้อเท็จจริงเบื้องต้นลงในแบบสอบถามข้อเท็จจริงและทะเบียนรับคำร้อง จัดทำแฟ้ม สำนวนเรื่องร้องทุกข์ และเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบและพิจารณาการมอบหมายให้ดำเนินการ

(๓) การตรวจสอบคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบว่าเป็นเรื่องร้องทุกข์หรือไม่ มีหลักฐานตรวจสอบได้หรือไม่ หากไม่น่าเชื่อถือให้ยุติเรื่อง หรือควรส่งต่อหน่วยงานใดที่เกี่ยวข้อง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ หากตรวจสอบแล้วมีความน่าเชื่อถือ มีหลักฐานให้ดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการร้องทุกข์ต่อไป พร้อมทั้งตรวจสอบอำนาจหน้าที่ และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(๔) การพิจารณาและดำเนินการประสานเพื่อบรรเทาทุกข์ โดยการแสวงหาข้อเท็จจริง จากการหาพยานหลักฐาน ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การออกพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง แล้วรวบรวมข้อเท็จจริงเพื่อพิจารณาว่าจะดำเนินการต่อไปได้หรือไม่ หากดำเนินการต่อไปได้ให้เสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือและดำเนินการประสานให้ความช่วยเหลือ

(๕) ดำเนินการติดตามผลเพื่อบรรเทาทุกข์ หลังจากที่ได้ประสานงานการให้ความช่วยเหลือแล้วให้ดำเนินการติดตามการขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วรับเรื่องที่หน่วยงานได้ดำเนินการตอบกลับมาวิเคราะห์ผลการดำเนินงานว่าตรงตามความประสงค์ของผู้ร้องหรือตามข้อสั่งการจากผู้บังคับบัญชาหรือไม่ หากครบถ้วนแล้วให้รายงานผลตามแบบบันทึกการรายงานผลการดำเนินงานและขอยุติเรื่อง

(๖) แจ้งผลผู้ร้องและยุติเรื่อง แจ้งผลการดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร้อง กรณีผู้ร้องพอใจให้ยุติเรื่อง หากไม่พอใจและต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมให้วิเคราะห์ข้อมูลอีกครั้งหนึ่งเพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือ ตามความประสงค์ที่แท้จริงต่อไป

๓) แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน ตาม ภาคผนวก

๔) ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

(๑) ทางจดหมาย : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก ๑๖๕ หมู่ที่ ๗ ตำบลไม้งาม

อ. เมือง จ.ตาก ๖๓๐๐๐

(๒) ทางโทรศัพท์ : ๒.๑ นายทรงพล วันคำ นิติกรชำนาญการ

โทร ๐๙๐ - ๐๕๑๙๐๕๐

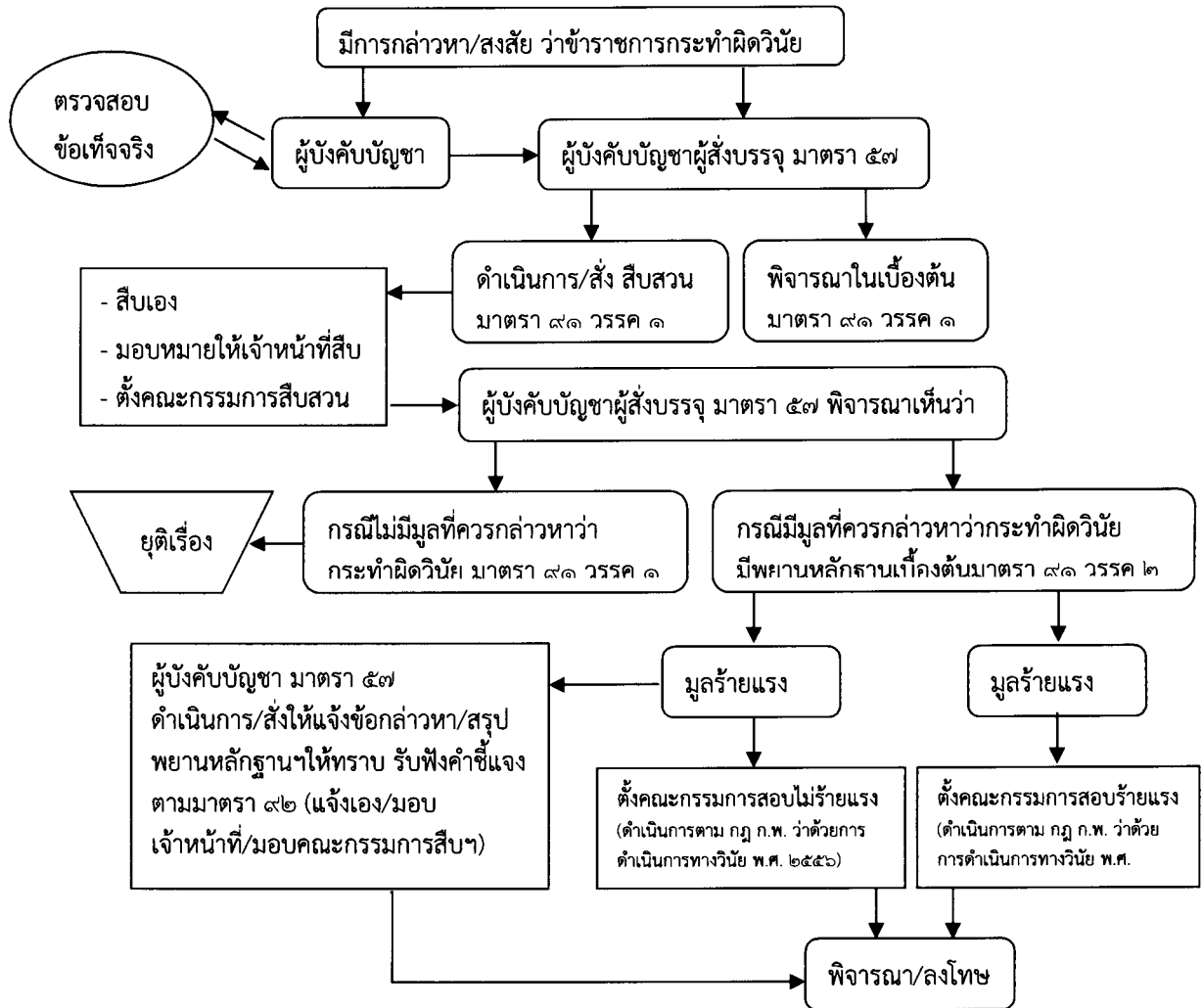
(๓) ทางโทรสาร : โทรสาร ๐ ๕๕๕๑ ๘๑๐๙

(๔) ทาง Internet : <http://www.tako.moph.go.th/takmoph๒๐๑๖>

(๕) มายื่นได้ตนเองที่ : งานนิติกร ชั้น ๓ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก

๓.๒ กระบวนการดำเนินการทางวินัย

๑) ผังกระบวนการดำเนินการทางวินัย



๒) ขั้นตอนการปฏิบัติการ

ข้อ ๑ เมื่อมีการกล่าวหาหรือมีกรณีเป็นที่สงสัยว่าข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใดกระทำผิดวินัย ผู้บังคับบัญชาของผู้นั้นมีหน้าที่ต้องรายงานตามลำดับชั้นให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ ทราบ โดยเร็ว โดยทำเป็นหนังสือ ซึ่งอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อผู้กล่าวหา (ถ้ามี)

(๒) ชื่อและตำแหน่งของผู้ถูกกล่าวหา

(๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์แห่งการกระทำที่กล่าวหาหรือเป็นที่สงสัยว่ากระทำผิดวินัย

(๔) พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเท่าที่มี ดำเนินการ/สั่ง สืบสวน มาตรา ๙๑ วรรค ๑ พิจารณาในเบื้องต้น มาตรา ๙๑ วรรค ๑ มีการกล่าวหา/สงสัย ว่าข้าราชการกระทำผิดวินัย ผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาผู้สั่งบรรจุ มาตรา ๕๗ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง - สืบเอง - มอบหมายให้เจ้าหน้าที่สืบ - ตั้งคณะกรรมการสืบสวน ผู้บังคับบัญชาผู้สั่งบรรจุ มาตรา ๕๗ พิจารณาเห็นว่า กรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่า กระทำผิดวินัย มาตรา ๙๑ วรรค ๑ กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย มีพยานหลักฐานเบื้องต้นมาตรา ๙๑ วรรค ๒ ยุติเรื่อง มูลร้ายแรง มูลร้ายแรง ตั้งคณะกรรมการสอบร้ายแรง (ดำเนินการตาม กฎ ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ.ศ.) ตั้งคณะกรรมการสอบไม่ร้ายแรง (ดำเนินการตาม กฎ ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ.ศ.)

๒๕๕๖) พิจารณา/ลงโทษ ผู้บังคับบัญชา มาตรา ๕๗ ดำเนินการ/สั่งให้แจ้งข้อกล่าวหา/สรุป พยานหลักฐาน ให้ทราบ รับฟังคำชี้แจง ตามมาตรา ๙๒ (แจ้งเอง/มอบ เจ้าหน้าที่/มอบคณะกรรมการสืบฯ) ๑๔

ข้อ ๒ การกล่าวหาที่จะดำเนินการตามกฎหมาย ก.พ. นี้ ถ้าเป็นการกล่าวหาเป็นหนังสือให้มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

(๑) ระบุชื่อของผู้กล่าวหา และลงลายมือชื่อผู้กล่าวหา

(๒) ระบุชื่อหรือตำแหน่งของผู้ถูกกล่าวหา หรือข้อเท็จจริงที่เพียงพอให้ทราบว่าเป็นการกล่าวหา ข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใด

(๓) ระบุข้อเท็จจริงและพฤติการณ์แห่งการกระทำที่มีการกล่าวหาเพียงพอที่จะเข้าใจได้ หรือแสดง พยานหลักฐานเพียงพอที่จะสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ในกรณีที่เป็นการกล่าวหาด้วยวาจา ให้ผู้บังคับบัญชาผู้ ได้รับฟังการกล่าวหาจัดให้มีการทำบันทึกคำกล่าวหาที่มีรายละเอียดตามวรรคหนึ่ง และให้ผู้กล่าวหาลงลายมือชื่อไว้เป็น หลักฐาน

ข้อ ๓ ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ ดำเนินการทางวินัยโดยไม่ตั้ง คณะกรรมการสอบสวน ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วไม่เกินสี่สิบห้าวันนับแต่วันที่พิจารณาเห็นว่ากรณีมี มูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลา ดังกล่าว ให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ ขยายเวลาได้ตามความจำเป็น โดยแสดงเหตุผล ความจำเป็นไว้ด้วย

ข้อ ๔ ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ ดำเนินการทางวินัยโดยตั้ง คณะกรรมการสอบสวน ต้องดำเนินการสอบสวน รวบรวมข้อเท็จจริงข้อกฎหมาย และพยานหลักฐานที่ เกี่ยวข้อง แจ้งข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐานให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบรับฟังคำชี้แจงของผู้ถูกกล่าวหา แล้ว เก็บรวบรวมไว้ในสำนวนการสอบสวน และทำรายงานการสอบสวนพร้อมความเห็นเสนอผู้สั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน ทั้งนี้ ต้องให้แล้วเสร็จภายในหกสิบวันนับแต่วันที่ประธานกรรมการรับทราบคำสั่ง ใน กรณีที่คณะกรรมการสอบสวนมีเหตุผลและความจำเป็นไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาตาม วรรคหนึ่ง ให้ประธานกรรมการรายงานต่อผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อขอขยายเวลาตามความ จำเป็น ในการนี้ ผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนจะขยายเวลาให้ตามที่เห็นสมควรโดยต้องแสดงเหตุผลไว้ ด้วย หรือจะสั่งให้คณะกรรมการสอบสวนยุติการดำเนินการแล้วพิจารณาสั่งหรือดำเนินการต่อไปก็ได้

ข้อ ๕ เมื่อได้วางแนวทางการสอบสวนและการรวบรวมพยานหลักฐานตามข้อ ๒๗ แล้วให้ คณะกรรมการสอบสวนดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) รวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

(๒) แจ้งข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อกล่าวหาให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบ

(๓) ให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาได้ชี้แจงแสดงพยานหลักฐานเพื่อแก้ข้อกล่าวหา

(๔) พิจารณาทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่สอบสวน

(๕) ทำรายงานการสอบสวนพร้อมความเห็นเสนอต่อผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน

๓) ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

(๑) ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

(๑) ทางจดหมาย : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก ๑๖๕ หมู่ที่ ๗ ตำบลไม้งาม อ. เมือง

จ.ตาก ๖๓๐๐๐

(๒) ทางโทรศัพท์ : นายทรงพล วันคำ นิติกรชำนาญการ ๐๙๐ - ๐๕๑๙๐๕๐

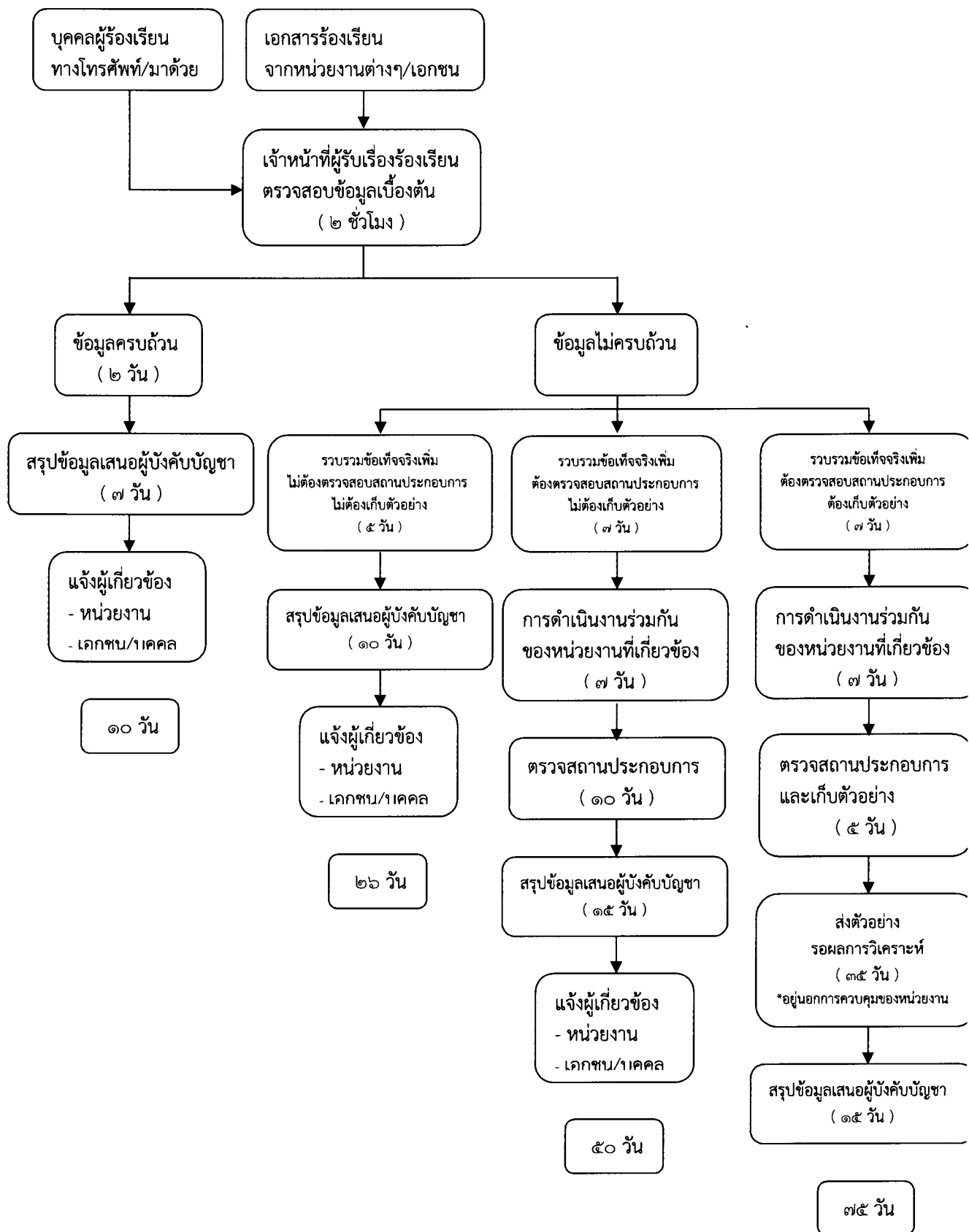
(๓) ทางโทรสาร : โทรสาร ๐ ๕๕๕๑ ๘๑๐๙

(๔) ทาง Internet : <http://www.tako.moph.go.th/takmoph๒๐๑๖/>

(๕) มายื่นได้ตนเองที่ : งานนิติการ ชั้น ๓ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก

๓.๓ กระบวนการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน งานคุ้มครองผู้บริโภค

๑) ผังกระบวนการดำเนินการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน งานคุ้มครองผู้บริโภค



รวบรวมข้อเท็จจริงเพิ่ม ไม่ต้องตรวจสอบสถานประกอบการ ไม่ต้องเก็บตัวอย่าง (๕ วัน) รวบรวมข้อเท็จจริงเพิ่ม ต้องตรวจสอบสถานประกอบการ ไม่ต้องเก็บตัวอย่าง (๗ วัน) รวบรวมข้อเท็จจริงเพิ่ม ต้องตรวจสอบสถานประกอบการ ต้องเก็บตัวอย่าง (๗ วัน) สรุปรายชื่อผู้บังคับบัญชา (๑๐ วัน) การดำเนินงานร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (๗ วัน) การดำเนินงานร่วมกัน ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (๗ วัน) แจ้งผู้เกี่ยวข้อง - หน่วยงาน - เอกชน/บุคคล ตรวจสอบสถานประกอบการ (๑๐ วัน) ตรวจสอบสถานประกอบการ และเก็บตัวอย่าง (๕ วัน) ๑๐ วัน (๒ วัน) แจ้งผู้เกี่ยวข้อง - หน่วยงาน - เอกชน/บุคคล ๒๖ วัน สรุปรายชื่อผู้บังคับบัญชา (๑๕ วัน) แจ้งผู้เกี่ยวข้อง - หน่วยงาน - เอกชน/บุคคล สรุปรายชื่อผู้บังคับบัญชา (๑๕ วัน) ส่งตัวอย่าง รวบรวมผลการวิเคราะห์ (๓๕ วัน) อยู่นอกการควบคุมของหน่วยงาน ๕๐ วัน ๗๕ วัน

๒) ขั้นตอนการปฏิบัติการ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงาน หรือประชาชนแจ้ง เบาะแสในช่องทางต่างๆ รวมถึงการได้รับการประสานงานจากหน่วยงานต่าง ๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัด และนอกจังหวัด เพื่อดำเนินการตรวจสอบ ตาม พ.ร.บ. ยา พ.ศ. ๒๕๑๐ พ.ร.บ. วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ. ๒๕๑๘ พ.ร.บ. อาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒ พ.ร.บ. ยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. ๒๕๒๒ พ.ร.บ. เครื่องมือแพทย์ พ.ศ. ๒๕๕๑ พ.ร.บ. เครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๓๕ พ.ร.บ. สถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ ซึ่งจำแนกขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

๑) รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงาน/ผู้ร้องเรียนมาด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทางไปรษณีย์ โดยใช้แบบบันทึกรับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก

๒) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นว่าเป็นกรณีร้องเรียนตามกฎหมายใด จัดทำรายงานผู้บังคับบัญชา มอบให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกำหนดแนวทางตรวจสอบข้อร้องเรียน ดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริง พยานหลักฐาน ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กรณีต้องมีการตรวจเก็บตัวอย่าง นำตัวอย่างให้เก็บตัวอย่างนำส่งหน่วยงาน ตรวจสอบและรอผล เมื่อได้รายงานการตรวจสอบนำเข้าสู่สำนวนเพื่อพิจารณาตรวจสอบข้อร้องเรียน การพิจารณา ข้อร้องเรียนในกรณีที่ไม่มีการพิจารณาได้ว่าไม่มีมูลตามที่ร้องเรียนให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อยุติเรื่อง และแจ้งผลการตรวจสอบให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีที่ตรวจสอบแล้วมีพยานหลักฐานที่รับฟังได้ว่ามีมูลในการกระทำผิดตามกฎหมาย ให้พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่องเพื่อดำเนินการตามกระบวนการกฎหมายได้บัญญัติไว้

๓) ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

(๑) ทางจดหมาย : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก ๑๖๕ หมู่ที่ ๗ ตำบลไม้งาม อ. เมือง จ. ตาก ๖๓๐๐๐

(๒) ทางโทรศัพท์ : นายทรงพล วันคำ นิติกรชำนาญการ ๐๙๐ - ๐๕๑๙๐๕๐

(๓) ทางโทรสาร : โทรสาร ๐ ๕๕๕๑ ๘๑๐๘

(๔) ทาง Internet : <http://www.tako.moph.go.th/takmoph๒๐๑๖/>

(๕) มาয়ีนได้ตนเองที่ : กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชกรสาธารณสุข ชั้น ๑

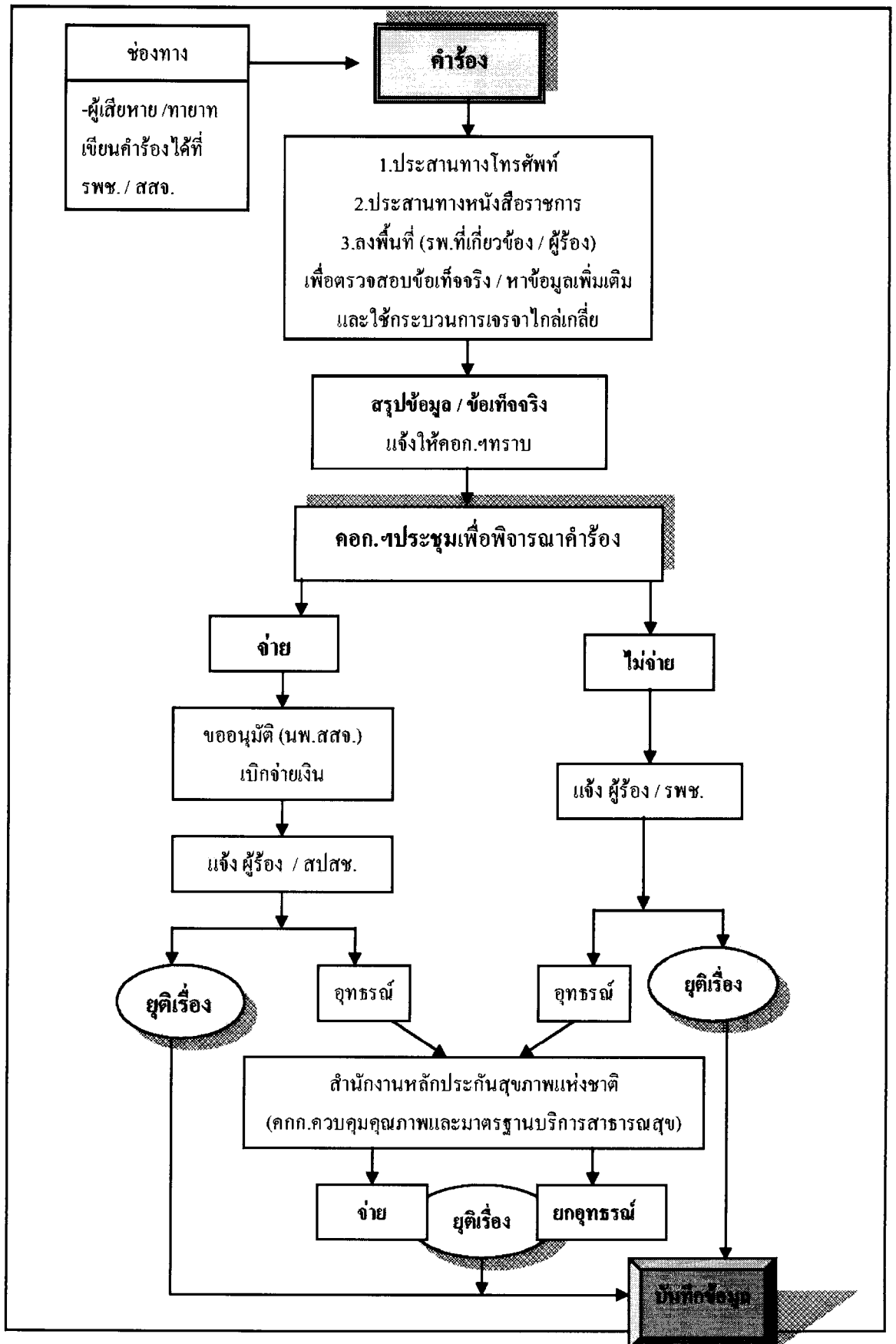
สำนักงานสาธารณสุขตาก

๓) แบบรับเรื่องร้องเรียน /ภาคผนวก

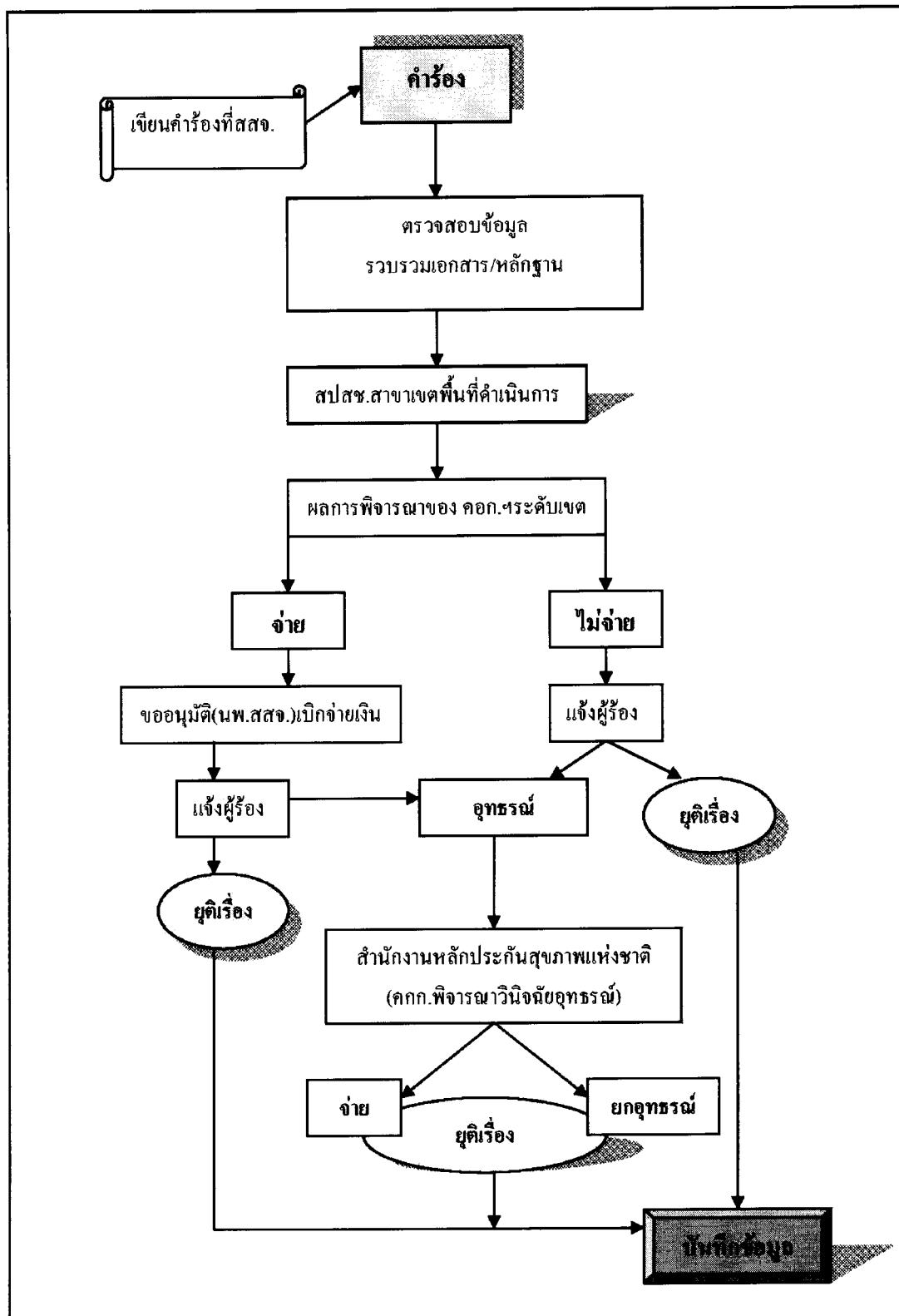
๓.๔ กระบวนการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ระบบหลักประกันสุขภาพ

๑) ผังกระบวนการดำเนินการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ระบบหลักประกันสุขภาพ

ขั้นตอนการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล (มาตรา 41)



การจ่ายเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชยกรณีผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข (มาตรา 18(4))



๒) ขั้นตอนการปฏิบัติการ การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนในระบบหลักประกันสุขภาพ ดำเนินงานให้บริการข้อมูล, คำปรึกษา, รับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยกรณีร้องเรียน รวมทั้งมีระบบการเก็บ รวบรวมข้อมูลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ของสถานบริการในเครือข่ายจังหวัด

๒.๑ วัตถุประสงค์การจัดตั้งหน่วยบริการรับเรื่องร้องทุกข์

๑) เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการข้อมูล คำแนะนำการใช้บริการด้านหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าแก่ประชาชน

๒) เพื่อพัฒนาระบบงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิให้มีมาตรฐาน

๓) เพื่อสร้างความร่วมมือและประสานงานภายในหน่วยงานเพื่อป้องกัน/แก้ไขปัญหา

๒.๒ การบริหารจัดการระบบเรื่องร้องเรียน

๑) มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับจังหวัดตามมาตรฐานการดำเนินงาน ๔ ด้าน ดังนี้

(๑) ด้านกายภาพ

(๒) ด้านบุคลากร

(๓) ด้านการดำเนินงาน

(๔) ด้านระบบข้อมูล

๒.๓ มีหน่วยบริการเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอซึ่งดำเนินการโดยโรงพยาบาลชุมชนทุกแห่ง

๓) ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

(๑) ทางจดหมาย : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก ๑๖๕ หมู่ที่ ๗ ตำบลไม้งาม อ. เมือง จ.ตาก

๖๓๐๐๐

(๒) ทางโทรศัพท์ : นายทรงพล วันคำ นิติกรชำนาญการ ๐๙๐ - ๐๕๑๙๐๕๐

(๓) ทางโทรสาร : โทรสาร ๐ ๕๕๕๑ ๘๑๐๙

(๔) ทาง Internet : <http://www.tako.moph.go.th/takmoph๒๐๑๖/>

(๕) นำยื่นได้ตนเองที่ : กลุ่มงานประกันสุขภาพ ชั้น ๑ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก

(๖) ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในโรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลชุมชน

(๗) ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลชุมชน

๓.๕ กระบวนการตรวจสอบการบริหารงานพัสดุ

๑) หน่วยงานผู้รับผิดชอบ คณะกรรมการตรวจสอบภายใน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก

๒) วัตถุประสงค์

(๑) เพื่อให้ทราบว่า การดำเนินงานด้านพัสดุมีการควบคุมภายในที่เพียงพอ เหมาะสม

(๒) เพื่อให้ทราบถึงควมมีประสิทธิภาพประสิทธิผลของการดำเนินงานด้านพัสดุ

(๓) เพื่อให้ทราบความครบถ้วนถูกต้องของการจัดซื้อและควบคุมพัสดุ

(๔) เพื่อให้ทราบว่า การปฏิบัติงานจัดซื้อและควบคุมพัสดุเป็นไปตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๓) ขอบเขตการตรวจสอบ

(๑) ตรวจสอบแผนปฏิบัติการจัดซื้อพัสดุและรายงานผล ที่เบิกจ่ายจากเงินงบประมาณเงินรายได้ ประจำปี

(๒) สุ่มตรวจสอบการจัดซื้อครุภัณฑ์ โดยวิธีสอบราคา / ตกลงราคา จำนวน รายการ โดยการสุ่มตรวจ (Judgment Sampling)

(๓) ตรวจสอบความมีอยู่จริงของครุภัณฑ์ จำนวน รายการ

๔) กฎหมาย กฎระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี นโยบายที่เกี่ยวข้อง

๔.๑) กฎหมาย

- (๑) พ.ร.บ.ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๔ มาตรา ๑๐๓/๗ และมาตรา ๑๐๓/๘
- (๒) พ.ร.บ.ว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๒
- (๓) ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๖๙/๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ
- (๔) พ.ร.บ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐

๔.๒) ระเบียบ

- (๑) ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.

๒๕๖๐

๔.๓) มติคณะรัฐมนตรี

- (๑) มติเมื่อวันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๕๕ เรื่อง เห็นชอบตามที่กระทรวงการคลังเสนอ โดยให้ส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นของรัฐถือปฏิบัติ เกี่ยวกับการคำนวณราคากลางงานก่อสร้าง
- (๒) มติ ครม.สร ๐๒๐๓/ว๕๒ ลงวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๐ เรื่อง การระบุคุณลักษณะเฉพาะของสิ่งของหรือยี่ห้อสิ่งของ
- (๓) มติ ครม.ที่ นร ๐๕๐๕/ว๘๓ ลงวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๕๐ เรื่อง การปรับปรุงมติคณะรัฐมนตรี เรื่อง หลักเกณฑ์การใช้พัสดุที่ผลิตในประเทศ

๔.๔) หนังสือเวียน

- (๑) หนังสือกรมบัญชีกลาง ด่วนที่สุด ที่ กค (กwp) ๐๔๒๑.๓/ว ๒๘๗ ลงวันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๕๑ เรื่อง การจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของภาครัฐ
- (๒) หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค (กwp) ๐๔๒๑.๓/ว ๑๙๓ ลงวันที่ ๘ มิถุนายน ๒๕๕๒ เรื่อง การยกเว้นไม่ต้องปฏิบัติตามระเบียบฯ พัสตุ ในการจัดหาอาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่ม และค่าเช่าที่พัก ของส่วนราชการตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมการจัดงานและการประชุมระหว่างประเทศ ๒๕๔๙
- (๓) หนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๑๓๐๕ / ว ๕๘๕๕ ลงวันที่ ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๕๔ เรื่อง ระยะเวลาในการตรวจการจ้างงานก่อสร้างและการตรวจรับพัสดุ
- (๔) หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค (กwp) ๐๔๐๘.๔/๑๓๕๗๑ ลงวันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๕๐ เรื่อง การขอยกเว้นการแต่งตั้งพนักงานมหาวิทยาลัยเป็นกรรมการ
- (๕) มาตรา ๑๐๓ หมวด ๖ อากรแสดมภ์ ในพระราชบัญญัติให้ใช้บทบัญญัติแห่งประมวลรัษฎากรพุทธศักราช ๒๕๔๑
- (๖) หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค ๐๕๒๘.๒/ว ๓๓๕๔๕ ลงวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๔๔ เรื่อง การตีราคาทรัพย์สิน

๕) ความหมายที่พึงรู้

การซื้อ คือ การซื้อพัสดุทุกชนิดทั้งที่มีการติดตั้ง ทดลอง และบริการที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ แต่ไม่รวมถึงการจัดหาพัสดุในลักษณะการจ้าง การจ้าง คือ การจ้างทำของ การรับขน และการจ้างเหมาบริการ (ไม่รวม การจ้างลูกจ้างของส่วนราชการ การรับขนในการเดินทางไปราชการ การจ้างที่ปรึกษา การจ้างออกแบบ และควบคุมงานและการจ้าง แรงงาน) พัสตุ คือ วัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ดิน และสิ่งก่อสร้างที่กำหนดไว้ในหนังสือการ

จำแนกประเภทรายจ่าย ตามงบประมาณรายจ่ายของสำนักงบประมาณ หรือการจำแนกประเภทรายจ่ายตามสัญญาเงินกู้จากต่างประเทศ วัสดุ คือ สิ่งของซึ่งโดยสภาพเมื่อใช้แล้วย่อมสิ้นเปลืองหมดไป หรือสิ่งของที่มีลักษณะคงทนถาวร และมีราคาต่อหน่วยหรือต่อชุดไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท (รวมถึงค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระพร้อมกัน เช่น ค่าขนส่ง ค่าภาษี ค่าประกันภัย ค่าติดตั้ง เป็นต้น) ครุภัณฑ์ คือ สิ่งของที่มีลักษณะคงทนถาวร และมีราคาต่อหน่วยหรือต่อชุดเกินกว่า ๕,๐๐๐ บาท (รวมถึงค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระพร้อมกัน เช่น ค่าขนส่ง ค่าภาษี ค่าประกันภัย ค่าติดตั้ง เป็นต้น) ที่ดิน สิ่งก่อสร้าง คือ ที่ดินหรือสิ่งก่อสร้าง รวมถึงสิ่งต่าง ๆ ซึ่งติดต่อกับที่ดินและหรือสิ่งก่อสร้าง (เช่น อาคาร บ้านพัก สนามเด็กเล่น สนามกีฬา สนามบิน สระว่ายน้ำ สะพาน ถนน รั้ว บ่อน้ำ อ่างเก็บน้ำ เขื่อน เป็นต้น) ทรัพย์สิน คือ วัตถุมีรูปร่าง มีราคา มีมูลค่า และถือเอาได้ (ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๑๓๗) ทรัพย์สิน คือ ทรัพย์สินและวัตถุไม่มีรูปร่าง ซึ่งอาจมีราคาและอาจถือเอาได้ (ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๑๓๘) กรมบัญชีกลางกำหนดให้บันทึกครุภัณฑ์และวัตถุที่มีลักษณะคงทนถาวร และมีอายุการใช้งานเกินกว่า ๑ ปี ซึ่งมีราคาต่อหน่วยหรือต่อชุดไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาทในทะเบียนทรัพย์สิน และให้ยกเลิกทะเบียนครุภัณฑ์ (๒๐ ตุลาคม ๒๕๔๙)

๖) เอกสารหลักฐานที่ใช้ในการตรวจสอบ

- (๑) แผนบริหารความเสี่ยงด้านพัสดุ
- (๒) เอกสารรายละเอียดงบประมาณเงินรายได้ที่ได้รับจัดสรรหมวดงบลงทุน
- (๓) แบบรายงานแผนปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้าง / บันทึกขออนุมัติปรับแผน
- (๔) แบบรายงานผลการปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้าง
- (๕) รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านพัสดุ
- (๖) หนังสือขอให้ซื้อ / ใบขอให้ซื้อ ๒๑
- (๗) รายงานขอซื้อ
- (๘) ประกาศการสอบราคา / เอกสารสอบราคา
- (๙) หนังสือขอเชิญเสนอราคา
- (๑๐) หลักฐานการส่งเอกสารทางไปรษณีย์ลงทะเบียน
- (๑๑) ใบรับของเสนอราคา
- (๑๒) หนังสือแจ้งรายชื่อผู้ยื่นซอง
- (๑๓) ใบเสนอราคา/หนังสือรับรองรายชื่อกรรมการผู้จัดการของบริษัท/บัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้นรายใหญ่/สำเนาบัตรประชาชน/ใบสำคัญแสดงการจดทะเบียน/หนังสือบริคณห์สนธิ
- (๑๔) บัญชีเปรียบเทียบราคา
- (๑๕) บันทึกการต่อรองราคา (ถ้ามี)
- (๑๖) รายงานคณะกรรมการเปิดซอง
- (๑๗) หนังสือขออนุมัติซื้อ
- (๑๘) สำเนาเอกสารส่งร่างสัญญาให้สำนักงานอัยการสูงสุด
- (๑๙) สัญญาซื้อขาย / ใบสั่งซื้อ
- (๒๐) หลักประกันสัญญา (สำเนาใบเสร็จรับเงิน-เงินสด,เช็ค หนังสือค้ำประกัน พันธบัตรรัฐบาล)
- (๒๑) หนังสือแจ้งส่งมอบครุภัณฑ์
- (๒๒) ใบส่งสินค้า
- (๒๓) ใบแจ้งหนี้
- (๒๔) รายงานผลการตรวจรับครุภัณฑ์
- (๒๕) หนังสือขออนุมัติเบิก

(๒๖) สำเนาใบเสร็จรับเงิน / ใบกำกับภาษี

(๒๗) ทะเบียนทรัพย์สิน

(๒๘) ใบเบิก / ใบยืมครุภัณฑ์

(๒๙) หลักฐานการส่งสำเนาสัญญาให้ สตง. / กรมสรรพากร

๗) การรายงานผลการตรวจสอบ

การออกรายงานผลการตรวจสอบภายใน เป็นรายงานผลรายปีบัญชี เรียนหัวหน้าหน่วยงานผู้รับ
ตรวจ เพื่อใช้ในการบริหารงานด้านงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง

บรรณานุกรม

- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (๒๕๕๗), คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, บริษัทสามเจริญพาณิชย์ (กรุงเทพ) จำกัด.
- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ(๒๕๕๔), คู่มือหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปีงบประมาณ ๒๕๕๕,
พฤศจิกายน ๒๕๕๔, บริษัท คัลเลอร์บุ๊กส์ จำกัด.
- สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๕๑), พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑,
ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๕ ตอนที่ ๒๒ ก, ๒๕ มกราคม ๒๕๕๑, สำนักคณะกรรมการและราชกิจจา
นุเบกษา. สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๑๐), พระราชบัญญัติยา พ.ศ. ๒๕๑๐,ราช
กิจจานุเบกษาเล่ม ๘๔ ตอนที่ ๑๐๑ ฉบับพิเศษ, ๒๐ ตุลาคม ๒๕๑๐, สำนักคณะกรรมการและราช
กิจจานุเบกษา.
- สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๔๑), พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑,
ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๑๕ ตอนที่ ๑๕ ก, ๒๔ มีนาคม ๒๕๔๑, สำนักคณะกรรมการและ
ราชกิจจานุเบกษา.
- สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๔๑), พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒, ราชกิจจานุเบกษา
เล่ม ๙๖ ตอนที่ ๗๙ ฉบับพิเศษ, ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๒๒, สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา.
- สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๑๘), พระราชบัญญัติวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ.
๒๕๑๘ ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๙๒ ตอนที่ ๕ ฉบับพิเศษ, ๙ มกราคม ๒๕๑๗, สำนักคณะกรรมการ
และราชกิจจานุเบกษา.
- สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๒๒), พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. ๒๕๒๒,
ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๙๖ ตอนที่ ๖๓ ฉบับพิเศษ, ๒๗ เมษายน ๒๕๒๒, สำนักคณะกรรมการและราช
กิจจานุเบกษา.
- สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๕๑), พระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ พ.ศ. ๒๕๕๑ ,
ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๕ ตอนที่ ๔๓ ก, ๕ มีนาคม ๒๕๕๑, สำนักคณะกรรมการและราชกิจจา
นุเบกษา.
- สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๕๑), พระราชบัญญัติ เครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๓๕ , ราชกิจจา
นุเบกษา เล่ม ๑๐๙ ตอนที่ ๕๒, ๘ เมษายน ๒๕๓๕, สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา.
- สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๕๑), พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕
ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๑๙ ตอนที่ ๑๑๖ ก, ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๑, สำนักคณะกรรมการและราช
กิจจานุเบกษา.
- สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๔๖), พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร
กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖,ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๐ ตอนที่ ๑๐๐ ก ,๙ ตุลาคม ๒๕๔๖,
สำนัก คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.

เลขที่เรื่อง..... /.....

บันทึกการรับเรื่อง ร้องเรียน-ร้องทุกข์-ข้อเสนอแนะ-ข้อคิดเห็น-คำชมเชย

ช่องทางที่รับแจ้ง โทรศัพท์ บุคคล จดหมาย / แฟกซ์ หนังสือพิมพ์
 Email อินเทอร์เน็ต บัตรสนทนา อื่นๆ.....

วันที่รับแจ้ง..... เวลา.....

ชื่อผู้แจ้ง.....

ที่อยู่ติดต่อได้ / เบอร์โทรศัพท์.....

รายละเอียดการรับเรื่อง

รายละเอียดเรื่อง

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

การดำเนินการเบื้องต้น

- ยุติโดยศูนย์รับข้อร้องเรียน
-

ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน
(.....)

ลงชื่อ ผู้รับเรื่องร้องเรียน
(.....)

วันที่...../...../.....

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตาก

เห็นควร

๑.

ลงชื่อ
(.....)

ความเห็นนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตาก

.....

ลงชื่อ
(.....)

ผลการดำเนินการ

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

ผู้ดำเนินการ

(.....)

ตำแหน่ง

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตาก

ได้ดำเนินการ

๑.

๒.

ลงชื่อ หัวหน้างานนิติการ

(.....)

ความเห็นนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตาก

.....

ลงชื่อ

(.....)

การยุติ

๑. แจ้งให้ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบโดย

โทรศัพท์

บุคคล

จดหมาย

E mail

อื่นๆ.....

๒. การยอมรับของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

พอใจ/ยอมรับได้

ไม่พึงพอใจ/ยอมรับไม่ได้

ผู้สรุป.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

สิ้นสุดการดำเนินการเมื่อวันที่.....เวลา.....