



ประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย
เรื่อง กรอบแนวทางหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย จึงประกาศหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ บทนิยามในประกาศนี้

“สำนักงานสาธารณสุข” หมายความว่า สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย

“สาธารณสุข” หมายความว่า สาธารณสุขอำเภอสบเมย

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน

“บุคลากร” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างเหมาบริการ ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้ เนื่องจากไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน หรือได้รับความเสียหายหรือความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย ไม่ถูกต้อง ไม่โปร่งใส หรือได้รับความคับข้องใจจากการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน

“ทุจริต” หมายความว่า เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่บุคลากรปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือคำสั่ง หรือปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือกฎหมายอื่น

“การจัดซื้อจัดจ้าง” หมายความว่า การดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งพัสดุโดยการซื้อ จ้าง เช่า แลกเปลี่ยน

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียน เรื่อง ข้อร้องเรียนทั่วไป และข้อร้องเรียน เรื่องการทุจริตประพฤตินิชอบของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย

“การตอบสนองข้อร้องเรียน” หมายความว่า การดำเนินการ การตรวจสอบ การแสวงหาข้อเท็จจริง หรืออื่นๆที่เกี่ยวข้อง ตามกฎหมายและระเบียบต่างๆ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความก้าวหน้าของการดำเนินการดังกล่าวภายในระยะเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ/ที่อยู่/หมายเลขโทรศัพท์ จะพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนสิ้นสุดลงทันทีในการนำเรื่องข้อร้องเรียนสู่กระบวนการสอบข้อเท็จจริง หรืออื่นๆ ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ

ข้อ ๔ หลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติในการร้องเรียน

๔.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๔.๑.๑ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายที่กำหนดให้ปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- (๕) กระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๔.๑.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มีลักษณะกลั่นแกล้งและสร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานหลักฐานที่แน่นอน

๔.๒ ข้อร้องเรียนต้องใช้คำสุภาพและต้องระบุข้อมูลดังต่อไปนี้

- ๔.๒.๑ ชื่อ นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- ๔.๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๔.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรแห่งมูลเหตุที่เกี่ยวข้องดังกล่าว

๔.๒.๔ ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

๔.๒.๕ ระบุวัน เดือน ปี

๔.๒.๖ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๔.๓ กรณีการร้องเรียนมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมชัดแจ้ง ตลอดชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๔.๔ ข้อร้องเรียนที่ไม่รับพิจารณา

๔.๔.๑ ข้อร้องเรียนมิได้ทำเป็นหนังสือ

๔.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

๔.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๔.๒

๔.๕ ช่องทางการร้องเรียน

๔.๕.๑ เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย

<http://www.ssosobmoei.com/>

๔.๕.๒ ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย

๔.๕.๓ ทางไปรษณีย์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย ๑๔๐ ตำบลแม่สวด อำเภอสบเมย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ๕๘๑๑๐

๔.๕.๔ โทรศัพท์ ๐ ๕๓๖๑ ๘๐๗๔ โทรสาร ๐ ๕๓๖๑ ๘๐๘๙

๔.๕.๕ E – Mail nattpol_fluke@hotmail.com

ข้อ ๕ กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๕.๑ สาธารณสุขอำเภอสบเมย มีคำสั่งจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๕.๒ ให้แต่ละศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้

๕.๒.๑ กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕.๒.๒ กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๕.๒.๓ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย รับเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพ

๕.๒.๔ กลุ่มงานประกันสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกรณีได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข

๕.๓ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้แต่ละศูนย์ดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในการร้องเรียนตามข้อ ๔ หรือไม่ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่รับพิจารณา ตามข้อ ๔.๔ เมื่อได้พิจารณาแล้วให้เสนอความเห็นต่อนายแพทย์สาธารณสุขอำเภอสบเมยว่าสมควรแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือสมควรยุติเรื่องร้องเรียน ในกรณีที่เป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้

๕.๔ เมื่อสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย ได้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลหรือไม่อย่างไร โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอต่อสาธารณสุขอำเภอสบเมย ว่ามีการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือการทุจริตการจัดซื้อจัดจ้างหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่หากกรณีไม่มีมูลตามที่ร้องเรียนให้เสนอความเห็นต่อสาธารณสุขอำเภอสบเมย สั่งยุติเรื่อง

๕.๕ ในกระบวนการพิจารณาสืบสวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

ข้อ ๖ การตอบสนองข้อร้องเรียน

๖.๑ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้คณะกรรมการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลาสิบห้าวัน และเมื่อได้ดำเนินการกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๖.๒ ให้คณะกรรมการติดตามเรื่องร้องเรียนและรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๗ การกำกับติดตามและรายงานผล

๗.๑ รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

๗.๒ รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๘ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๒



(นายทองคำ แปงมูล)

สาธารณสุขอำเภอสมเด็จ

ที่ มส ๐๖๓๒/๕๔๒



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย
อำเภอสบเมย จังหวัดแม่ฮ่องสอน
๕๘๑๑๐

๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอส่งประกาศหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการซื้อร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย

เรียน เจ้าหน้าที่ในสำนักงานและผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุกแห่ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ประกาศหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการซื้อร้องเรียนร้องทุกข์ฯ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย ได้จัดทำประกาศหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการซื้อร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย ขอส่งประกาศหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการซื้อร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย แนบมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ ขอความร่วมมือหน่วยงานในสังกัดดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ให้บุคลากรและประชาชนได้รับทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อทราบและประชาสัมพันธ์ให้ทราบทั่วกัน

ขอแสดงความนับถือ

(นายทองคำ แปงมูล)

สาธารณสุขอำเภอสบเมย

โทร ๐ ๕๓๖๑ ๘๐๗๔

โทรสาร ๐ ๕๓๖๑ ๘๐๘๙

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		ดำเนินการแล้วเสร็จ (เรื่อง)		อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)		ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)	
ตุลาคม ๒๕๖๒	-	-	-	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๒	-	-	-	-	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๒	-	-	-	-	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๓	-	-	-	-	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓	-	-	-	-	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๓	-	-	-	-	-	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๓	-	-	-	-	-	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๓	-	-	-	-	-	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๓	-	-	-	-	-	-	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๓	-	-	-	-	-	-	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๓	-	-	-	-	-	-	-	-
กันยายน ๒๕๖๓	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-	-	-	-	-

ข้อมูล ณ วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๓



(นายกฤต วงศ์น้อย)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
ผู้รวบรวมข้อมูล