

คู่มือ

การจัดการซื้อร้องเรียน ร้องทุกข์



กลุ่มกฎหมาย

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสตูล

คำนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสตูลฉบับนี้ ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป/เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยเป็นเอกสารที่วางแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนทราบถึงช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน หรือแนะนำการปรับปรุงการปฏิบัติงานของประชาชนผู้ให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และเป็น การปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมาตรฐานงานการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มกฎหมาย

มกราคม ๒๕๖๓

สารบัญ

หน้า

คำนำ

วัตถุประสงค์..... ๑

คำจำกัดความ..... ๒

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์..... ๔

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์..... ๔

หน่วยงานที่รับผิดชอบ..... ๕

บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ..... ๖

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน..... ๘

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. เพื่อให้การดำเนินกระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสตูล

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทน

ผู้ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

การร้องทุกข์ หมายถึง การร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาเข้าได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาในระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

คำร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสตูล ที่ได้ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ

เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสตูล 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 ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสตูล

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้น ๆ ประกอบด้วย หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสตูล

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องทุกข์

การอุทธรณ์ หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อมติหรือมาตรการใดๆ ที่คณะกรรมการสั่งการ หรือมีปัญหาในมติหรือมาตรการนั้น ๆ และต้องการให้มีการทบทวน

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีสิ่งแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ซึ่งตัวบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงพอว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

การบริหาร หมายถึง การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใสและเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่ดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของราชการที่ได้รับประโยชน์ประกอบกัน

การบริหารทางการแพทย์และสาธารณสุข หมายถึง การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข แล้วเกิดเหตุอันไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าวหรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ

เรื่องร้องเรียนทางการแพทย์ หมายถึง หนังสือหรือสิ่งใด ๆ จากบุคคลหรือองค์กร ที่แสดงให้เห็นปรากฏการณ์ว่ามีการให้บริการรักษาพยาบาล หรือการดำเนินการทางการแพทย์ หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข แล้วเกิดเหตุการณ์อันไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าวหรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือกระทรวงสาธารณสุข รับผิดชอบ

การร้องเรียนการกระทำผิดวินัย หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดที่กฎหมายได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ทั้งนี้อาจเป็นทางราชการเรื่องส่วนตัว

การร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง การร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างกับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสตูล โดยมีผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสตูล

ความขัดแย้ง หมายถึง ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการให้หรือรับบริการสาธารณสุข นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง อาจเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่ กำลังเกิดขึ้น มีการแสดงออกชัดเจน หรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบการแพทย์

การเจรจาไกล่เกลี่ย หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณี หรือผู้แทนตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้ง เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน และเพื่อมิให้ความขัดแย้งยังบานปลาย

การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกัน ด้วยบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกันโดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

ผู้ไกล่เกลี่ย หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์ หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไกล่เกลี่ยด้วยก็ได้

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์ของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสตูล เบอร์โทรศัพท์ ๐๗๔-

๗๑๑๐๗๑ ๐๗๔-๗๓๒๓๔๑ ต่อ ๑๐๙ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค

๓๐๖ กลุ่มงานประกันสุขภาพ

๓๐๘ กลุ่มงานป้องกันควบคุมโรคไม่ติดต่อ

๓๐๙ กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อม

๓๑๑ กลุ่มกฎหมาย

โทรสาร(FAX) ๐๗๔-๗๒๑๕๒๓

๒. ร้องเรียนผ่านหน่วยงานภายนอกและส่งมาถึงหน่วยงานอีกต่อหนึ่ง ซึ่งทุกเรื่องจะต้องนำเข้าสู่กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ในกรณีที่เป็นการสนับสนุนแต่ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน หากเป็นเรื่องที่ไม่ส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือส่วนรวมหรือสาธารณะชนก็อาจไม่รับเรื่องดังกล่าวได้

๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์หรือร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสตูล เลขที่ ๑๘ ถนนยาดราสวัสดิ์ ตำบลพิมาน อำเภอเมือง จังหวัดสตูล ๙๑๐๐๐

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) โดยจะผ่านระบบสารบรรณของหน่วยงาน และมอบหมายให้กลุ่มงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการ

๒. กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา (มาด้วยตนเองหรือมอบฉันทะ)

- เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้ลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้องและเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสตูลพิจารณา ซึ่งนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสตูลอาจพิจารณาให้รับในภายหลัง และจะแจ้งผู้ร้องต่อไป ถ้าสามารถแจ้งได้

๓. กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์หรือสื่อออนไลน์อื่นๆ

- เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลเพิ่มเติม มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง และเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสตูลพิจารณา ซึ่งนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสตูลอาจพิจารณาให้รับในภายหลัง และจะแจ้งผู้ร้องต่อไป ถ้าสามารถแจ้งได้

หน่วยงานภายในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสตูลที่รับผิดชอบ



บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑. กลุ่มกฎหมาย เป็นหน่วยงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับ

- การบริหารงานบุคคล ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสตูล รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ และระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๕๖ สอบสวน/พิจารณาเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ตาม พ.ร.บ. ความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ และการดำเนินคดีแพ่งหรือปกครองที่เกี่ยวข้องกัน

- เป็นศูนย์กลางรับเรื่องราวร้องเรียนเกี่ยวกับกรณีพิพาทในการรักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นหรือเชื่อว่าจะเกิดขึ้นในสถานบริการในสังกัด เจริญไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดจากการรักษาพยาบาลของสถานบริการ ในสังกัด ประสานคดีเพื่อแก้ต่างในคดีแพ่งและคดีอาญาที่มีมูลเหตุจากการรักษาพยาบาลของสถานบริการในสังกัด

- เป็นศูนย์กลางรับเรื่องราวร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสตูล

- เป็นศูนย์กลางรับเรื่องราวร้องเรียนเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายหรือการปฏิบัติงานอื่นๆนอกเหนือจากงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค กลุ่มงานประกันสุขภาพ กลุ่มงานป้องกันควบคุมโรคไม่ติดต่อและกลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมฯ

- รับเรื่องดำเนินคดีอาญาที่เกี่ยวกับกฎหมายที่อยู่ในการบังคับใช้ของกระทรวงสาธารณสุข

๒. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค เป็นหน่วยงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย

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

๓. กลุ่มงานประกันสุขภาพ เป็นหน่วยงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และคุ้มครองสิทธิให้แก่ประชาชน

เป็นไปตามที่พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติได้กำหนด รวมทั้งสามารถ สร้างความเข้าใจและสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ จึงดำเนินการด้วยแนวคิด การคุ้มครองสิทธิประชาชน เป็นกลไกที่ช่วยเหลือให้ประชาชนได้รับบริการตามสิทธิที่กฎหมายกำหนด ในขณะเดียวกันก็จะช่วยลดความขัดแย้งระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ การรับเรื่องราวร้องเรียน ทำให้หน่วยงานได้รับทราบปัญหาเรื่อง คุณภาพมาตรฐานของหน่วยบริการ สามารถนำไปพัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกลไกสำคัญในการป้องกันปัญหาเรื่องร้องเรียน และนำไปสู่การมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ การป้องกันปัญหาการละเมิดสิทธิ เป็นขั้นตอนสำคัญในกระบวนการคุ้มครองสิทธิของประชาชน ทั้งยังเป็นการดำเนินการที่หลีกเลี่ยง การเผชิญหน้าระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอีกด้วย

๔. กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อม เป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบังคับใช้ตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม งานด้านชีวะอนามัย อนามัยสิ่งแวดล้อม มลภาวะด้านสุขภาพ และอนามัยสิ่งแวดล้อม การสุขภาพสิ่งแวดล้อมในครัวเรือน หน่วยงานและสถานประกอบการอื่นๆ งานพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานพัฒนาระบบประปา งานอนามัยเรือนจำ รวมทั้งเสนอแนะมาตรฐานการดำเนินงานวิชาการเพื่อประกอบการดำเนินการจัดการปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแสดงความเห็นเพื่อการตัดสินใจแก่นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสตูล

๕. กลุ่มงานป้องกันควบคุมโรคไม่ติดต่อ เป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบังคับใช้ตาม พ.ร.บ.ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. ๒๕๓๕ และ พ.ร.บ. ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. ๒๕๕๑

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑

ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานภายนอกส่งเรื่องมายังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสตูล เจ้าหน้าที่รับเรื่องลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้

ขั้นตอนที่ ๒

พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่ามีมูลหรือข้อเท็จจริงตามเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์มาหรือไม่ หากไม่มีมูลให้ยุติเรื่อง หากมีมูลให้ดำเนินการต่อ

ขั้นตอนที่ ๓

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เรื่องและข้อมูลการร้องเรียนเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสตูลพิจารณา พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล และมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ ๔

ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง

ขั้นตอนที่ ๕

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

ขั้นตอนที่ ๖

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ

ขั้นตอนที่ ๗

- ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน

มาตรฐานงาน

มาตรฐานด้านระยะเวลา

๑. เรื่องที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับตั้งแต่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน
๒. เรื่องที่ยุ่งยากซับซ้อน ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน นับตั้งแต่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

มาตรฐานด้านคุณภาพ

- ดำเนินกิจกรรมตามแผน และกำหนดการที่วางไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลา
- สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา และความจำเป็นสำคัญเร่งด่วน มีความรวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้

การติดตามและประเมินผล

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติทุกเดือน

ภาคผนวก

บันทึกการรับเรื่อง ร้องเรียน-ร้องทุกข์-ข้อเสนอแนะ

ช่องทางที่รับแจ้ง ☐ โทรศัพท์ ☐ บุคคล ☐ จดหมาย/แฟกซ์ ☐ หนังสือพิมพ์
☐ Email ☐ อินเทอร์เน็ต ☐ บัตรสนเท่ห์ ☐ อื่นๆ.....

วันที่รับแจ้ง เวลา

ชื่อผู้แจ้ง

ที่อยู่ติดต่อได้ / เบอร์โทรศัพท์

รายละเอียดเรื่อง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

การดำเนินการเบื้องต้น

☐ ยุติโดยศูนย์รับข้อร้องเรียน

☐

ลงชื่อผู้ร้องเรียน
(.....)

ลงชื่อผู้รับเรื่องร้องเรียน
(.....)

วันที่...../...../.....

เรียนนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสตูล

เห็นควร

.....

.....

ลงชื่อ
(.....)

ความเห็นนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสตูล

.....

.....

ลงชื่อ
(.....)

ผลการดำเนินการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้ดำเนินการ.....
(.....)
ตำแหน่ง.....

เรียนนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสตูล
ได้ดำเนินการ

- ๑.....
- ๒.....

ลงชื่อ.....หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย
(.....)

ความเห็นนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสตูล

.....

.....

ลงชื่อ
(.....)

การยุติ

๑. แจ้งให้ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบโดย
☐ โทรศัพท์ ☐ บุคคล ☐ จดหมาย ☐ E mail ☐ อื่นๆ.....
๒. การยอมรับของผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์
☐ พอใจ / ยอมรับได้
☐ ไม่พึงพอใจ / ยอมรับไม่ได้

ผู้สรุป.....
(.....)
ตำแหน่ง.....

สิ้นสุดการดำเนินการเมื่อวันที่เวลา.....

