

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	
องค์ประกอบ ของคู่มือ	ประเภทกระบวนการบริการ กระบวนการบริการที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน
๑. ขอบเขตการ ให้บริการ	งานที่ให้บริการ การดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ ศูนย์ประสานการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ กลุ่มกฎหมาย ชั้น ๓ อาคารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม (หลังใหม่) โทรศัพท์ ๐ ๓๔๗๑ ๑๕๗๑ ต่อ ๓๐๔ วันเวลาการให้บริการ เวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น. (เว้นวันหยุดราชการและวันนักขัตฤกษ์)
๒. หลักเกณฑ์ วิธีการ และ เงื่อนไข	คำนิยาม เรื่องร้องเรียน หมายถึง การแจ้งให้ทราบถึงปัญหา ความเดือดร้อน หรือความเสียหาย อันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม เช่น การประวัตินิষอบตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ประมวลจริยธรรมข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และจรรยาบรรณข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบการทุจริต ความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง และการกระทำที่เป็นการแสวงหาประโยชน์ทางเพศ การล่วงละเมิด และการคุกคามทางเพศต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลูกจ้างและบุคคลที่เกี่ยวข้องในการติดต่อประสานงานหรือดำเนินงานร่วมกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม รวมถึงการแจ้งข้อเสนอนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการรับเรื่องข้อร้องเรียนข้อเสนอนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย หรือการสอบถามข้อมูล เพื่อนำไปตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไขปรับปรุง หรือให้ข้อสรุป แล้วแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียนโดยครอบคลุมทั้งเรื่องคุณภาพบริการ การปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งด้านบวก ด้านลบ รวมถึงทางตรง และทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประชาชนทั่วไป /ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ การสอบถาม การร้องขอข้อมูล ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อด้วยทางโทรศัพท์ มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผู้ถูกกล่าวหา และพยานหรือผู้ที่อาจได้รับผลกระทบ หมายถึง หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อเป็นการป้องกันมิให้ต้องรับภัยหรือความไม่เป็นธรรมเนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจได้รับความเดือดร้อนจากเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ โดยหน่วยงานจะกำหนดชั้นความลับของเรื่องร้องเรียน ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และต้องให้ความคุ้มครองผู้ถูกกล่าวหาโดยไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียนเพราะในระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียนยังไม่ถือว่าผู้ถูกกล่าวหา

มีความผิด จึงควรได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคคลอื่น และให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาได้โต้แย้งแสดงหลักฐานโดยชอบด้วยกฎหมาย รวมถึงการให้ความคุ้มครองพยาน ผู้ที่อาจได้รับผลกระทบหรือได้รับความเสียหายจากการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีมาตรการดังนี้

- การปกปิดข้อมูล : ปกป้องตัวตนของผู้ร้องเรียน โดยไม่เปิดเผยชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูล ที่ระบุตัวตนได้ต่อบุคคลอื่นที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในการสอบสวน

- การคุ้มครองจากการกลั่นแกล้ง : หน่วยงานมีหน้าที่ป้องกันไม่ให้ผู้ร้องเรียนหรือพยาน ถูกกลั่นแกล้ง ช่มชู้ หรือปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมจากการร้องเรียน

- การดำเนินการตามคำขอของผู้ร้องเรียน : พิจารณาคำขอของผู้ร้องเรียน เช่น การย้าย ที่ทำงานเพื่อให้เกิดความปลอดภัย

- การพิจารณาเรื่องเป็นความลับ : การพิจารณาเรื่องร้องเรียนอาจใช้วิธีการที่เป็น หนังสือชั้นความลับเพื่อป้องกันการถูกเปิดเผย

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการ ได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อหรือที่อยู่ชัดเจน

การกล่าวหา หมายถึง การร้องเรียนกล่าวโทษระบุว่าข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้ใดมีพฤติกรรมหรือมีการกระทำที่เป็นการประพฤตินิยมชอบตามพระราชบัญญัติระเบียบ ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ประมวลจริยธรรม ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และจรรยาบรรณข้าราชการสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือพบการทุจริต ความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง และกรณีพบการกระทำที่เป็นการแสวงหาประโยชน์ทางเพศ การล่วงละเมิด และการคุกคามทางเพศต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลูกจ้าง และบุคคล ที่เกี่ยวข้อง

การตรวจสอบข้อเท็จจริง หมายถึง การรวบรวมพยานหลักฐานในการตรวจสอบหา ความจริงเพื่อที่จะทราบรายละเอียดเบื้องต้น

การสืบสวน หมายถึง การสืบหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานในเบื้องต้นเพื่อใช้ ประกอบการพิจารณาว่ากรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดหรือไม่

การสอบสวน หมายถึง การรวบรวมพยานหลักฐานและการดำเนินการทั้งหลาย เพื่อที่จะให้ได้ทราบข้อเท็จจริงและพฤติการณ์ต่าง ๆ หรือพิสูจน์เกี่ยวกับเรื่องที่กำลังกล่าวหา เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาว่ากรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดหรือไม่

เอกสาร/หลักฐานการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน หรือเอกสาร หลักฐานที่บันทึกรายละเอียดเรื่องร้องเรียน รวมถึงหลักฐานที่เกี่ยวข้อง กับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ

กฎหมายสาธารณสุข หมายถึง กฎหมายที่กำหนดหลักการและมาตรการ เพื่อคุ้มครองสุขภาพของประชาชน โดยมุ่งเน้นการควบคุมและกำกับดูแลกิจกรรมต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดีมีสภาพ ความเป็นอยู่ที่เหมาะสม

	<p>หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข</p> <p>กระบวนการร้องเรียน เป็นการสะท้อนการปฏิบัติหน้าที่ราชการของบุคลากรในองค์กร ว่าการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความโปร่งใสและเป็นธรรมหรือไม่โดยหน่วยงานราชการ จะต้องกำหนดให้มีกระบวนการงาน มีขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ จดหมาย หรือเว็บไซต์ จากนั้นจะมีการตรวจสอบและวิเคราะห์ เบื้องต้นว่ามีความชัดเจน มีมูล หรือเกี่ยวข้องกับหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบหน่วยงานใดหรือไม่ หากมีมูลจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐานหากพบว่า เรื่องร้องเรียนเป็นคดีที่ต้องมีการแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน หรือสอบสวน ให้เสนอ เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน/สอบสวนตามกฎหมาย และแจ้งให้คณะกรรมการ รับทราบหน้าที่และขอบเขตการดำเนินการ พร้อมสรุปผลการดำเนินการ เพื่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาสั่งการ และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยมีเงื่อนไขสำคัญคือผู้ร้องต้องให้ข้อมูลที่เพียงพอเพื่อให้สามารถติดต่อกลับได้</p>			
<p>๓. ขั้นตอนและ ระยะเวลา</p>	<p>๓.๑ รับเรื่อง ร้องเรียนผ่าน ช่องทางต่าง ๆ</p>	<p>๓.๑.๑ รับเรื่องร้องเรียน สอบถามข้อเท็จจริง / เหตุการณ์และพยานหลักฐาน</p> <p>๓.๑.๒ บันทึกข้อมูลใน ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน</p>	<p>๖๐ นาที่</p> <p>๑๕ นาที่</p>	<p>- นิติกร</p> <p>- งานสารบรรณ</p>
	<p>๓.๒ การพิจารณา กลั่นกรองและการ ดำเนินการ</p>	<p>๓.๒.๑ วิเคราะห์ข้อเท็จจริง สรุปพยานเอกสาร</p> <p>๓.๒.๒ กรณีไม่มีมูล เสนอ หัวหน้าหน่วยงานสั่งยุติเรื่อง</p> <p>๓.๒.๓ กรณีมีมูล เสนอ หัวหน้าหน่วยงานสั่งสืบสวน/ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น (เว้นแต่เป็นกรณีความผิด ปราบกฏขัดแจ้งหรือผู้ถูกกล่าว ยอมรับว่าได้กระทำความผิด)</p> <p>๓.๒.๔ จัดทำคำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการสืบสวน/ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น (แล้วแต่กรณีความผิด)</p> <p>๓.๒.๕ ดำเนินการสืบสวน/ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานผล/เยียวยา แก้ไขเสนอหัวหน้าหน่วยงาน</p> <p>๓.๒.๖ หัวหน้าหน่วยงาน พิจารณารายงานและสั่งการ</p>	<p>๓ วัน</p> <p>๓ วัน</p> <p>๓ วัน</p> <p>๓๐ วัน</p> <p>๙๐ วัน</p> <p>๓ วัน</p>	<p>- นิติกร</p> <p>- นิติกร</p> <p>- หัวหน้าหน่วยงาน</p> <p>- นิติกร</p> <p>- คณะกรรมการ/ ผู้มีอำนาจตรวจสอบ ข้อเท็จจริงแห่งคดี/นิติกร</p> <p>- หัวหน้าหน่วยงาน</p>

	๓.๓ แจ้งให้ หน่วยงาน/ ผู้ร้องเรียนทราบ การดำเนินการ/ ผลดำเนินการ	แจ้งหน่วยงาน/ผู้ร้องตาม หลักฐานชื่อ ที่อยู่ เป็นหนังสือ ทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบ รับ	ภายใน ๑๕ วัน นับแต่ รับเรื่อง	- นิติกร
๔. รายการ เอกสารและ หลักฐาน ประกอบ	พยานหลักฐานประกอบการยื่นเรื่องร้องเรียนในการยื่นคำร้องเรียนแต่ละครั้งนอกจากผู้ร้อง จะต้องแสดงเหตุผลความจำเป็นที่ต้องยื่นเรื่องร้องเรียนว่าได้รับผลกระทบหรือได้รับความ เสียหายจากการกระทำ หรืองดเว้นกระทำการของเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างไร ต้องการให้แก้ไข หรือช่วยเหลืออย่างไร ผู้ร้องควรยื่นเอกสารหรือพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน ให้เพียงพอสำหรับประกอบการพิจารณาว่ามีมูลที่ควรตรวจสอบหรือแก้ไขหรือไม่อย่างไร			
๕. ค่าธรรมเนียม	ไม่มี			
๖. ส่วนงานที่ เกี่ยวข้องกับ การรับเรื่อง ร้องเรียน	ศูนย์ประสานการรับเรื่องราວร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม			
	ส่วนงาน	ประเภทเรื่องร้องเรียน		
	กลุ่มกฎหมาย	ทั่วไปที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกลุ่มงานอื่นๆ		
	กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและ เภสัชสาธารณสุข	ยา อาหาร เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตราย วัตถุ ที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท สถานพยาบาล สถาน ประกอบการเพื่อสุขภาพ เป็นต้น		
	กลุ่มงานควบคุมโรคไม่ติดต่อ สุขภาพจิต และยาเสพติด	แอลกอฮอล์ บุหรี่ สุขภาพจิต โรคไม่ติดต่อ		
	กลุ่มงานประกันสุขภาพ	ผู้รับบริการ/ผู้ให้บริการที่ได้รับความเสียหาย สิทธิการ รักษาพยาบาล		
	กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อม และอาชีวอนามัย	การสาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ชยะ		
	กลุ่มงานควบคุมโรคติดต่อ	โรคติดต่อ ภัยสุขภาพ		
	กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและ รูปแบบบริการ	มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ และพฤติกรรมบริการ เป็นต้น		
๗. ช่องทาง ร้องเรียน	๗.๑ ตู้รับเรื่องร้องเรียน/รับฟังการแสดงความคิดเห็น อาคารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม ชั้น ๑ หน้าห้องประชาสัมพันธ์ ๗.๒ ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ๒๐๒ หมู่ ๓ ตำบลลาดใหญ่ อำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม ๗๕๐๐๐ ๗.๓ โทรศัพท์ ๐ ๓๔๗๑ ๑๕๗๑ / โทรสาร ๐ ๓๔๗๑ ๑๑๒๔ - กลุ่มกฎหมาย ๐ ๓๔๗๑ ๑๕๗๑ ต่อ ๓๐๔ - กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข ๐ ๓๔๗๑ ๑๕๗๑ ต่อ ๓๐๙ - กลุ่มงานควบคุมโรคไม่ติดต่อ สุขภาพจิต และยาเสพติด ๐ ๓๔๗๑ ๑๕๗๑ ต่อ ๔๐๒ - กลุ่มงานประกันสุขภาพ ๐ ๓๔๗๑ ๑๕๗๑ ต่อ ๔๐๓ - กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย ๐ ๓๔๗๑ ๑๕๗๑ ต่อ ๓๑๐ - กลุ่มงานควบคุมโรคติดต่อ ๐ ๓๔๗๑ ๑๕๗๑ ต่อ ๓๐๗ - กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ ๐ ๓๔๗๑ ๑๕๗๑ ต่อ ๔๐๘ - กลุ่มงานปฐมนุ้และเครือข่ายบริการสุขภาพ ๐ ๓๔๗๑ ๑๕๗๑ ต่อ ๔๐๗			

๗.๔ ทางแอปพลิเคชัน Line ร้องเรียน – ร้องทุกข์ ทราฟฟี ฟองดูว์ (Traffy Fondue)



๘. อื่น ๆ