



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส
Narathiwat Provincial Public Health Office

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการ
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส
๓๖ หมู่ที่ ๙ ตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ๙๖๐๐๐
โทรศัพท์ ๐ ๗๓๕๓ ๒๐๕๖ - ๕๙ ต่อ ๑๑๒ โทรสาร ๐ ๗๓๕๓ ๒๐๖๐
Email : lawyernarathiwat@gmail.com



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส
Narathiwat Provincial Public Health Office

คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส

ผู้รับผิดชอบ กาญจน์
(นางสาวกาญจน์ แก้วสกุล)
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ

ผู้เห็นชอบ สุวิทย์
(นางสาวสุนิสา นวนนก)
ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการพิเศษ

อนุมัติโดย [Signature]
(นายสมบุรณ์ บุญกิตติชัยพันธ์)
ตำแหน่ง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส
Narathiwat Provincial Public Health Office

คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส

ผู้รับผิดชอบ นางงุณ
(นางสาวกาญจน์ แก้วสกุล)
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ

ผู้เห็นชอบ สุวิทย์
(นางสาวสุนิสา นวนนก)
ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการพิเศษ

อนุมัติโดย สมบุรณ์
(นายสมบุรณ์ บุญกิตติชัยพันธ์)
ตำแหน่ง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส

คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส มีหน้าที่สำคัญในการจัดการเรื่องร้องเรียน เรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐในกำกับของกระทรวง องค์การมหาชน และรัฐวิสาหกิจ ส่งต่อไปยังส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงประสาน ติดตามอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติและต้องดำเนินการ ตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่สนองตอบต่อมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่องมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบในระบบราชการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส จึงทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน เรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อให้สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี ระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เปลี่ยนแปลงไป อันจะทำให้บุคลากรรับผิดชอบในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน เรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ สามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างบูรณาการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส

สารบัญ

บทที่	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
๑ บทนำ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๓
๒ ระบบบริหารจัดการ	
๒.๑ สถานที่ตั้ง	๔
๒.๒ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๒.๓ ผู้รับบริการ	๔
๒.๔ ประเภทเรื่องร้องเรียน	๔
๒.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕
การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ	
๒.๖ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครอง	๖
ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	
๒.๗ คำจำกัดความ	๖
๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
๓.๑ แผนผังกระบวนการ	๘
๓.๑.๑ กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์	
ผ่านทางไปรษณีย์	
๓.๑.๒ กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง	๑๐
๓.๑.๓ กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๓
ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส	
๓.๒ ผู้รับผิดชอบงาน	๑๕
๓.๓ หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์	๑๕
๔ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๑๖
๕ ภาคผนวก	
๕.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow	๑๗
๕.๒ คำสั่งการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และ	๑๗
แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส	
- แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส กลุ่มกฎหมาย จึงมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเชื่อมโยงสู่แผนปฏิบัติการด้านการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (๒๑) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐในกำกับรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขและรัฐวิสาหกิจ ส่งต่อไปยังส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงประสานติดตาม อย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ และต้องดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่สนองตอบต่อมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่องมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการที่กำหนด ดังนี้

ข้อ ๑ ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐให้ส่วนราชการต้นสังกัด ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน แล้วรายงานผลการพิจารณาต่อหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบทันทีและให้พิจารณาดำเนินการทางวินัยหรืออาญาโดยเร็ว ซึ่งจะต้องให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน ในระหว่างนี้ให้รายงานความคืบหน้าในการดำเนินการต่อหัวหน้าส่วนราชการหรือรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบเป็นระยะตามความเหมาะสม

กรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีเหตุน่าเชื่อถือ และเป็นกรณีที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน แม้ผลการตรวจสอบยังไม่อาจสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิด ให้พิจารณาปรับย้ายข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและป้องกันการกระทำที่อาจมีผลต่อการตรวจสอบโดยเร็ว และในกรณีที่เป็นเรื่องร้ายแรงหรือมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชนให้เสนอให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในอัตรากำลังชั่วคราวเป็นกรณีพิเศษในสำนักนายกรัฐมนตรีและดำเนินการตามมาตรการที่กำหนดขึ้นตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๑๖/๒๕๕๘ เรื่องมาตรการแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ระหว่างการถูกตรวจสอบ และการกำหนดกรอบอัตราชั่วคราว ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๘ หรือคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๘/๒๕๕๙ เรื่องมาตรการแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่นของรัฐและการกำหนดอัตรากำลังชั่วคราว ลงวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๙ แล้วแต่กรณี

ข้อ ๒ ในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีความผิดฐานควรเชื่อได้ว่าสามารถสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิด ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการทางวินัยต่อข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องอย่างเด็ดขาดโดยเร็ว และให้รายงานหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบความคืบหน้าและเร่งรัดการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ อาจพิจารณาให้ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้นั้นออกจากราชการไว้ก่อนหรือออกจากตำแหน่งก็ได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม และในกรณีที่พบว่า มีความเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางอาญาด้วย ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อพิจารณาดำเนินคดีโดยทันที

กระบวนการพิจารณาดำเนินตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้องตามปกติ แต่ให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยพิจารณาจัดลำดับความสำคัญ ความสนใจของประชาชน และมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้น

ในกรณีที่เป็นการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือเป็นความผิดทางวินัยอย่างร้ายแรง แต่ไม่ถึงขั้นให้ปลดออกจากราชการหรือไล่ออกจากราชการ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการปรับย้ายจากตำแหน่งเดิม และห้ามปรับย้ายกลับไปดำรงตำแหน่งหน้าที่ในลักษณะเดิมหรือแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้นภายในเวลา ๓ ปี นับตั้งแต่วันที่มีการลงโทษ

ข้อ ๓ การปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล หรือคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ทำให้การปฏิบัติราชการเกิดความล่าช้าหรือไม่มีประสิทธิภาพซึ่งทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการ หรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน ให้ถือเป็นกรณีที่ต้องพิจารณาให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งอื่นตามข้อ ๑ วรรคสองด้วย

ข้อ ๔ ให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องพิจารณาจัดให้มีมาตรการคุ้มครองพยานหรือผู้ให้ข้อมูลเบาะแสในการตรวจสอบอย่างเหมาะสม เพื่อให้การได้รับข้อมูลและหลักฐานในการดำเนินการต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ในกรณีที่ตรวจสอบพบว่าการจงใจให้ข้อมูลเพื่อใส่ร้ายหรือบิดเบือนข้อมูล เพื่อให้มีการดำเนินการที่เป็นผลร้ายต่อบุคคลอื่น ให้พิจารณาดำเนินการลงโทษบุคคลดังกล่าวอย่างเด็ดขาดด้วย

ข้อ ๕ ให้คณะรัฐมนตรีสั่งการให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องยึดถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์นี้โดยเคร่งครัดตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

นอกจากนี้ ยังสนองตอบต่อประเด็นการปฏิรูปที่ ๓ ด้านปราบปราม (๑) ตามแผนการปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

๑. ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการตามมาตรการทางวินัย มาตรการทางปกครองและมาตรการทางกฎหมายต่อเจ้าหน้าที่ในสังกัดที่ถูกกล่าวหาหรือพบเหตุอันควรสงสัยว่าประพฤติมิชอบหรือกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างเคร่งครัด

๒. การกวดขันวินัยให้มีประสิทธิภาพผลทางปฏิบัติ ได้แก่

๒.๑ รวดเร็ว กำหนดเวลาในการดำเนินการให้รวดเร็ว หากไม่แล้วเสร็จให้ถือเป็นความบกพร่องของผู้บังคับบัญชา บังคับใช้มาตรการทางแพ่งและทางปกครองด้วยความรวดเร็ว เท่าที่อาจจำเป็นเพื่อรักษาไว้ซึ่งความครบถ้วนสมบูรณ์ของสมุดบัญชี บันทึก รายงานการเงิน หรือเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องกับรายจ่ายและรายรับของรัฐ และเพื่อป้องกันการปลอมแปลงเอกสารดังกล่าว

๒.๒ เต็ดขาด หากพบเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำความผิดต้องดำเนินการลงโทษทันที ภายในเวลาตามที่กฎหมายกำหนด หากพบว่าเป็นความผิดวินัยร้ายแรงหรือหากอยู่ในตำแหน่งหน้าที่ต่อไป จะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรง ให้ใช้มาตรการสั่งให้พ้นจากหน้าที่ พักงาน หรือให้ออกจากราชการ ไว้ก่อน

๒.๓ เป็นธรรม หากมีการร้องขอความเป็นธรรมให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน เจ็ดสิบเวลาที่กำหนด และแจ้งให้ผู้ร้องทราบทันที พร้อมรายงานต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบและ เป็นข้อมูลหรือดำเนินการต่อไป หากพบว่าเป็นกรณีที่ไม่พบพฤติการณ์ว่าเป็นผู้กระทำความผิดก็ให้เปิดเผย ข้อมูลให้สาธารณะทราบ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือ ผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุง กระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙

บทที่ ๒

ระบบบริหารจัดการ

๒.๑. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ กลุ่มกฎหมาย ชั้น ๑ อาคารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส เลขที่ ๓๖ หมู่ที่ ๙ ตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส

หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๙๓๕๓ ๒๐๕๖ – ๕๙ ต่อ ๑๑๒

หมายเลขโทรสาร ๐ ๙๓๕๓ ๒๐๖๐

๒.๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ ส่งทางไปรษณีย์ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส เลขที่ ๓๖ หมู่ที่ ๙ ตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ๙๖๐๐๐

๒.๒ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส เลขที่ ๓๖ หมู่ที่ ๙ ตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ๙๖๐๐๐

๒.๓ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๙๓ ๕๓๒๐๕๖ – ๕๙ ต่อ ๑๑๒

๒.๔ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ www.ntwo.moph.go.th

๒.๓. ผู้รับบริการ

สามารถจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ ได้ดังนี้

๑. ภาคประชาสังคม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้นำชุมชน และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และชมรมต่างๆ เป็นต้น

๒. หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานภายนอกสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค

๓. องค์กรภาคเอกชน

๒.๔. ประเภทเรื่องร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

๒. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

๒.๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

๑.๑ วัน เดือน ปี

๑.๒ ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ มีความขัดแย้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

๑.๔ ระบุพยานบุคคล พยานเอกสาร พยานวัตถุ (ถ้ามี)

๑.๕ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือกลั่นแกล้งให้ผู้อื่นเสียหาย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสียหาย

๑.๖ เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ไม่มีการลงชื่อผู้ร้องเรียน (บัตรสนเท่ห์) แต่มีเอกสารหลักฐานชัดเจนสามารถดำเนินการได้จะรับไว้พิจารณาโดยส่งให้ผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป

๑.๗ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ไม่มีการลงชื่อผู้ร้องเรียน (บัตรสนเท่ห์) ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่ สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ยุติเรื่อง

๑.๘ กรณีบัตรสนเท่ห์ จะเป็นกรณีใดให้ส่งเรื่องไปยังกลุ่มกฎหมายเพื่อตรวจสอบเบื้องต้น ว่ามีการกระทำผิดจริงหรือไม่ ถ้ามีมูลกลุ่มกฎหมาย จะนำเสนอผู้บริหารมอบหมายกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

๒. ต้องไม่เป็นเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๒.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ ๑. จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒.๒ เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๒.๔ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

๒.๕ เรื่องร้องเรียนที่องค์กรอิสระได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุป ผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ป.ป.ง.) เป็นต้น นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจโดยชอบธรรมของผู้บริหารว่าจะรับเรื่อง ไว้พิจารณาหรือไม่ โดยพิจารณาเป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๒.๖ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน / แจ้งเบาะแส

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ดังนั้น การส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น

๑. กรณีมีการระบุชื่อ-นามสกุล ผู้ถูกกล่าวหาจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

๒. เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

๓. กรณี ผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อ-นามสกุลผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจได้รับความเดือดร้อน ตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

๒.๗ คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ และรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้รับบริการจากภาคประชาสังคม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้นำชุมชน และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และชมรมต่างๆ เป็นต้น หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานภายนอก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค เป็นต้น และองค์กรภาคเอกชน

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ร้องเรียนในประเด็นการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส กำหนด

หน่วยรับเรื่องเรียนเรื่องการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส (กลุ่มกฎหมาย)

เรื่องเรียนเรื่องการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียน กล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงาน กระทรวงสาธารณสุข กระทำการแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง หรือผู้อื่น รวมถึงการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่ง หรือ หน้าที่อื่นเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแล การรับ การเก็บรักษา การใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ นั้น เป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริต หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่าง ใด ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่า มี ตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อ แสวงหา ประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเอง หรือผู้อื่นหรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่ง หน้าที่ราชการ หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมาย อื่น

การดำเนินการ หมายถึง การที่หน่วยงานที่รับผิดชอบมีกระบวนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน การ ทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบตั้งแต่ต้น จนถึงได้ข้อสรุป เช่น การแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง การลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง การแต่งตั้ง คณะกรรมการสืบสวน และรายงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พิจารณาผลการสืบสวน การลงโทษตามที่ กฎหมายกำหนด

การตอบสนอง หมายถึง การที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ได้ให้ข้อมูลการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน กรณี ผู้ร้องเรียน แจ้งชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามมาตรา ๓๘ และมาตรา ๔๑ “ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใด จากบุคคลใด โดยมีข้อมูล และสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป...” ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะกรรมการ ราชกิจจานุเบกษาที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง การเขียนเปิดโปง ประจาน การว่ากล่าวให้ร้าย เรื่องเรียนกล่าวหาผู้อื่น ให้ได้รับความเสียหาย หรือเป็นลักษณะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อม ปรากฏชัดแจ้ง ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์ เชื่อมโยง พอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้ว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

บทที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓.๑ ผังกระบวนการ

๓.๑.๑ กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางไปรษณีย์

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กลุ่มกฎหมาย สสจ.นราธิวาส รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางที่กำหนด	๕ นาที	กลุ่มกฎหมาย
๒	งานธุรการของ สสจ. ลงทะเบียนรับเรื่อง ในระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์	๑ นาที	ฝ่ายธุรการ
๓	งานธุรการของกลุ่มกฎหมาย ลงทะเบียนรับเรื่อง ในระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มกฎหมาย	๑ นาที	กลุ่มกฎหมาย
๔	หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย ตรวจสอบรายละเอียดเนื้อหา และ เสนอเรื่องให้ นพ.สสจ. เพื่อพิจารณาสั่งการ	๑ ชั่วโมง	กลุ่มกฎหมาย
๕	นพ.สสจ.พิจารณาลงนามในหนังสือ ถึงหน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจ ดำเนินการต่อไป	๑ ชั่วโมง	กลุ่มกฎหมาย
๖	กลุ่มกฎหมายส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อ แล้วแจ้งกลับมายังกลุ่มกฎหมายภายใน ๓ - ๔ วัน	๒ นาที	กลุ่มกฎหมาย

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๗	กลุ่มกฎหมายวิเคราะห์ สรุปประเด็นและทำหนังสือให้ นพ.สสจ. และผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันนับแต่รับเรื่อง ๗.๑ กรณีมีมูล ๗.๒ กรณีไม่มีมูล	๑ ชั่วโมง	กลุ่มกฎหมาย
๘	ดำเนินการตามระเบียบ/ กฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป ยุติเรื่อง	๓๐ นาที	กลุ่มกฎหมาย
๙	แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ เป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ	๕ นาที	กลุ่มกฎหมาย

(๑) ขอบเขต

เริ่มจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส รับเรื่องร้องเรียนช่องทางไปรษณีย์ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส เลขที่ ๓๖ หมู่ที่ ๙ ตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ๙๖๐๐๐ ผู้รับผิดชอบ งานสารบรรณของฝ่ายธุรการ สำนักงานสาธารณสุข ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แล้วส่งให้เจ้าหน้าที่ธุรการ ผู้รับผิดชอบของกลุ่มกฎหมาย ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผู้รับผิดชอบดำเนินการคัดกรองเรื่องร้องเรียน เสนอหัวหน้ากลุ่มกฎหมาย ตรวจสอบและลงนาม ในหนังสือนายแพทย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส เพื่อพิจารณาลงนามในหนังสือ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจดำเนินการ และแจ้งผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน กรณี ผู้ร้องเรียนระบุชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์หรือไปรษณีย์ สามารถส่งตามที่อยู่ผู้ร้องได้ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามมาตรา ๓๘

(๒) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๒.๑) เมื่อรับหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์จากฝ่ายธุรการลงรับเข้าระบบสารบรรณของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาสแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของกลุ่มกฎหมาย

๒.๒) หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย ตรวจสอบรายละเอียดเนื้อหา

๒.๓) เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนราธิวาสพิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ

๒.๔) แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้พิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๒.๕) ดำเนินการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม โดยกำหนดเวลาแล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ

๒.๖) สรุปผลการตรวจสอบและรายงานนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดทราบ

- กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง

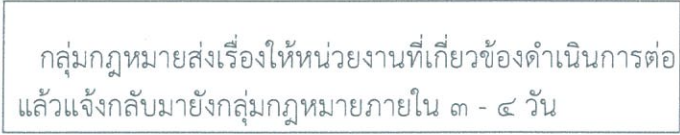
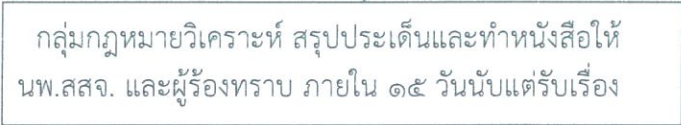
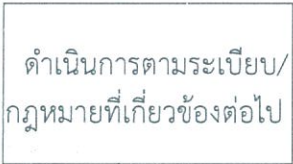
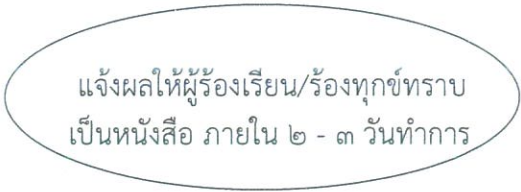
ต้องไป

- กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๒.๗) ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

๓.๑.๒ กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กลุ่มกฎหมาย สสจ.นราธิวาส รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางที่กำหนด	๕ นาที	กลุ่มกฎหมาย
๒	๒.๑ กรณีทำเป็นหนังสือมาแล้ว ๒.๒ กรณีร้องเรียนด้วยวาจา	๒ นาที	กลุ่มกฎหมาย
๓	งานธุรการ สสจ. ลงทะเบียนรับเรื่อง ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๒ นาที	ฝ่ายธุรการ/ กลุ่มกฎหมาย
๔	งานธุรการของกลุ่มกฎหมาย ลงทะเบียนรับเรื่อง ในระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มกฎหมาย	๒ นาที	ฝ่ายธุรการ/ กลุ่มกฎหมาย
๕	งานธุรการ สสจ. ลงทะเบียนรับเรื่อง ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๒ นาที	กลุ่มกฎหมาย
๖	หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย ตรวจสอบรายละเอียดเนื้อหา และ เสนอเรื่องให้ นพ.สสจ. เพื่อพิจารณาสั่งการ	๑ ชั่วโมง	กลุ่มกฎหมาย

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๗		๑ ชั่วโมง	กลุ่มกฎหมาย
๘		๒ นาที	กลุ่มกฎหมาย
๙		๑ ชั่วโมง	กลุ่มกฎหมาย
			
๑๑		๓๐ นาที	กลุ่มกฎหมาย
๑๒			
		๕ นาที	กลุ่มกฎหมาย

(๑) ขอบเขต

เริ่มจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส รับเรื่องร้องเรียน กรณีทำเป็นหนังสือมาแล้ว ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส เลขที่ ๓๖ หมู่ที่ ๙ ตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ๙๖๐๐๐ ผู้รับผิดชอบ งานสารบรรณของฝ่ายธุรการ สำนักงานสาธารณสุข ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แล้วส่งให้เจ้าหน้าที่ธุรการ ผู้รับผิดชอบของกลุ่มกฎหมาย ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผู้รับผิดชอบดำเนินการ การคัดกรองเรื่องร้องเรียน กรณี ร้องเรียนด้วยวาจา ต้องจัดทำคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามแบบฟอร์มเป็นหนังสือให้ผู้ร้องลงชื่อ แล้วส่งให้เจ้าหน้าที่ธุรการ ผู้รับผิดชอบของกลุ่มกฎหมาย ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผู้รับผิดชอบดำเนินการ การคัดกรองเรื่องร้องเรียน ทั้ง ๒ กรณี เสนอหัวหน้ากลุ่มกฎหมาย ตรวจสอบและลงนาม ในหนังสือนายแพทย์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส เพื่อพิจารณาลงนามในหนังสือ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจดำเนินการ และแจ้งผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน กรณี ผู้ร้องเรียนระบุชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์หรือไปรษณีย์ สามารถส่งตามที่อยู่ผู้ร้องได้ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามมาตรา ๓๘

(๒) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๒.๑) กรณีผู้ร้องมีหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์มายื่นด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งฝ่ายธุรการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของกลุ่มกฎหมาย

กรณีผู้ร้องมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา ให้ผู้รับผิดชอบจัดทำคำร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นหนังสือให้ผู้ร้องลงชื่อ และแจ้งฝ่ายธุรการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของกลุ่มกฎหมาย โดยต้องดำเนินการทันทีเมื่อมีประชาชนเข้ามาร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๓) หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย ตรวจสอบรายละเอียดเนื้อหา

๒.๔) เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้แพทย์สาธารณสุขจังหวัดนราธิวาสพิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ

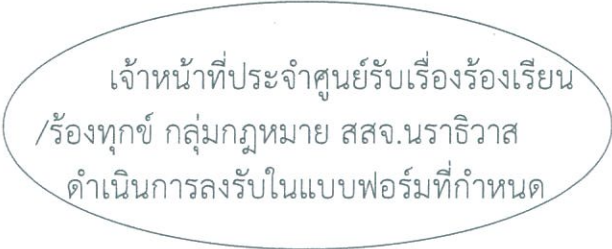
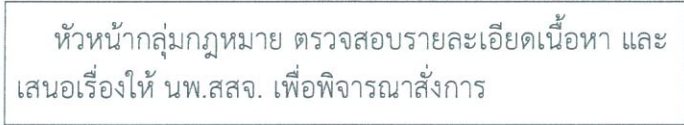
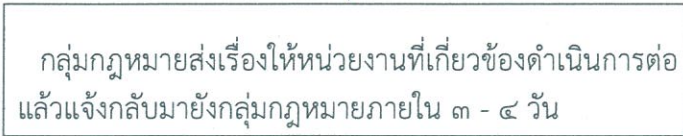
๒.๕) ดำเนินการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม โดยกำหนดเวลาแล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ

๒.๖) สรุปผลการตรวจสอบและรายงานนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดทราบ

- กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๒.๗) ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

๓.๑.๓ กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์หมายเลข
๐๗๓ ๕๓๒๐๕๖ - ๕๙ ต่อ ๑๑๒ และ เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส
www.ntwo.moph.go.th

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑		๒๐ นาที	กลุ่มกฎหมาย
๒		๑ นาที	ฝ่ายธุรการ
๓		๑ นาที	กลุ่มกฎหมาย
๔		๑ ชั่วโมง	กลุ่มกฎหมาย
๕		๑ ชั่วโมง	กลุ่มกฎหมาย
๖		๒ นาที	กลุ่มกฎหมาย

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๗	กลุ่มกฎหมายวิเคราะห์ สรุปประเด็นและทำหนังสือให้ นพ.สสจ. และผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันนับแต่รับเรื่อง ๗.๑ กรณีมีมูล ๗.๒ กรณีไม่มีมูล	๑ ชั่วโมง	กลุ่มกฎหมาย
๘	ดำเนินการตามระเบียบ/ กฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป ยุติเรื่อง	๓๐ นาที	กลุ่มกฎหมาย
๙	แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ เป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ	๕ นาที	กลุ่มกฎหมาย

(๑) ขอบเขต

เริ่มจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส รับเรื่องร้องเรียน ช่องทางไปรษณีย์ ณ โทรศัพท์หมายเลข ๐๙๓ ๕๓๒๐๕๖ - ๕๙ ต่อ ๑๑๒ และ เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส www.ntwo.moph.go.th ผู้รับผิดชอบ งานสารบรรณของฝ่ายธุรการ สำนักงานสาธารณสุข ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แล้วส่งให้เจ้าหน้าที่ธุรการ ผู้รับผิดชอบของกลุ่มกฎหมาย ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผู้รับผิดชอบดำเนินการคัดกรองเรื่องร้องเรียน เสนอหัวหน้ากลุ่มกฎหมาย ตรวจสอบและลงนาม ในหนังสือนายแพทย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส เพื่อพิจารณาลงนามในหนังสือ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจดำเนินการ และแจ้งผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน กรณี ผู้ร้องเรียนระบุชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์หรือไปรษณีย์ สามารถส่งตามที่อยู่ผู้ร้องได้ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามมาตรา ๓๘

(๒) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๒.๑) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในแบบฟอร์มที่กำหนด

๒.๒) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งฝ่ายธุรการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบสารบรรณของกลุ่มกฎหมาย

๒.๓) หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย ตรวจสอบรายละเอียดเนื้อหา

๒.๔) เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนราธิวาสพิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ

๒.๕) แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้พิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๒.๖) ดำเนินการตรวจสอบให้เป็นธรรม โดยกำหนดเวลาแล้วเสร็จภายใน ๓ - ๕ วันทำการ

๒.๗) สรุปผลการตรวจสอบและรายงานนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดทราบ

- กรณีมีมูลตามเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

- กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง

๒.๘) ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ

๓.๒ ผู้รับผิดชอบงาน

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส ที่ /๒๕๖๖ ลงวันที่ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

๓.๓ หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๓.๓.๑) รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากประชาชน เจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๓.๒) จัดทำบัญชีทะเบียนคุมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๓.๓) วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ

๓.๓.๔) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือทำหนังสือแจ้งหน่วยงานย่อยตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๓.๓.๕) ทำหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องรับทราบ

๓.๓.๖) รายงานผลการปฏิบัติให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ

๓.๓.๗) แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบโดยเร็ว

๓.๓.๘) จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้

๓.๓.๙) ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๓.๑๐) สรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอผู้บังคับบัญชา ทุก ๆ ๖ เดือน (รอบที่ ๑ เดือนกันยายน - มีนาคม และรอบที่ ๒ เดือนเมษายน - กันยายน)

๓.๓.๑๑) หน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

บทที่ ๔

กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๕๑ (๒) บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว

๒) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ และมาตรา ๔๑

๓) พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๔) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖

๕) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

๖) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๗) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๘) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๙) หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๑๐) หนังสือสำนักงาน ก.พ.ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๗ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

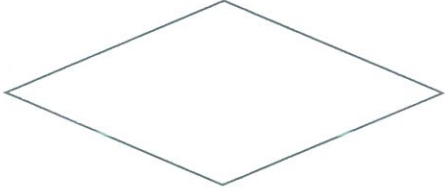
๑๑) มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบในระบบราชการ

๑๒) มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๖๓ เรื่อง การรับรายงานผลดำเนินการ กรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข

ภาคผนวก

บทที่ ๕

๕.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรมและ การปฏิบัติงาน

๕.๒ คำสั่งการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/
ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส



คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส

ที่ ๒๖๕ /๒๕๖๖

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส ได้มีคำสั่งที่ ๖๕๓/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๑๒ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาสเป็นไปอย่างมีระบบ สามารถตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพครบถ้วน และทันเวลา จึงเห็นควรปรับปรุงแก้ไขคำสั่งดังกล่าว

ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๕ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม จึงยกเลิกคำสั่งที่ ๖๕๓/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๑๒ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ และมีคำสั่งดังนี้

๑. ให้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส โดยตั้งอยู่ ณ กลุ่มกฎหมาย ชั้น ๑ อาคารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส เลขที่ ๓๖ หมู่ที่ ๙ ตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส โทรศัพท์ ๐ ๗๓๕๓ ๒๐๕๖ – ๕๙ ต่อ ๑๑๒ โทรสาร ๐ ๗๓๕๓ ๒๐๖๐

๒. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ นางสาวสุนิสา นวนนก	นิติกรชำนาญการพิเศษ	หัวหน้าศูนย์
๒.๒ นางสาวภาวดี ชูตินธร	นิติกรปฏิบัติการ	เจ้าหน้าที่
๒.๓ นางสาวนภาพร ถิ่นแก้ว	นิติกร	เจ้าหน้าที่
๒.๔ นางสาวกาญจณี แก้วสกุล	เจ้าพนักงานธุรการ	เจ้าหน้าที่

๓. หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

- ๓.๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากประชาชน เจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓.๒ จัดทำบัญชีทะเบียนคุมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๓.๓ วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ
- ๓.๔ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือทำหนังสือแจ้งหน่วยงานย่อยตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
- ๓.๕ ทำหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องรับทราบ
- ๓.๖ รายงานผลการปฏิบัติให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ
- ๓.๗ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบโดยเร็ว
- ๓.๘ จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้

๓.๙ ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๑๐ สรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอผู้บังคับบัญชาทุกๆ

๖ เดือน (รอบที่ ๑ เดือนตุลาคม – มีนาคม และ รอบที่ ๒ เดือนเมษายน - เดือนกันยายน)

๓.๑๑ หน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖



(นายสมบุญ บุญกิตติชัยพันธ์)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ(ด้านเวชกรรมป้องกัน)

ข้าราชการแทน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

