



คู่มือการปฏิบัติงานกลุ่มรับเรื่องร้องเรียน

กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน



กองตรวจราชการ
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
กระทรวงสาธารณสุข

สารบัญ

บทที่		หน้า	
๑	คำนำ บทนำ		
	๑. ความเป็นมา	๑	
	๒. วัตถุประสงค์	๓	
๒	ภารกิจหลักของกลุ่มรับเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ		
		๑. โครงสร้างของกลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	๔
		๒. ภารกิจกลุ่มรับเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ	๖
		๓. ตำแหน่ง/หน้าที่และความรับผิดชอบผู้ปฏิบัติงาน	๖
		๔. การมอบหมายอำนาจหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	๗
		๕. ขอบเขต	๘
		๖. คำจำกัดความ	๘
		๗. ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๐
		๘. กฎหมาย ระเบียบ มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๑๓
๓	หลักเกณฑ์และแนวทางการรับเรื่องร้องเรียน		
		๑. ที่มาของเรื่องร้องเรียน	๑๕
		๒. รับเรื่องร้องเรียนมาจาก	๑๕
		๓. ประเภทของหนังสือร้องเรียน	๑๕
		๔. ประเด็นเรื่องร้องเรียน	๑๖
		๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๑๖
		๖. หนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนหรือร้องขอความเป็นธรรมขอความอนุเคราะห์	๑๗
		๗. แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องขอความเป็นธรรม การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๗
		๘. การพิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้อง	๑๘
		๙. แนวทางการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อยุติทันที และรวดเร็ว	๑๘
		๑๐. การจัดการกระบวนการเรื่องร้องเรียน	๑๘

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
๔	กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	
	๑. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ	๑๙
	๒. หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้เกี่ยวข้องกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๙
	๓. ประเภทกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๑๙
	๔. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน เขตสุขภาพที่ ๑-๑๓	๒๐
	๔.๑ งานรับเรื่องร้องเรียน	๒๒
	๔.๒ งานตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๕
	๔.๓ งานติดตามเรื่องร้องเรียน	๒๗
	๔.๔ งานรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๙
	๔.๕ งานสรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน	๓๑
๕	แนวทางการบันทึกแบบสอบถามค่าและการเก็บเอกสาร	
	๑. แนวทางการบันทึกแบบสอบถามค่า	๓๓
	๒. การสอบพยานเอกสาร	๓๓
	๓. การสอบพยานวัตถุ	๓๔
	๔. แนวทางปฏิบัติในการบันทึกปากคำหรือคำให้การ	๓๔
	๕. การเก็บเอกสาร	๓๖
	๖. ขั้นตอนการทำลายหนังสือราชการ	๓๖
	๗. กระบวนการทำลายเอกสาร	๔๐
	๘. การบันทึกและการจัดเก็บคู่มือ	๔๑
	๙. ตัวชี้วัด	๔๑
	๑๐. ภาคผนวก	๔๒

คำนำ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้วางหลักเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้ทุกส่วนราชการมีหลักปฏิบัติในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นแบบแผนและทิศทางเดียวกัน สำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำนโยบายและแผนยุทธศาสตร์การจัดการเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชน และสอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล มีความคุ้มค่า โปร่งใส และเกิดความเป็นธรรม

กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ มีภารกิจหลักโดยตรงในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจราชการกระทรวง และภายใต้วิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ ของกองตรวจราชการ โดยประสานการดำเนินงานกับหน่วยงานตรวจสอบอื่นๆ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนหรือปัญหาอุปสรรคของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยมีระบบการแก้ไขปัญหาและรับเรื่องร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับภารกิจให้มีธรรมาภิบาลที่ดีให้ความสำคัญต่อการสร้างความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ส่งเสริมและสนับสนุนการใช้ประโยชน์ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและสมประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ได้รับการบริการที่มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น กลุ่มรับเรื่องร้องเรียนได้เล็งเห็นความสำคัญนี้ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ปฏิบัติงานสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง เพื่อให้มีความสมบูรณ์สามารถรองรับและจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงสุด

กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน

กองตรวจราชการ

๑ ตุลาคม ๒๕๖๐

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่ -	แก้ไขครั้งที่ ๐๒	
	วันที่บังคับใช้ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๘	หน้า ๑	ของ ๔๑

บทที่ ๑

๑. ความเป็นมา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๕๗ ได้กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาตหรือการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และมาตรา ๕๙ กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว อันเป็นสิทธิที่รัฐธรรมนูญได้รับรองไว้เกี่ยวกับการร้องทุกข์ร้องเรียนและการได้รับข้อมูลหรือคำชี้แจงจากการร้องทุกข์ร้องเรียนดังกล่าว

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๓๙ ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยระบบเครือข่ายสารสนเทศดังกล่าวจะต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้น และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นเป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อ การปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่ -	แก้ไขครั้งที่ ๐๒	
	วันที่บังคับใช้ ๒๐พฤศจิกายน ๒๕๕๘	หน้า ๒	ของ ๔๑

เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป และในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสัปดาห์วัน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่ที่อยู่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสัปดาห์วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

ตามหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ในส่วนของ CS๓ ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสมและทัน่วงที

ดังนั้น กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ จึงได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของหน่วยงานขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ พระราชกฤษฎีกา ระเบียบ และหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดดังกล่าว โดยได้จัดทำเป็นคู่มือ เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ ทำหน้าที่บริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ขอความเป็นธรรม ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เขตสุขภาพที่ ๑-๑๒ โดยรับเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง ผ่านศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ของกระทรวงสาธารณสุข ส่งต่อให้กองตรวจราชการ ซึ่งกลุ่มรับเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ เป็นหน่วยงานสนับสนุนการตรวจกรณีพิเศษ เรื่องร้องเรียนของสำนักตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข การดำเนินงานของกลุ่มรับเรื่องร้องเรียน ภายใต้วิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ ของกองตรวจราชการ

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่ -	แก้ไขครั้งที่ ๐๒	
	วันที่บังคับใช้ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๘	หน้า ๓	ของ ๔๑

และตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการตรวจราชการ พ.ศ. ๒๕๔๘ หมวด ๒ อำนาจและหน้าที่ของผู้ตรวจราชการ ข้อ ๓(๔) (๕) กำหนดให้การตรวจราชการมีวัตถุประสงค์ เพื่อสอดรับฟังทุกข์สุข ความคิดเห็นและความต้องการของเจ้าหน้าที่รัฐและประชาชน การแสวงหาข้อเท็จจริงและสืบสวนสอบสวนเกี่ยวกับเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ในพื้นที่ และตามระเบียบดังกล่าวข้อ ๑๒ (๔) ให้ผู้ตรวจราชการมีอำนาจหน้าที่สอบข้อเท็จจริง สืบสวนหรือสอดรับฟังเหตุการณ์ เมื่อได้รับการร้องเรียนหรือมีเหตุอันสมควร โดยประสานการดำเนินงานกับหน่วยงานตรวจสอบอื่นๆ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน หรือปัญหาอุปสรรค ของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ

โดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้กำหนด หลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดเรื่องร้องทุกข์ โดยได้วางหลักเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำในการดำเนินการ เรื่องร้องทุกข์ ให้ทุกส่วนราชการมีหลักปฏิบัติในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นแบบแผนเดียวกัน โดย กำหนดขั้นตอนการรับคำร้องทุกข์และการพิจารณาคำร้องทุกข์ไว้ เพื่อเป็นแนวทางให้ส่วนราชการดำเนินการ เรื่องร้องทุกข์ให้เป็นทิศทางเดียวกัน เว้นแต่การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือ กระบวนการทางกฎหมายอื่น

กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ มีภารกิจหลักโดยตรงในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของ ผู้ตรวจราชการกระทรวง ประสานการดำเนินงานกับหน่วยงานตรวจสอบอื่นๆ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของ ประชาชนหรือปัญหาอุปสรรคของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยมีระบบการแก้ไขปัญหาและรับ เรื่องร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับภารกิจให้มีธรรมาภิบาลที่ดี ให้ความสำคัญต่อการสร้าง ความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ส่งเสริมและสนับสนุนการใช้ประโยชน์ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และสมประโยชน์สูงสุดแก่ ประชาชนที่จะได้รับการบริการที่มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน ได้เล็งเห็นความสำคัญนี้ จึงได้ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ปฏิบัติงานสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง และบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม ของหน่วยงานมีความรู้ ความเข้าใจ สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ตาม ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน

๒.๓ เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สามารถปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปใน แนวทางปฏิบัติเดียวกัน

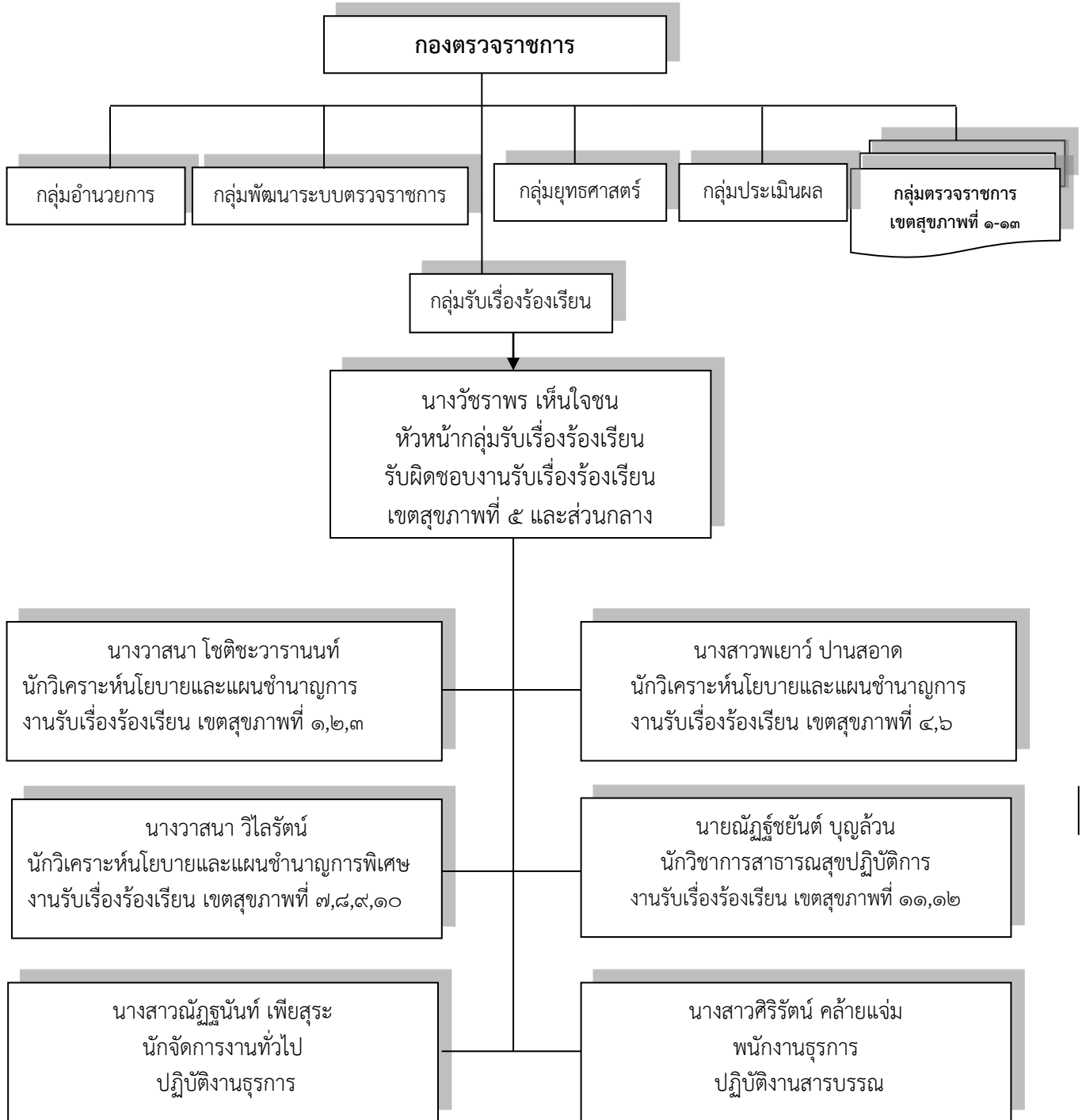
๒.๔ เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจและเป้าหมายของกองตรวจ ราชการ

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่ -	แก้ไขครั้งที่ ๐๒	
	วันที่บังคับใช้ ๒๐พฤศจิกายน ๒๕๕๘	หน้า ๔	ของ ๔๑

บทที่ ๒

ภารกิจหลักของกลุ่มรับเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ

๑. โครงสร้างของกลุ่มรับเรื่องร้องเรียน



คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่ -	แก้ไขครั้งที่ ๐๒	
	วันที่บังคับใช้ ๒๐พฤศจิกายน ๒๕๕๘	หน้า ๕	ของ ๔๑

แบ่งเป็น ๓ งาน ดังนี้

๑. งานรับเรื่องร้องเรียนและติดตามตรวจสอบ

- ๑) รับเรื่องร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม ของเขตสุขภาพที่ ๑ - ๑๓
- ๒) ศึกษา วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน และเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาวินิจฉัยสั่งการของผู้บริหาร
- ๓) ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และข้อกำหนด
- ๔) ประสาน เร่งรัด ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเขตสุขภาพ
- ๕) จัดทำฐานข้อมูลรับเรื่องร้องเรียนในระบบอิเล็กทรอนิกส์
- ๖) จัดระบบและพัฒนาเครือข่ายการจัดการเรื่องร้องเรียน ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

๒. งานตรวจสอบข้อเท็จจริง

- ๑) ร่วมตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ เพื่อสนับสนุนและบูรณาการแผนการตรวจราชการกรณีพิเศษ เรื่องร้องเรียน ร่วมกับหน่วยงานที่รับผิดชอบทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
- ๒) ตรวจสอบ วิเคราะห์ และสรุปเนื้อหาการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเขตสุขภาพ
- ๓) ประสานหน่วยงานส่วนกลาง เกี่ยวกับข้อมูลหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- ๔) เสนอความเห็นและจัดทำหนังสือสรุปรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเขตสุขภาพ
- ๕) รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เสนอผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. งานประเมินเรื่องร้องเรียน

๑. จัดทำแผนปฏิบัติราชการและงบประมาณของกลุ่มงาน
๒. จัดทำฐานข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการประเมินผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ของแต่ละเขตสุขภาพ
๓. ประมวลผล และจัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในภาพรวมของเขตสุขภาพ
๔. จัดทำรายงานผลการดำเนินการ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ (รายไตรมาส /๖ เดือน/๑๒ เดือน) เสนอผู้บริหาร

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่ -	แก้ไขครั้งที่ ๐๒	
	วันที่บังคับใช้ ๒๐พฤศจิกายน ๒๕๕๘	หน้า ๖	ของ ๔๑

๒. ภารกิจกลุ่มรับเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ

- ๑) เป็นศูนย์กลางรับเรื่องร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม ในภาพรวมของเขตสุขภาพ
- ๒) ศึกษา วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน และเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาวินิจฉัยสั่งการของผู้บริหาร
- ๓) ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับ กฎระเบียบ หลักเกณฑ์ และข้อกำหนด
- ๔) ประสาน เร่งรัด ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนกลางและเขตสุขภาพ
- ๕) ร่วมตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ เพื่อสนับสนุน และบูรณาการแผนการตรวจราชการกรณีพิเศษเรื่องร้องเรียน กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเขตสุขภาพ
- ๖) จัดระบบและพัฒนาเครือข่ายการจัดการเรื่องร้องเรียน ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค
- ๗) พัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ติดตามผล และการรายงานเรื่องร้องเรียน ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และใช้เป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์วินิจฉัยสั่งการของผู้บริหาร
- ๘) จัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้เป็นปัจจุบันและเอื้ออำนวยต่อผู้บริหารในการเรียกใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาในระดับนโยบาย
- ๙) ประมวล และจัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวมของเขตสุขภาพ เพื่อเสนอผู้บริหาร
- ๑๐) ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๓. ตำแหน่ง/หน้าที่และความรับผิดชอบผู้ปฏิบัติงาน

- ๑) นางวัชรพร เห็นใจชน ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มรับเรื่องร้องเรียน รับผิดชอบเขตสุขภาพ ที่ ๕ และส่วนกลาง
- ๒) นางวาสนา โชติชะวารานนท์ ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้างานรับเรื่องร้องเรียน เขตสุขภาพที่ ๑,๒,๓
- ๓) นางสาวเพียว ปานสอาด ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้างานรับเรื่องร้องเรียน เขตสุขภาพที่ ๔,๖
- ๔) นางวาสนา วิไลรัตน์ ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้างานรับเรื่องร้องเรียน เขตสุขภาพ ที่ ๗,๘,๙,๑๐
- ๕) นายณัฐชัยนต์ บุญล้วน ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้างานรับเรื่องร้องเรียน เขตสุขภาพ ที่ ๑๑,๑๒
- ๖) นางสาวณัฐนันท์ เพ็ญสุระ ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป ปฏิบัติหน้าที่งานธุรการทั่วไป งานสารบรรณ งานพัสดุและปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
- ๗) นางสาวศิริรัตน์ คล้ายแจ่ม ตำแหน่งพนักงานธุรการ ปฏิบัติหน้าที่งานธุรการทั่วไป งานสารบรรณ และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่ -	แก้ไขครั้งที่ ๐๒	
	วันที่บังคับใช้ ๒๐พฤศจิกายน ๒๕๕๘	หน้า ๗	ของ ๔๑

๔. การมอบหมายอำนาจหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

๔.๑ หัวหน้ากลุ่มรับเรื่องร้องเรียน

๑) กำหนดนโยบาย ควบคุมกำกับ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มงานทุกเขตตรวจราชการ ให้เป็นไปตามภารกิจของกลุ่ม รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการ

๒) บริหารจัดการทรัพยากร ด้านการเงิน บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ รวมทั้งจัดระบบการบริหารจัดการทั่วไป การพัฒนาบุคลากรของกลุ่มรับเรื่องร้องเรียน เพื่อสนับสนุนภารกิจของกลุ่มให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๓) วางแผนปฏิบัติงาน แผนพัฒนาระบบงาน กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานตลอดจนให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรในกลุ่ม เพื่อสนับสนุนการรับเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพถูกต้องและรวดเร็วตามภารกิจของกลุ่มรับเรื่องร้องเรียน

๔) ให้คำแนะนำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่และแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน

๕) ประสานการดำเนินงานกับหน่วยงานตรวจสอบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

๖) ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล เสนอความเห็น ตลอดจนสรุปรายงานผลดำเนินการสืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริง และแก้ไขปัญหากรณีร้องเรียนร้อง/ขอความเป็นธรรม หรือร้องขอความช่วยเหลือ สนับสนุนผู้ตรวจราชการกระทรวง/สาธารณสุขนิเทศก์

๗) ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

๔.๒ หัวหน้างานรับเรื่องร้องเรียน เขตสุขภาพที่ ๑-๑๓

๑) จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนในเขตสุขภาพที่รับผิดชอบ ศึกษาวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนสรุปประเด็น และจัดทำบันทึกเสนอความเห็นประกอบการพิจารณาวินิจฉัยสั่งการของผู้บริหาร

๒) ประสาน เร่งรัด และติดตามผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องกับกฎ ระเบียบ และขั้นตอนตามที่กำหนด

๓) ร่วมตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ สนับสนุน และบูรณาการแผนการตรวจราชการกรณีพิเศษกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเขตสุขภาพ

๔) ตรวจสอบ วิเคราะห์ และสรุปรายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริง ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เสนอความเห็นผู้บริหารประกอบการวินิจฉัยสั่งการ

๕) พัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน และเครือข่ายการจัดการเรื่องร้องเรียน บูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

๖) จัดทำฐานข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้เป็นปัจจุบัน

๗) จัดเก็บ สรุป วิเคราะห์ และประเมินผล เรื่องร้องเรียน ขอความช่วยเหลือ

๘) ประมวลผลและจัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน (รายไตรมาส) เสนอผู้บริหาร

๙) ปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของกลุ่มงานอื่น ตามที่ได้รับการประสานและขอความช่วยเหลือ

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่ -	แก้ไขครั้งที่ ๐๒	
	วันที่บังคับใช้ ๒๐พฤศจิกายน ๒๕๕๘	หน้า ๘	ของ ๔๑

๕. ขอบเขต

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของกลุ่มรับเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ ครอบคลุม กระบวนการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง การตรวจสอบ รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามผลดำเนินการ และการรายงานสรุปผลการดำเนินงานรายไตรมาส

๖. คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ รัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกข้อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้ร้องทุกข์ ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือให้ข้อมูลตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

ผู้ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

การร้องทุกข์ หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความ ถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความ เป็นธรรม

คำร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายเนื่องจาก เจ้าหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุข ที่ได้ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของ เจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล การจัดซื้อ จัดจ้างในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นต่างๆ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ผ่านช่องทางต่างๆ ของกระทรวงสาธารณสุข โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/ การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง สาธารณสุข

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิด ทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่ -	แก้ไขครั้งที่ ๐๒	
	วันที่บังคับใช้ ๒๐พฤศจิกายน ๒๕๕๘	หน้า ๙	ของ ๔๑

หน่วยรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้น ๆ ประกอบด้วย กองตรวจราชการ (เขตสุขภาพ ที่ ๑-๑๓) กลุ่มเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม กองกฎหมาย ศูนย์สันติวิธีสาธารณสุข สำนักงานรัฐมนตรี กลุ่มตรวจสอบภายในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กรมในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนทราบด้วย

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงพอว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

การบริหาร หมายถึง การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการ โดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน

การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข หมายถึง การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุข รับผิดชอบ

เรื่องร้องเรียนบริการทางการแพทย์ หมายถึง หนังสือหรือสิ่งใดๆ จากบุคคล หรือองค์กร ที่แสดงให้ปรากฏได้ว่า มีการให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าวหรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือกระทรวงสาธารณสุข รับผิดชอบ

ความขัดแย้ง หมายถึง ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการให้หรือรับบริการสาธารณสุข นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง อาจจะเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่กำลังเกิดขึ้น หรือแสดงออกชัดเจน หรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบการแพทย์

การเจรจาไกล่เกลี่ย หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณี หรือผู้แทนตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้งกัน เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน และเพื่อมิให้ความขัดแย้งบานปลาย

การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกัน ด้วยบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกันโดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่ -	แก้ไขครั้งที่ ๐๒	
	วันที่บังคับใช้ ๒๐พฤศจิกายน ๒๕๕๘	หน้า ๑๐	ของ ๔๑

ผู้ใกล้ชิด หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ใกล้ชิดความขัดแย้งในระบบการแพทย์ หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมใกล้ชิดด้วยก็ได้

การตรวจสอบข้อเท็จจริง หมายถึง การตรวจสอบหาความจริง เพื่อจะทราบรายละเอียดในเบื้องต้น

ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มรับเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ

๗. ประเภทเรื่องร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข	การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุข รับผิดชอบ	ร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษา พยาบาลของเจ้าหน้าที่ เช่น การวินิจฉัยโรคผิดพลาด การรักษาผิดพลาด ฯลฯ
๒) คุณภาพการให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานบริการของกระทรวงสาธารณสุข	๑. รอตรวจนาน ๒. แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่สาธารณสุขทำงานล่าช้า ๓. แพทย์ปฏิเสธการรักษา ๔. กริยาไม่เหมาะสม/วาจาไม่สุภาพ ๕. ไม่เต็มใจให้บริการ ๖. ระบบส่งต่อผู้ป่วย ฯลฯ
๓) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่ -	แก้ไขครั้งที่ ๐๒	
	วันที่บังคับใช้ ๒๐พฤศจิกายน ๒๕๕๘	หน้า ๑๑	ของ ๔๑

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
		๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม ฯลฯ
๔) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสม ตามพ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๕) การทุจริต	ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น	๑. การจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับครุภัณฑ์ พัสดุ การก่อสร้าง ๒. การบริหารงานของหน่วยงานที่ส่อไปในทางไม่สุจริต ฯลฯ
๖) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาารมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการ ในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ฯลฯ

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่ -		แก้ไขครั้งที่ ๐๒
	วันที่บังคับใช้ ๒๐พฤศจิกายน ๒๕๕๘		หน้า ๑๒ ของ ๔๑

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๗) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/ หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของ หน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือ หน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใด ๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใด อย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงาน ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	เจ้าหน้าที่ยืมเงินประชาชนแล้วไม่คืน ฯลฯ
๘) สวัสดิการของรัฐ	เป็นระบบทางสังคมที่รัฐให้หลักประกัน แก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันใน ด้านปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการมี คุณภาพชีวิตที่ดี	๑. หลักประกันสุขภาพ ทุกคนมีสิทธิ ได้รับบริการป้องกันและรักษาโรคฟรี ๒. กองทุนประกันสังคม ๓. กองทุนข้าราชการบำนาญ ฯลฯ
๙) ข้อเสนอแนะและ ข้อคิดเห็น	การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความ คิดเห็นหรือการเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับ การให้บริการทางการแพทย์และ สาธารณสุข	๑. การปรับปรุงระบบการให้บริการทาง การแพทย์ สาธารณสุข ๒. การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งแวดล้อม ๓. การเพิ่มบุคลากร ๔. การเพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์ ฯลฯ
๑๐) การคุ้มครอง ผู้บริโภคด้านสาธารณสุข	การปกป้องดูแลผู้บริโภค ให้ได้รับความ ปลอดภัย เป็นธรรม จากผลผลิตด้าน สุขภาพสิ่งแวดล้อม บริการทาง การแพทย์และสาธารณสุข	๑. การให้บริการไม่ได้มาตรฐาน ๒. ตลาดสด ร้านค้า/แผงลอย ไม่สะอาด ๓. สิ่งแวดล้อมทั่วไป เช่น ขยะ/สิ่งปฏิกูล น้ำเสีย กลิ่นเหม็น เหตุรำคาญ ฯลฯ ๔. สถานบริการ สถานประกอบการไม่มี ใบอนุญาต ฯลฯ
๑๑) ขอบความอนุเคราะห์	การขอความอนุเคราะห์และการขอความ ช่วยเหลือในด้านต่างๆ นอกเหนือจาก สิทธิที่พึงได้รับ	๑. ค่ารักษาพยาบาล ๒. การขอขึ้นทะเบียนการล้างไต ๓. ขอย้ายสถานบริการ ฯลฯ

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่ -	แก้ไขครั้งที่ ๐๐	
	วันที่บังคับใช้ ๒๐พฤศจิกายน ๒๕๕๘	หน้า ๑๓	ของ ๔๑

๘. กฎหมาย ระเบียบ มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ หรือมาตรา ๓๘

๓. พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๔๕

๔. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)

๕. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖

๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๘. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ (กรณีลูกจ้างประจำ)

๙. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ (กรณีพนักงานราชการ)

๑๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒

๑๒. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖ (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)

๑๓. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๑๔. สิทธิของผู้ป่วย

๑) ผู้ป่วยทุกคนมีสิทธิขั้นพื้นฐานที่จะได้รับการรักษาพยาบาลและการดูแลด้านสุขภาพตามมาตรฐานวิชาชีพจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ

๒) ผู้ป่วยที่ขอรับการรักษาพยาบาลมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลที่เป็นจริงและเพียงพอเกี่ยวกับการเจ็บป่วย การตรวจ การรักษา ผลดีและผลเสียจากการตรวจ การรักษาจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพด้วยภาษาที่ผู้ป่วยสามารถเข้าใจได้ง่าย เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถเลือกตัดสินใจในการยินยอมหรือไม่ยินยอมให้ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพปฏิบัติต่อตน เว้นแต่ในกรณีฉุกเฉิน อันจำเป็นเร่งด่วนและเป็นอันตรายต่อชีวิต

๓) ผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะเสี่ยงอันตรายถึงชีวิตมีสิทธิได้รับการช่วยเหลือรีบด่วนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยทันทีตามความจำเป็นแก่กรณี โดยไม่ต้องคำนึงว่าผู้ป่วยจะร้องขอความช่วยเหลือหรือไม่

๔) ผู้ป่วยมีสิทธิจะได้รับทราบชื่อ สกุล และวิชาชีพของผู้ให้การรักษาพยาบาลแก่ตน

๕) ผู้ป่วยมีสิทธิจะขอความเห็นจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพที่มีได้เป็นผู้ให้การรักษาพยาบาลแก่ตน และมีสิทธิในการขอเปลี่ยนผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพหรือเปลี่ยนสถานพยาบาลได้ ทั้งนี้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของสิทธิการรักษาของผู้ป่วยที่มีอยู่

๖) ผู้ป่วยมีสิทธิจะได้รับการปกปิดข้อมูลของตนเอง เว้นแต่ผู้ป่วยจะให้ความยินยอมหรือเป็นการปฏิบัติตามหน้าที่ของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ เพื่อประโยชน์โดยตรงของผู้ป่วยหรือตามกฎหมาย

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่ -		แก้ไขครั้งที่ ๐๒
	วันที่บังคับใช้ ๒๐พฤศจิกายน ๒๕๕๘		หน้า ๑๔ ของ ๔๑

๗) ผู้ป่วยมีสิทธิจะได้ทราบข้อมูลอย่างครบถ้วนในการตัดสินใจเข้าร่วม หรือถอนตัวจากการเป็นผู้เข้าร่วม หรือผู้ถูกทดลองในการทำวิจัยของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ

๘) ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเฉพาะของตนที่ปรากฏในเวชระเบียนเมื่อร้องขอตามขั้นตอนของสถานพยาบาลนั้น ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวต้องไม่เป็นการละเมิดสิทธิหรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลของผู้อื่น

๙) บิดา มารดา หรือผู้แทนโดยชอบธรรม อาจใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่เป็นเด็กอายุยังไม่เกินสิบแปดปีบริบูรณ์ ผู้บกพร่องทางกายหรือจิต ซึ่งไม่สามารถใช้สิทธิด้วยตนเองได้

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่ -	แก้ไขครั้งที่ ๐๒	
	วันที่บังคับใช้ ๒๐พฤศจิกายน ๒๕๕๘	หน้า ๑๕	ของ ๔๑

บทที่ ๓

หลักเกณฑ์และแนวทางการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ที่มาของเรื่องร้องเรียน

- ๑) ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข
- ๒) ทางจดหมาย
- ๓) มาร้องเรียนด้วยตนเอง
- ๔) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์
- ๕) ผ่านทางเว็บไซต์
- ๖) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานกฤษฎมนตรี 1111
- ๗) สื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์
- ๘) ผ่านหน่วยงานอื่น ๆ

๒. รับเรื่องร้องเรียนมาจาก

- ๑) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข
- ๒) ปลัดกระทรวงสาธารณสุข
- ๓) ผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข
- ๔) สำนักงานปลัดสำนักงานกฤษฎมนตรี
- ๕) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111
- ๖) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข
- ๗) สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค
- ๘) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- ๙) สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
- ๑๐) สำนักงาน ป.ป.ช./ป.ป.ท.
- ๑๑) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
- ๑๒) กรมบัญชีกลาง
- ๑๓) สำนักงาน ก.พ.
- ๑๔) สำนักตรวจสอบภาคพิเศษ
- ๑๕) หน่วยงานอื่น ๆ (กระทรวง/กรมอื่นๆ)

๓. ประเภทของหนังสือร้องเรียน

- ๑) หนังสือร้องเรียน
- ๒) บัตรสนเท่ห์
- ๓) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ 1111
- ๔) เว็บไซต์

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่ -		แก้ไขครั้งที่ ๐๒
	วันที่บังคับใช้ ๒๐พฤศจิกายน ๒๕๕๘	หน้า ๑๖	ของ ๔๑

๔. ประเด็นเรื่องร้องเรียน

๑) การบริหารจัดการ

- การบริหารงานทั่วไป
- การบริหารพัสดุ (การจัดซื้อจัดจ้าง, ลีอกสเป็ค)
- การบริหารงานบุคคล (แต่งตั้ง, โยกย้าย, ประเมินผลงาน)

๒) คุณภาพการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

๓) รักษาผิดพลาด

๔) ค่าตอบแทน/ค่าจ้าง

๕) การทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ

๖) สวัสดิการของรัฐ และขอความอนุเคราะห์ (บัตรประกันสังคม, บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า)

๗) วินัยข้าราชการ

๘) ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่รัฐ

๙) การคุ้มครองผู้บริโภค

๑๐) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

๑๑) อื่น ๆ เช่น ชมเชย

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๕.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕.๓ เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือหรือช่วยขจัดความเดือดร้อน

๕.๔ เป็นเรื่องและผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๕.๕ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๕.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่ -		แก้ไขครั้งที่ ๐๒
	วันที่บังคับใช้ ๒๐พฤศจิกายน ๒๕๕๘	หน้า ๑๗	ของ ๔๑

๒) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๖. หนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนหรือร้องขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์

กรณีผู้ร้องเรียน ร้องขอความเป็นธรรมและขอความอนุเคราะห์ มีชื่อ ที่อยู่ หรือจากหน่วยงานต่าง ๆ ส่งมา เมื่อพิจารณาแล้วเห็นควรรับเรื่องไว้ดำเนินการให้แจ้งผู้ร้องทราบการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วันทำการ หรือแจ้งหน่วยงานที่ส่งมาทราบ และหากส่งเรื่องให้หน่วยงานอื่นดำเนินการต่อ ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบเพื่อไปติดตามจากหน่วยงานนั้น ๆ โดยตรง

เมื่อดำเนินการจนเป็นที่ยุติแล้ว ต้องแจ้งผู้ร้องเรียนทราบเช่นกัน ในการแจ้งนั้น จะต้องหลีกเลี่ยงการใช้คำว่า “ยุติเรื่อง” แต่ขอให้ใช้ข้อความ “สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พิจารณาแล้วเห็นว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบได้ดำเนินการไปตามสมควรแก่กรณีแล้ว”

๗. แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องขอความเป็นธรรม การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นหนังสือ

๑) เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน และตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียน โดยละเอียด

๒) สรุปประเด็นการร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยย่อเสนอความเห็นเบื้องต้นต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการ

๓) หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงาน ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้น ๆ ด้วย

๔) เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน กล่าวโทษ แจ้งเบาะแสกระทำความผิด หรือผู้เป็นผู้บังคับบัญชาที่มีอิทธิพล ซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรง และน่าจะมีผลต่อผู้ร้องอย่างมาก ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๕) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธ ให้ชี้แจงว่าโทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่ -	แก้ไขครั้งที่ ๐๒	
	วันที่บังคับใช้ ๒๐พฤศจิกายน ๒๕๕๘	หน้า ๑๘	ของ ๔๑

๘. การพิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้อง

๑) พิจารณาว่าเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ดังกล่าวจะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ หรือไม่ โดยพิจารณาว่า หากส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณาแล้ว ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ร้องจะได้รับความเดือดร้อนหรือไม่ เช่น เรื่องที่ลักษณะกล่าวหาข้าราชการ หากไม่ปกปิดชื่อและที่อยู่ ก็จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความคุ้มครอง

๒) กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้องจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากข้อเท็จจริงยังไม่ปรากฏ ซึ่งอาจมีการกลับแก้งกันได้

๓) กรณีผู้ร้องระบุในคำร้องให้ปกปิดชื่อหรือไม่ประสงค์ให้นำลายมือชื่อผู้ร้องไปเปิดเผย จะต้องคุ้มครองผู้ร้อง เพราะหน่วยงานผู้ถูกร้องอาจทราบได้และทำให้ผู้ร้องจะได้รับความเดือดร้อน

๙. แนวทางการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลทันทีและรวดเร็ว

๑) การประสานทางโทรศัพท์กับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการหาข้อมูลก่อนดำเนินการส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เนื่องจากบางเรื่องเมื่อได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานแล้ว อาจยุติเรื่องได้ทันที

๒) การประสานกับหน่วยงานเป็นหนังสือ เช่น การติดตามเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของหน่วยงาน โดยอาจเป็นหนังสือประทับตรา หรือเป็นหนังสือลงนาม ทั้งนี้ อาจอ้างมติคณะรัฐมนตรีแนบไปพร้อมกับหนังสือเพื่อขอให้หน่วยงานเร่งรัดผลการพิจารณาและรายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลา ที่กำหนด โดยอาจติดตามเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เป็นรายเรื่องหรือทำเป็นบัญชีก็ได้

๓) การประสานหน่วยงานโดยการลงพื้นที่เพื่อติดตามเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ซึ่งในการดำเนินการนั้นจะทำเป็นหนังสือเพื่อเชิญตัวแทน

๑๐. การจัดการกระบวนการเรื่องร้องเรียน

๑๐.๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แบ่งเป็น ๒ ประเภทกล่าวคือ

๑) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ตรวจราชการกระทรวง

๒) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ตรวจราชการกระทรวง

๑๐.๒ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท

๑) กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒) กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่ -		แก้ไขครั้งที่ ๐๒
	วันที่บังคับใช้ ๒๐พฤศจิกายน ๒๕๕๘	หน้า ๑๙	ของ ๔๑

บทที่ ๔

กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ ครอบคลุมกระบวนการงานทั้งสิ้น ๕ กระบวนการ คือ

- ๑.๑ กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน
- ๑.๒ กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- ๑.๓ กระบวนการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- ๑.๔ กระบวนการติดตามเรื่องร้องเรียน
- ๑.๕ กระบวนการสรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

๒. หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้เกี่ยวข้องกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

๒.๑ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข มีบทบาทหน้าที่ในการพิจารณาขอบข่ายและสั่งการให้ดำเนินการตามข้อร้องเรียน ตามที่เห็นสมควร

๒.๒ ปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีบทบาทหน้าที่ในการพิจารณาขอบข่ายหน้าที่ พิจารณาสั่งการให้ความเห็นชอบในกระบวนการต่างๆ และแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานต่างๆ ตามกฎหมาย

๒.๓ ผู้ตรวจราชการกระทรวง เขตสุขภาพที่ ๑-๑๓ มีบทบาทหน้าที่ในการพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ สอบสวน สืบค้นข้อเท็จจริง และเสนอแนะแนวทางแก้ไข และพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ สอบสวนข้อเท็จจริงและเสนอแนะแนวทางแก้ไข หรือสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง และเสนอแนะแนวทางแก้ไข ประกอบด้วยผู้แทนส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๔ ผู้อำนวยการศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข บทบาทหน้าที่ในการคัดแยกเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อส่งให้กับหน่วยงานที่ดำเนินการกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นๆ และดำเนินการสรุปวิเคราะห์และรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวมของกระทรวงสาธารณสุขในเชิงนโยบาย แจ้งผู้ร้องทราบเบื้องต้น

๒.๕ กองตรวจราชการ (กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน) มีบทบาทหน้าที่ในการศึกษาวิเคราะห์ สรุปประเด็นประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอข้อมูลประกอบการพิจารณา และเสนอความเห็นเบื้องต้นให้ผู้ตรวจราชการกระทรวง ประจำเขต พิจารณาสั่งการตรวจสอบข้อเท็จจริง และสรุปรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เสนอความเห็นเบื้องต้น เพื่อรายงานผู้บริหารตามลำดับชั้น

๓. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ

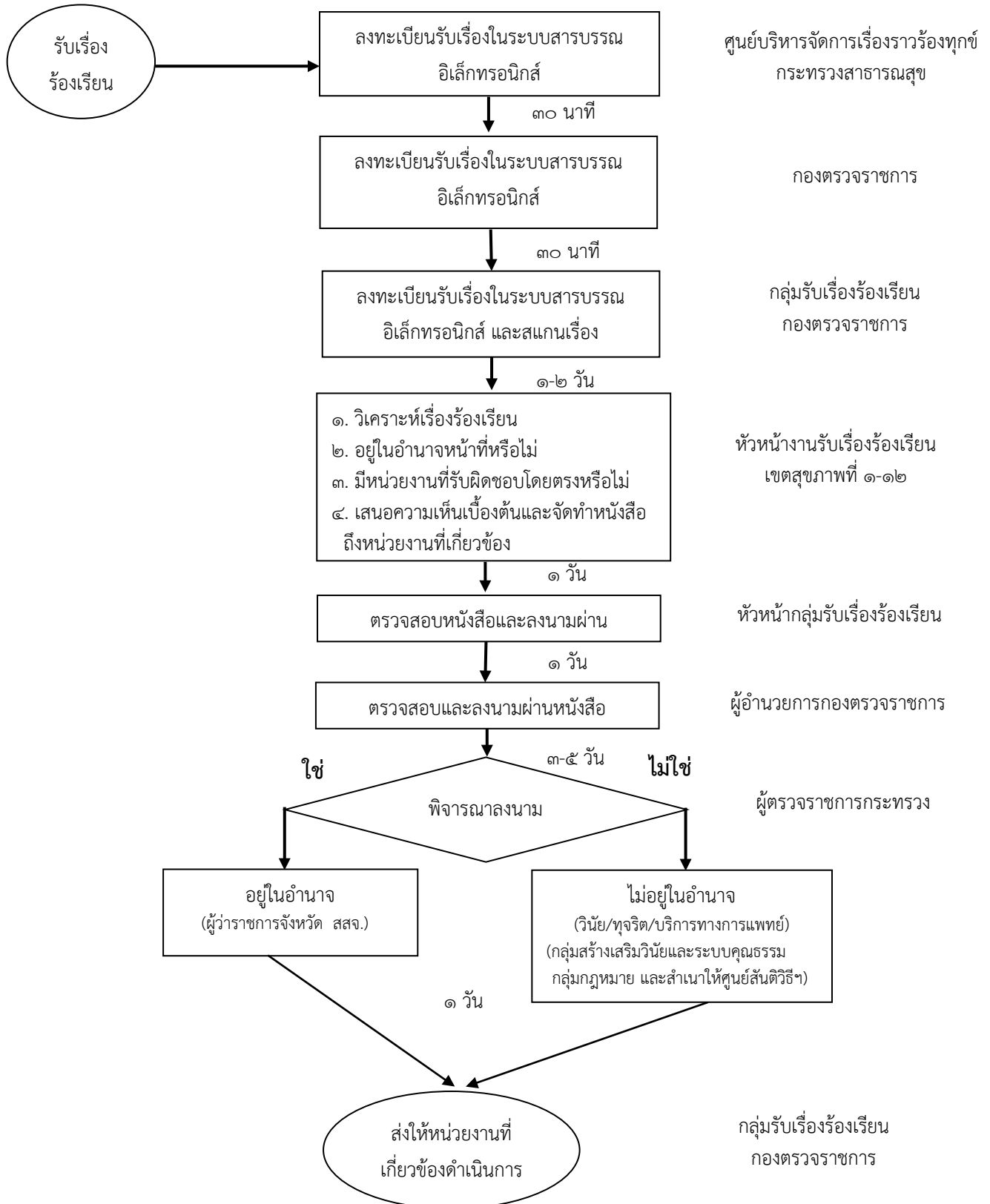
๓.๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ตรวจราชการกระทรวง (ตามคำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๑๔๒๒/๒๕๕๘ สั่ง ณ วันที่ ๒๗ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๘ เรื่องมอบอำนาจให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข ปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงสาธารณสุข)

๓.๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ตรวจราชการกระทรวง

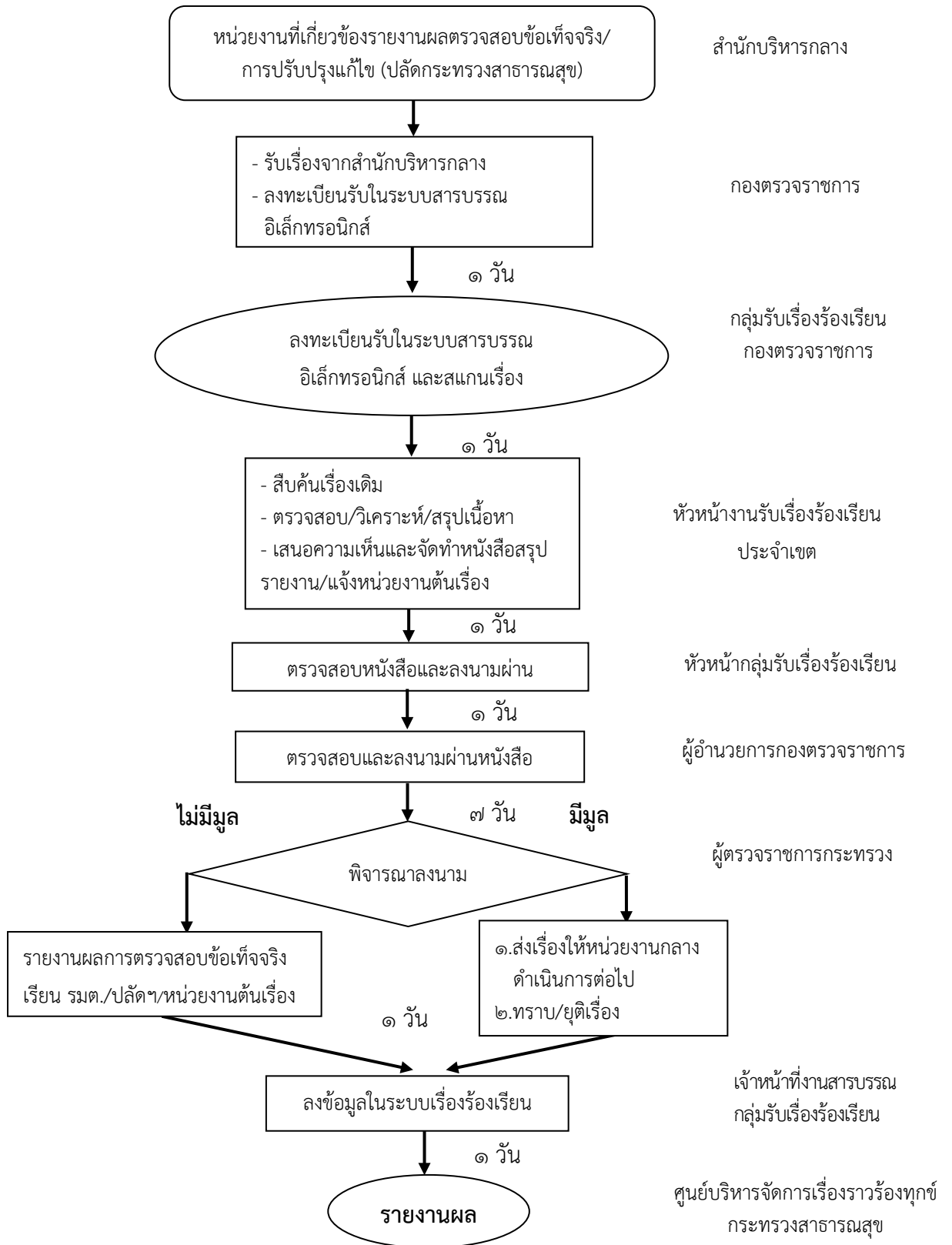
คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่ -	แก้ไขครั้งที่ ๐๒	
	วันที่บังคับใช้ ๒๐พฤศจิกายน ๒๕๕๘	หน้า ๒๐	ของ ๔๑

๔. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน เขตสุขภาพที่ ๑-๑๓

แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียน (Flow Chart)



คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่ -		แก้ไขครั้งที่ ๐๒
	วันที่บังคับใช้ ๒๐พฤศจิกายน ๒๕๕๘	หน้า ๒๑	ของ ๔๑



หมายเหตุ : ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ขอความเป็นธรรม / ขอความอนุเคราะห์ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน
สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เท่านั้น

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่ -		แก้ไขครั้งที่ ๐๒
	วันที่บังคับใช้ ๒๐พฤศจิกายน ๒๕๕๘		หน้า ๒๒ ของ ๔๑

๔.๑ งานรับเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา (PT/WR)	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข
๒	ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๑๐ นาที/เรื่อง	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ กองตรวจราชการ
๓	ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณ และสแกนเรื่อง	๒๐ นาที/เรื่อง	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน
๔	วิเคราะห์/สรุปเนื้อหา ๑ อยู่ในอำนาจหน้าที่หรือไม่ ๒ ประสานและจัดทำหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๓ เสนอความเห็นเบื้องต้น	๑ วัน	หัวหน้างานรับเรื่องร้องเรียน ประจำเขต
๕	ตรวจสอบหนังสือและลงนามผ่าน	๑ วัน	หัวหน้ากลุ่มรับเรื่องร้องเรียน
๖	ตรวจสอบและลงนามผ่านหนังสือ	๑ วัน	ผู้อำนวยการกองตรวจราชการ
๗	พิจารณาลงนาม ลงนาม อยู่ในอำนาจ - ผู้ว่าราชการจังหวัด (วินัย/ทุจริต) - สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (งานบริหาร บริการ รักษาพยาบาล) ไม่อยู่ในอำนาจ (วินัย/ทุจริต/บริการทางการแพทย์) - กลุ่มสร้างเสริมวินัยและระบบ คุณธรรม - กลุ่มกฎหมาย และสำเนาให้ ศูนย์สันติวิธีสาธารณสุข	๗ วัน	ผู้ตรวจราชการกระทรวง ประจำเขต
๘	ส่งให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องดำเนินการ	๑ วัน	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่ -		แก้ไขครั้งที่ ๐๒
	วันที่บังคับใช้ ๒๐พฤศจิกายน ๒๕๕๘	หน้า ๒๓	ของ ๔๑

๔.๑.๑ ขอบเขต

เริ่มรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/บัตรสนเท่ห์/ขอความเป็นธรรม/ขอความอนุเคราะห์ จากศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ส่งกองตรวจราชการ ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่งกลุ่มรับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนในระบบสารบรรณ ส่งให้หัวหน้างานรับเรื่องร้องเรียนประจำเขต วิเคราะห์/สรุปเนื้อหาในเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/บัตรสนเท่ห์/ขอความเป็นธรรม/ขอความอนุเคราะห์ ที่ได้รับว่าเรื่องดังกล่าวอยู่ในอำนาจการบริหารจัดการหรือไม่ ประสานและจัดทำหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เสนอความเห็นเบื้องต้นแก่ผู้ตรวจราชการกระทรวงประจำเขต พิจารณาลงนามในหนังสือในแต่ละกรณี ได้แก่ ๑) กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด (ในราชการบริหารส่วนภูมิภาค) ส่งเรื่องให้ผู้ว่าราชการจังหวัดดำเนินการ กรณีนี้ผู้ตรวจราชการกระทรวงประจำเขต ลงนามในฐานะปลัดกระทรวงสาธารณสุข ๒) กรณีเรื่องงานบริหาร บริการ บัตรสนเท่ห์ ขอความเป็นธรรม และขอความอนุเคราะห์ ส่งให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดดำเนินการ และ ๓) กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อำนาจการพิจารณาเป็นของปลัดกระทรวงสาธารณสุข เรื่องวินัย ทุจริต ส่งกลุ่มเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม เรื่องบริการทางการแพทย์ (คดีทางการแพทย์ รักษาผิดพลาด) ส่งกองกฎหมาย และสำเนาส่งศูนย์สันติวิธีสาธารณสุขทราบ และหัวหน้ากลุ่มรับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือและลงนามผ่านโดยผู้อำนวยการกองตรวจราชการ ลงนามผ่านหนังสือก่อนเสนอผู้ตรวจราชการกระทรวงประจำเขต

๔.๑.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ทำการคัดแยกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และส่งให้กองตรวจราชการ

๒. เจ้าหน้าที่งานสารบรรณกองตรวจราชการ ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กองตรวจราชการ

๓. เจ้าหน้าที่งานสารบรรณกลุ่มรับเรื่องร้องเรียน รับหนังสือจากงานธุรการ กลุ่มอำนวยการ กองตรวจราชการ เปิดซองเอกสาร (ลับ) และตรวจสอบสิ่งที่ส่งมาด้วย และตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือ เช่น คำขึ้นต้น/วัน เดือน ปี/คำลงท้าย เป็นต้น

๔. หากตรวจสอบแล้วไม่ถูกต้อง ไม่เรียบร้อย แจ้งหน่วยงานต้นเรื่อง เพื่อส่งเอกสารเพิ่มเติม

๕. ลงทะเบียนรับเรื่อง โดยประทับตราลงรับหนังสือ โดยกรอกรายละเอียด คือ เลขรับ วันที่ เวลา

๖. สแกนเรื่องร้องเรียน เก็บไว้เป็นฐานข้อมูล

๗. ลงทะเบียนรับหนังสือ (ระบบคอมพิวเตอร์) โดยกรอกรายละเอียดดังนี้ วัน เดือน ปี เลขทะเบียนรับ ที่ ลงวันที่ จาก ถึง อ้างถึง เรื่อง สรุปรายละเอียดของหนังสือ บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น ส่งพิมพ์ทะเบียน

๘. แยกเรื่องร้องเรียนแต่ละเขต เสนอหนังสือให้หัวหน้างานรับเรื่องร้องเรียนแต่ละเขตพร้อมเซ็นรับเอกสาร

๙. หัวหน้างานแต่ละเขตรับเรื่องร้องเรียน และตรวจสอบรายละเอียดความถูกต้องของหนังสือ

๑๐. ลงทะเบียนคุมเรื่อง โดยกรอกรายละเอียดดังนี้ วัน เดือน ปี เลขทะเบียนรับ ที่ลงวันที่ จาก ถึง เรื่อง โดยสรุปรายละเอียดของเรื่องลงในทะเบียนคุม

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่ -		แก้ไขครั้งที่ ๐๒
	วันที่บังคับใช้ ๒๐พฤศจิกายน ๒๕๕๘	หน้า ๒๔	ของ ๔๑

๑๑. จัดลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วนของหนังสือ เพื่อดำเนินการก่อนหลัง
๑๒. ศึกษา วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนและสรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน ประสานขอข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๑๓. เรื่องที่มีหน่วยงานอื่นดำเนินการอยู่แล้ว ประสานไปยังหน่วยงานนั้นเพื่อป้องกันการซ้ำซ้อน และจัดทำหนังสือส่งให้หน่วยงานนั้น ๆ รวมเรื่องดำเนินการ
๑๔. เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ผู้ตรวจราชการกระทรวง จัดทำบันทึกเสนอความเห็นต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณาแจ้งหน่วยงานที่ดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนดำเนินการ
๑๕. จัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่ดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนและแจ้งผู้ร้องให้ทราบการดำเนินการในเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วันทำการ (สบท.ไม่ได้แจ้ง) เสนอผ่านหัวหน้ากลุ่มรับเรื่องร้องเรียน
๑๖. หัวหน้ากลุ่มรับเรื่องร้องเรียนเห็นชอบ (ไม่มีการแก้ไข) ลงทะเบียนหนังสือในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน เสนอผู้อำนวยการกองตรวจราชการ
๑๗. ผู้อำนวยการกองตรวจราชการเห็นชอบ (ไม่มีการแก้ไข) ลงนามผ่านหนังสือเสนอผู้ตรวจราชการกระทรวงแต่ละเขต เพื่อพิจารณา/สั่งการ/ลงนาม
๑๘. เมื่อผู้ตรวจราชการกระทรวง พิจารณาลงนามแล้ว ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเขต-สุขภาพดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการต่อไป
๑๙. เจ้าหน้าที่รับเรื่องออกเลขที่หนังสือ พร้อมลงทะเบียนหนังสือส่งออก
๒๐. สำเนาเอกสารการร้องเรียน จัดชุด ประทับลับ ส่งให้ผู้รับผิดชอบตรวจสอบ พร้อมรับรองสำเนาถูกต้องพิมพ์ซองจดหมาย ส่งกลุ่มอำนาจการดำเนินการส่งไปรษณีย์

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่ -	แก้ไขครั้งที่ ๐๐	
	วันที่บังคับใช้ ๒๐พฤศจิกายน ๒๕๕๘	หน้า ๒๕	ของ ๔๑

๔.๒ งานตรวจสอบข้อเท็จจริง

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา (PT/WR)	ผู้รับผิดชอบ
๑	ศึกษาวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน	๖๐ นาที/เรื่อง	หัวหน้างานรับเรื่องร้องเรียน ประจำเขต
๒	ประสานและจัดทำบันทึกเสนอความเห็น แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑ วัน	หัวหน้างานรับเรื่องร้องเรียน ประจำเขต
๓	ตรวจสอบและลงนามผ่านหนังสือ	๑ วัน	ผู้อำนวยการกองตรวจราชการ
๔	พิจารณาลงนาม	๓ วัน	ผู้ตรวจราชการกระทรวง ประจำเขต
๕	เสนอปลัดกระทรวงสาธารณสุขลงนาม คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ	๒ วัน	ปลัดกระทรวงสาธารณสุข
๖	สำเนาแจ้งคณะกรรมการฯและกำหนดการดำเนินการ	๑ วัน	หัวหน้างานรับเรื่องร้องเรียน ประจำเขต
๗	ประชุมคณะกรรมการ กำหนด แนวทางการตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑ วัน	คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๘	ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรวบรวม พยานหลักฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๓๐ วัน	
๙	สรุปและจัดทำรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง	๗ วัน	คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๑๐	พิจารณาลงนาม	๓ วัน	ปลัดกระทรวงสาธารณสุข
๑๑	แจ้งผู้ร้องและ หน่วยงานที่	๓ วัน	หัวหน้างานรับเรื่องร้องเรียน ประจำเขต

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่ -		แก้ไขครั้งที่ ๐๒
	วันที่บังคับใช้ ๒๐พฤศจิกายน ๒๕๕๘	หน้า ๒๖	ของ ๔๑

๔.๒.๑ ขอบเขต

กรณีเรื่องร้องเรียนที่ต้องแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปร้องว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด ประเด็นใด จัดทำบันทึกเสนอความเห็นต่อผู้ตรวจราชการกระทรวง เพื่ออนุมัติในหลักการแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะบุคคลตรวจสอบหาข้อเท็จจริง ประสานขอรายชื่อประธานกรรมการ/กรรมการ/เลขานุการเสนอคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข พิจารณาลงนามในคำสั่งและแจ้งคณะกรรมการ ประชุมคณะกรรมการเพื่อกำหนดแนวทางการสืบสวนและ กำหนดวัน เวลาและสถานที่ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง สรุปรวบรวมข้อเท็จจริง จัดทำรายงานและเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการเพื่อสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอปลัดกระทรวงสาธารณสุขเพื่อพิจารณาลงนาม แจ้งผู้ร้อง/หน่วยงานต้นเรื่องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามความเห็นชอบของปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๔.๒.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ศึกษาวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนอย่างละเอียด และเห็นว่ามีความจำเป็นต้องตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปร้องว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด ประเด็นใด

๒. จัดทำบันทึกเสนอความเห็นต่อผู้ตรวจราชการกระทรวง เพื่ออนุมัติในหลักการแต่งตั้งคณะกรรมการ /คณะบุคคล ตรวจสอบหาข้อเท็จจริง

๓. ประสานขอรายชื่อประธานกรรมการ/กรรมการ/เลขานุการ

๔. เสนอคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุขพิจารณาลงนามในคำสั่ง และลงนามในหนังสือแจ้งคณะกรรมการ

๕. ออกเลขที่คำสั่ง จัดหนังสือส่งสำเนาคำสั่งแจ้งประธานและคณะกรรมการ

๖. ประสานคณะกรรมการเพื่อกำหนดวัน เวลา สถานที่ ประชุมคณะกรรมการ

๗. จัดทำหนังสือเชิญประชุมคณะกรรมการ และวาระการประชุมและเอกสารประกอบการประชุม

๘. ประชุมคณะกรรมการเพื่อกำหนดแนวทางการสืบสวน และกำหนดวัน เวลาและสถานที่ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๙. จัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบคำสั่งและแจ้งกำหนดการลงพื้นที่

๑๐. ประสานจังหวัด จัดเตรียมความพร้อมในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๑๑. ขออนุมัติเดินทางไปราชการ - ยืมเงินตรงไปราชการ - ใช้รถยนต์ของทางราชการ

๑๒. คณะกรรมการสอบปากคำผู้เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งบันทึกถ้อยคำรายบุคคล และลงลายมือชื่อกำกับ

๑๓. ตรวจสอบและรวบรวม พยานหลักฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑๔. จัดทำรายงานการเดินทางไปราชการและส่งคืนเงินยืม /เบิกเพิ่ม

๑๕. สรุปรวบรวมข้อเท็จจริง

๑๖. จัดทำร่างรายงานและเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการ

๑๗. จัดทำหนังสือเชิญประชุมคณะกรรมการ

๑๘. ประชุมคณะกรรมการสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง

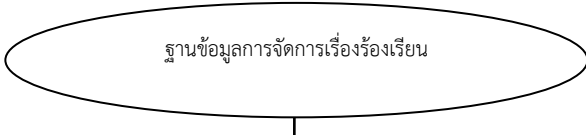
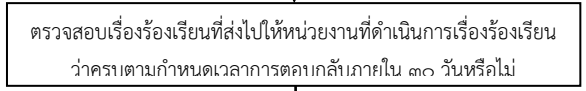
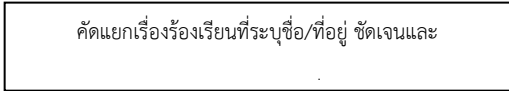
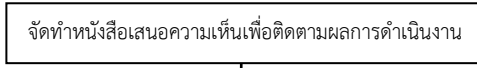
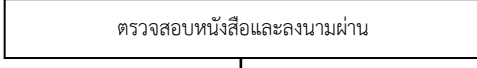
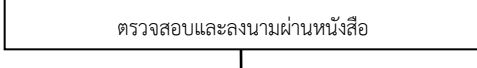
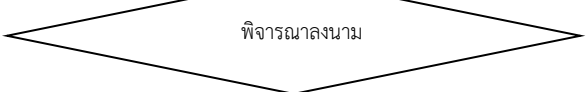
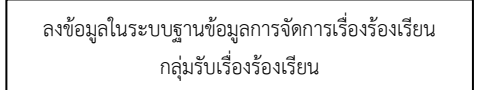
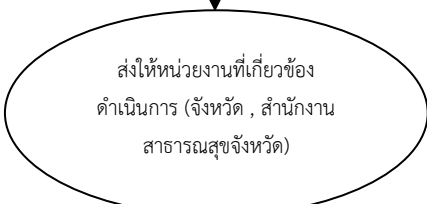
๑๙. จัดทำรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุขเพื่อพิจารณา

๒๐. เมื่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข พิจารณาลงนามแล้ว

๒๑. จัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้อง/หน่วยงานต้นเรื่อง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามความเห็นชอบของปลัดกระทรวงสาธารณสุข

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่ -	แก้ไขครั้งที่ ๐๒	
	วันที่บังคับใช้ ๒๐พฤศจิกายน ๒๕๕๘	หน้า ๒๗	ของ ๔๑

๔.๓ งานติดตามเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา (PT/WR)	ผู้รับผิดชอบ
๑		๑ วัน	เจ้าหน้าที่กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ
๒		๑ วัน	หัวหน้างานรับเรื่องร้องเรียน ประจำเขต
๓		๑ วัน	หัวหน้างานรับเรื่องร้องเรียน ประจำเขต
๔		๑ วัน	หัวหน้างานรับเรื่องร้องเรียน ประจำเขต
๕		๑ วัน	หัวหน้ากลุ่มรับเรื่องร้องเรียน
๖		๑ วัน	ผู้อำนวยการกองตรวจราชการ
๗		๒ วัน	ผู้ตรวจราชการกระทรวง ประจำเขต
๘		๑๐ นาที/เรื่อง	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน
๙		๑๐ นาที/เรื่อง	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่ -		แก้ไขครั้งที่ ๐๒
	วันที่บังคับใช้ ๒๐พฤศจิกายน ๒๕๕๘	หน้า ๒๘	ของ ๔๑

๔.๓.๑ ขอบเขต

ตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการว่าครบกำหนดเวลาในการตอบกลับภายใน ๓๐ วันหรือไม่ โดยคัดแยกตามประเด็นการร้องเรียน มีชื่อที่อยู่ของผู้ร้องชัดเจน ถ้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงาน ให้จัดทำหนังสือเสนอความเห็นและติดตามความคืบหน้าผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เสนอผู้ตรวจราชการกระทรวง ประจำเขต พิจารณาสั่งการและลงนาม หรือโทรศัพท์ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยบันทึกรายละเอียดการติดตาม ระบุชื่อนิติกร/ผู้รับผิดชอบที่ให้ข้อมูล และวันที่ติดต่อประสานงาน

๔.๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ระบุฐานข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน
๒. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่ส่งไปให้หน่วยงานที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียนว่าครบตามกำหนดเวลาการตอบกลับภายใน ๓๐ วันหรือไม่
๓. คัดแยกเรื่องร้องเรียนที่ระบุชื่อ/ที่อยู่ ผู้ร้องเรียนชัดเจนและเป็นเรื่องที่หน่วยงานอื่นให้ตรวจสอบติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการไม่แล้วเสร็จ
๔. จัดทำบันทึกเสนอความเห็นผู้ตรวจราชการกระทรวงประจำเขตเพื่อติดตามผลการดำเนินงาน
๕. จัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียน
๖. หัวหน้ากลุ่มรับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือ ลงนามผ่าน
๗. เสนอหนังสือผู้อำนวยการกองตรวจราชการ ลงนามผ่าน
๘. จัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงานต้นเรื่องเพื่อแจ้งความคืบหน้าการดำเนินงานเบื้องต้น
๙. ติดตามประสานทางโทรศัพท์ โดยบันทึกรายละเอียดการติดตาม ระบุชื่อนิติกร / ผู้รับผิดชอบที่ให้ข้อมูล และวันที่ติดต่อประสานงาน

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่ -		แก้ไขครั้งที่ ๐๒
	วันที่บังคับใช้ ๒๐พฤศจิกายน ๒๕๕๘	หน้า ๒๙	ของ ๔๑

๔.๔ งานรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา (PT/WR)	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง (ปลัดกระทรวงสาธารณสุข)		เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ สำนักบริหารกลาง
๒	ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข
๓	ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๑ วัน	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ กองตรวจราชการ
๔	ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณ ประจำเขต สแกนเรื่อง	๔๕ นาที/เรื่อง	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน
๕	๑. สืบค้นเรื่องเดิม ๒. ตรวจสอบ/วิเคราะห์/สรุปเนื้อหา ๓. เสนอความเห็นและจัดทำหนังสือสรุปรายงาน - รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข - ปลัดกระทรวงสาธารณสุข - ผู้ร้อง/หน่วยงานต้นเรื่อง/ศบท./ศปท.	๖๐ นาที/เรื่อง	หัวหน้างานรับเรื่องร้องเรียน ประจำเขต
๖	ตรวจสอบหนังสือและลงนามผ่าน	๑ วัน	หัวหน้ากลุ่มรับเรื่องร้องเรียน
๗	ตรวจสอบและลงนามผ่านหนังสือ	๑ วัน	ผู้อำนวยการกองตรวจราชการ
๘	มีมูลความผิด / ไม่มีมูลความผิด พิจารณารายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง - เสนอนิติกรประจำเขตพิจารณาผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง - ทราบ/ยุติเรื่อง	๒ - ๓ วัน	ผู้ตรวจราชการกระทรวง ประจำเขต
๙	ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ รายงาน - รัฐมนตรีว่าการฯ - ปลัดกระทรวงสาธารณสุข - ผู้ร้อง/หน่วยงานต้นเรื่อง/ศบท./ศปท.	๑ วัน	หัวหน้างานรับเรื่องร้องเรียน ประจำเขต
๑๐	ลงข้อมูลในระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน	๑๕ นาที/เรื่อง	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน
๑๑	รายงานศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่ -	แก้ไขครั้งที่ ๐๒	
	วันที่บังคับใช้ ๒๐พฤศจิกายน ๒๕๕๘	หน้า ๓๐	ของ ๔๑

๔.๔.๑ ขอบเขต

ปลัดกระทรวงสาธารณสุข รับรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและผลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ลงทะเบียนรับหนังสือตามระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตรวจสอบเอกสาร ครบถ้วน ถูกต้อง และค้นหาเรื่องเดิม เพื่อแนบรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ลงความคืบหน้าในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษา วิเคราะห์รายงาน ประสานปรึกษาขอความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ /นิติกรประจำเขต จัดทำรายงานพร้อมเสนอความเห็นต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ (ทราบ ยุติเรื่อง ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป) เสนอเรื่องต่อผู้บริหารตามสายการบังคับบัญชา (ผู้ตรวจราชการกระทรวง ปลัดกระทรวงสาธารณสุข รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข)

๔.๔.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง รับหนังสือจากงานธุรการ กลุ่มอำนวยการกองตรวจราชการ
๒. เปิดซองเอกสาร (ลับ) และตรวจสอบสิ่งที่ส่งมาด้วย และตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือ เช่น คำขึ้นต้น /วัน เดือน ปี/ คำลงท้าย เป็นต้น
๓. หากตรวจสอบแล้วไม่ถูกต้อง ไม่เรียบร้อย แจ้งหน่วยงานต้นเรื่อง เพื่อส่งเอกสารเพิ่มเติม
๔. ตรวจสอบ คัดกรองและวิเคราะห์เรื่อง
๕. จัดลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วนของหนังสือ เพื่อดำเนินการก่อนหลัง
๖. ลงทะเบียนรับเรื่อง โดยประทับ ตราลงรับหนังสือ โดยกรอกรายละเอียด คือ เลขรับ วันที่ เวลา
๗. ลงทะเบียนรับหนังสือ (ระบบคอมพิวเตอร์) โดยกรอกรายละเอียดดังนี้ วัน เดือน ปี เลขทะเบียนรับ ที่ ลงวันที่ จาก ถึง อ้างถึง เรื่อง โดยสรุปรายละเอียดของหนังสือ บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น
๘. ส่งพิมพ์ทะเบียนลงรับหนังสือ แยกเรื่องร้องเรียนแต่ละเขต
๙. นำเอกสารที่ลงทะเบียนรับเรียบร้อยแล้วเสนอผ่านหัวหน้างานรับเรื่องร้องเรียนแต่ละเขต เพื่อเซ็นรับเอกสาร
๑๐. หัวหน้างานรับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบรายละเอียดหนังสือ (อ้างถึง สิ่งที่ส่งมาด้วย) และตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของหนังสือ
๑๑. ค้นหาเรื่องเดิมแนบรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๑๒. ลงทะเบียนรายงานความก้าวหน้า
๑๓. จัดลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วนของหนังสือ เพื่อดำเนินการก่อนหลัง
๑๔. ศึกษา วิเคราะห์รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๑๕. ประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๑๖. ประสาน ปรึกษา ขอความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ
๑๗. สรุปรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๑๘. จัดทำบันทึกรายงานพร้อมเสนอความเห็นต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา พร้อมทั้ง และจัดทำหนังสือรายงานผู้ตรวจราชการกระทรวง แจ้งผู้ร้อง/หน่วยงานต้นเรื่อง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๑๙. หัวหน้ากลุ่มรับเรื่องร้องเรียนเห็นชอบ (ไม่มีการแก้ไข) ลงทะเบียนหนังสือส่งกลุ่มรับเรื่องร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการกองตรวจราชการ เห็นชอบ(ไม่มีการแก้ไข)คัดแยกเสนอผู้ตรวจราชการแต่ละเขต เพื่อลงนาม
๒๐. ผู้ตรวจราชการกระทรวงพิจารณาลงนามเสนอเรื่องต่อผู้บริหารตามสายการบังคับบัญชา

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่ -	แก้ไขครั้งที่ ๐๒	
	วันที่บังคับใช้ ๒๐พฤศจิกายน ๒๕๕๘	หน้า ๓๑	ของ ๔๑

๔.๕ งานสรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา (PT/WR)	ผู้รับผิดชอบ
๑	ฐานข้อมูลระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	๑ วัน	เจ้าหน้าที่กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ
๒	รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงาน เขตสุขภาพที่ ๑-๑๓	๕ วัน	หัวหน้างานรับเรื่องร้องเรียน ประจำเขต
๓	ประชุมเพื่อกำหนดกรอบแนวทางการจัดทำรายงาน	๑ วัน	หัวหน้างานรับเรื่องร้องเรียน ประจำเขต
๔	ประมวลและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในภาพรวม	๕ วัน	หัวหน้างานรับเรื่องร้องเรียน ประจำเขต
๕	สรุปรายงานผลการดำเนินงาน พร้อมจัดทำข้อเสนอแนะ	๒ วัน	หัวหน้างานรับเรื่องร้องเรียน ประจำเขต
๖	จัดทำรายงานผลการดำเนินงานรอบ รายไตรมาส	๑ วัน	หัวหน้างานรับเรื่องร้องเรียน ประจำเขต
๗	ตรวจสอบหนังสือและลงนามผ่าน	๓ วัน	หัวหน้ากลุ่มรับเรื่องร้องเรียน
๘	ตรวจสอบและลงนามผ่านหนังสือ	๑ วัน	ผู้อำนวยการกองตรวจราชการ
๙	พิจารณาตรวจสอบและลงนาม เสนอปลัดกระทรวงสาธารณสุข	๒ วัน	ปลัดกระทรวงสาธารณสุข (รองปลัดกระทรวงสาธารณสุข กลุ่มภารกิจ)
๑๐	เสนอผู้บริหารเพื่อทราบ	๑ วัน	หัวหน้างานรับเรื่องร้องเรียน ประจำเขต

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่ -	แก้ไขครั้งที่ ๐๒	
	วันที่บังคับใช้ ๒๐พฤศจิกายน ๒๕๕๘	หน้า ๓๒	ของ ๔๑

๔.๕.๑ ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงาน เขตสุขภาพที่ ๑-๑๓ จากฐานข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน ประชุมเพื่อกำหนดกรอบแนวทางการจัดทำรายงาน ผลการดำเนินงานรายไตรมาส ประมวลและวิเคราะห์ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม/ขอความอนุเคราะห์ สรุปรายงานผลการดำเนินงาน พร้อมข้อเสนอแนะ จัดทำรายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาส เสนอผู้อำนวยการกองตรวจราชการ พิจารณาลงนาม นำเสนอเสนอปลัดกระทรวงสาธารณสุข (รองปลัดกระทรวงสาธารณสุขกลุ่มภารกิจ) ลงนาม และรายงานผู้บริหาร (รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ผู้ตรวจราชการกระทรวง) เพื่อทราบ

๔.๕.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ข้อมูลผลการดำเนินงาน เขตสุขภาพที่ ๑-๑๓ จากฐานข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน
๒. หัวหน้างานรับเรื่องร้องเรียนรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินการของเขตสุขภาพที่ ๑-๑๓
๓. ประชุมเพื่อกำหนดกรอบแนวทางการจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน รายไตรมาส
๔. ประมวลและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในภาพรวมของประเทศ
๕. สรุปรายงานผลการดำเนินงาน พร้อมจัดทำข้อเสนอแนะ
๖. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานรอบ รายไตรมาส
๗. หัวหน้ากลุ่มรับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือ ลงนามผ่าน
๘. เสนอผู้อำนวยการกองตรวจราชการพิจารณาลงนามผ่านหนังสือ
๙. เสนอหัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข ลงนามผ่านหนังสือ
๑๐. เสนอปลัดกระทรวงสาธารณสุข (รองปลัดกระทรวงสาธารณสุขกลุ่มภารกิจ) ลงนาม
๑๐. เสนอผู้บริหาร (รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ผู้ตรวจราชการกระทรวง) เพื่อทราบ/สั่งการ

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่ -	แก้ไขครั้งที่ ๐๒	
	วันที่บังคับใช้ ๒๐พฤศจิกายน ๒๕๕๘	หน้า ๓๓	ของ ๔๑

บทที่ ๕

แนวทางการบันทึกแบบสอบถามค่าและการเก็บเอกสาร

๑. แนวทางการบันทึกแบบสอบถามค่า

การกล่าวหาเรื่องร้องเรียนนั้น มีบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ๓ จำพวก คือ ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกกล่าวหา และบุคคลผู้มีส่วนรู้เห็น หรือเรียกว่าพยานบุคคล ดังนั้นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงตามที่กล่าวอ้าง จนสามารถนำมาประกอบการพิจารณาวินิจฉัยสั่งการได้ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบันทึกถ้อยคำของบุคคลดังกล่าว ดังต่อไปนี้

๑) การบันทึกคำให้การผู้ร้องเรียน เพื่อประกอบคำร้องเรียนเมื่อปรากฏว่าคำร้องเรียนไม่ชัดเจน หรือไม่มีการบันทึกคำให้การจากผู้ร้องเรียนมาก่อน

๒) การบันทึกคำให้การผู้ถูกร้อง หรือผู้ถูกกล่าวหา เพื่อต้องการจะนำมาพิจารณาว่าพฤติการณ์ที่เกิดขึ้น เป็นไปตามข้อกล่าวหาหรือไม่ การบันทึกปากคำผู้ถูกร้องหรือผู้ถูกกล่าวหาต้องแสดงให้เห็นว่าเขาจะได้รับความเป็นธรรม แสดงความเห็นอกเห็นใจที่ต้องทำให้เขาเสียเวลา แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับประเด็นที่ร้องเรียน ให้ทราบและดำเนินการบันทึกปากคำตามประเด็นนั้น

๓) การบันทึกคำให้การพยานอื่นๆ หรือสอบพยานบุคคลที่มี ให้ถ้อยคำ หรือชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษรแก่ผู้บันทึกปากคำเพื่อประกอบข้อเท็จจริง พยานบุคคลที่ควรเรียกมาประกอบนั้น ควรเป็นพยานที่ได้รู้ได้เห็น ได้ยิน หรือได้ฟังมาด้วยตนเองโดยตรง มิใช่พยานบอกเล่า

๔) การบันทึกคำให้การพยานบุคคล มีหลักการสำคัญหลายอย่าง เช่น ต้องศึกษาประเด็นที่จะสอบให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ กำหนดให้สอดคล้องกับประเด็นที่ร้องเรียนว่าจะสอบพยานคนใดก่อนหรือหลัง และต้องกำหนดประเด็นไว้ล่วงหน้า

๕) การซักถามพยานบุคคลนั้น ต้องรบกวนพยานให้น้อยที่สุด ไม่ควรบันทึกปากคำต่อหน้าคู่กรณี หรือบุคคลอื่น หรือผู้เกี่ยวข้องร่วมอยู่ด้วย ในการบันทึกปากคำ ควรใช้สถานที่ที่ให้ความสะดวกแก่พยานตามสมควร ควรบันทึกปากคำพยานทุกคน ที่คู่กรณีอ้างมาให้หมด เว้นแต่จะให้การในประเด็นเดียวกัน ควรแจ้งให้พยานทราบว่าผู้บันทึกปากคำเป็นใคร มาจากไหน หากจำเป็นควรแสดงบัตรประจำตัว และควรแจ้งให้พยานทราบถึงเหตุผลที่ต้องบันทึกปากคำ ควรให้ความเป็นกันเองกับพยาน เพื่อให้พยานร่วมมือด้วยความจริงใจ พยายามศึกษาให้ทราบถึงนิสัยใจคอพยาน ความรู้ ความสามารถของพยาน เพื่อประโยชน์ในการบันทึกปากคำ

๒. การสอบพยานเอกสาร หมายถึง พยานที่อ้างถึงข้อความซึ่งเขียนไว้เป็นตัวหนังสือในเอกสารนั้น วิธีการคือการรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

๑) การคัดเลือกพยานเอกสาร ควรพิจารณาคัดเลือกเอาเอกสารชนิดที่กฎหมายยอมรับฟังให้ถือเป็นพยานหลักฐานได้ และเกี่ยวข้องกับประเด็นของเรื่อง

๒) พยานเอกสาร ควรสอบพยานบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือทำเอกสารนั้นประกอบไว้ด้วย โดยสอบสวนถึงที่มาและความหมายที่ปรากฏตามเอกสาร

๓) การรับฟังพยานเอกสารนั้นต้องรับฟังเฉพาะต้นฉบับเท่านั้น เว้นแต่จะเข้าข้อยกเว้นซึ่งอาจรับฟังสำเนาเอกสารก็ได้ การสอบพยานเอกสารมีสิ่งที่น่าสนใจหลายอย่างคือ เอกสารปลอม เอกสารมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไข หากมีกฎหมายกำหนดให้นำพยานเอกสารมาแสดงจะนำพยานบุคคลมาสืบไม่ได้

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่ -		แก้ไขครั้งที่ ๐๒
	วันที่บังคับใช้ ๒๐พฤศจิกายน ๒๕๕๘	หน้า ๓๔	ของ ๔๑

๓. การสอบพยานวัตถุ คือ พยานที่อ้างถึงวัตถุใด ๆ ที่มีรูปร่างซึ่งคู่กรณีอ้างถึงหรืออาจนำมาใช้เป็นพยานได้ พยานวัตถุนั้นผู้สอบสวนต้องดูให้เห็นจริง นำสืบเพียง ประกอบเท่านั้น สามารถนำพยานบุคคลมาสืบหักล้างได้ วิธีปฏิบัติในการรวบรวมพยานวัตถุนั้นมีดังต่อไปนี้

๑) การคัดเลือกพยานวัตถุ เป็นดุลพินิจของผู้พิจารณาเรื่อง ส่งสิ่งของหรือวัตถุใดเกี่ยวข้องกับประเด็น การสืบสวน สอบสวน และสามารถใช้เป็นพยานหลักฐานได้

๒) การรวบรวมและเก็บรักษา จะต้องกระทำตามวิธีการที่เหมาะสมตามสภาพของพยานวัตถุ นั้น ๆ และปฏิบัติตามหลักวิชาการหรือระเบียบเป็นเรื่อง ๆ ไป

๓) การนำส่งตรวจพิสูจน์ ถ้ามีความจำเป็นต้องนำพยานวัตถุไปให้ ผู้ชำนาญการพิเศษตรวจ พิสูจน์ เพื่อทราบผลการตรวจพิสูจน์

๔) ควรถ่ายภาพพยานวัตถุแล้วนำภาพถ่ายนั้นรวมในสำนวนและทำบันทึก คำชี้แจงประกอบ ภาพถ่ายไว้ด้วย

๔. แนวทางปฏิบัติในการบันทึกปากคำหรือคำให้การ มีแนวทางในการบันทึก ดังนี้

๑) กำหนดประเด็นการสอบปากคำเป็นข้อ ๆ ตามลำดับให้ชัดเจน

๒) ให้ผู้ให้ถ้อยคำเล่าเรื่องทั้งหมดก่อน แล้วจึงบันทึกปากคำโดยให้ยืนยันคำร้องเรียน (กรณี สอบปากคำผู้ร้อง) บันทึกคำให้การตามประเด็นการสอบปากคำในข้อ ๑ อย่าให้วกวน การบันทึกคำให้การไม่ควรช่วยเหลือ แก้ไข หรือต่อเติม แม้จะรู้สีกว่าคำให้การของผู้นั้นขัดกันเอง ขัดกับผู้อื่น หรือไม่น่าเชื่อ เว้นแต่ คำให้การนั้น ไม่ชัดเจนจึงถามให้ชัด ควรพยายามบันทึกคำให้การโดยบันทึกภาษาเดิมของผู้ให้ถ้อยคำไว้แล้ว วงเล็บความหมายในภาษาราชการไว้ด้วย

๓) เมื่อบันทึกคำให้การแล้วเสร็จ ก่อนลงชื่อจะต้องอ่านให้ผู้ให้ถ้อยคำฟัง หรือให้อ่านเอง (หากผู้ให้ถ้อยคำประสงค์) แล้วเขียนไว้ว่า “อ่านให้ฟังแล้วรับว่าถูกต้อง” หรือ “อ่านแล้วรับว่าถูกต้อง” แล้วแต่กรณี และถ้าอ่านให้ฟังแล้ว ผู้ให้ถ้อยคำไม่ยอมลงลายมือชื่อ ให้บันทึกไว้ว่าผู้ให้ถ้อยคำไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ

๔) การลงลายมือชื่อในบันทึกคำให้การกรณีเขียนบันทึกคำให้การผิดพลาด ให้ขีดฆ่าข้อความ แล้วลงชื่อกำกับไว้ทั้งฝ่ายผู้ให้ถ้อยคำและผู้สอบปากคำ รวมทั้งกรณีเขียนตกและเพิ่มเติมด้วย ให้ผู้ให้ถ้อยคำลงลายมือชื่อขวางในบันทึกคำให้การทุกแผ่น กรณีผู้ให้ถ้อยคำลงลายมือชื่อไม่ได้ ให้พิมพ์ลายนิ้วหัวแม่มือข้างขวา แล้วเขียนกำกับไว้ด้วย

๕) กรณีที่ผู้ให้ถ้อยคำประสงค์ให้ถ้อยคำเพิ่มเติมหลังจากบันทึกคำให้การแล้วเสร็จ ให้บันทึก ต่อจากบันทึกคำให้การเดิม โดยใช้ข้อความว่า “โดยทันใดนี้ ข้าฯ ขอให้ถ้อยคำเพิ่มเติมว่า.....”

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่ -	แก้ไขครั้งที่ ๐๒	
	วันที่บังคับใช้ ๒๐พฤศจิกายน ๒๕๕๘	หน้า ๓๖	ของ ๔๑

๕. การเก็บเอกสาร

เมื่อดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องขอความเป็นธรรม ตรวจสอบข้อเท็จจริง และสืบสวนสอบสวนจนเป็นที่ยุติแล้ว ให้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละเขตตรวจราชการ รวบรวมเพื่อเก็บเรื่องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ โดยพิจารณาเรื่องที่จะส่งเก็บออกเป็น ๔ ประเภท เพื่อสะดวกและง่ายต่อการกำหนดอายุการเก็บ ดังต่อไปนี้

- ๑) เรื่องที่ส่งให้หน่วยงานอื่นที่มีกฎหมายหรือระเบียบกำหนดให้เป็นผู้มีหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงดำเนินการกำหนดอายุการเก็บ ๕ ปี เนื่องจากเรื่องดังกล่าวสามารถที่ค้นหาได้จากที่อื่น
- ๒) เรื่องที่ส่งให้หน่วยงานอื่นดำเนินการและขอทราบผล กำหนดอายุการเก็บ ๑๐ ปี เนื่องจากเอกสารในกรณีนี้บางส่วนสามารถหาได้จากที่อื่น และบางส่วนเป็นข้อวินิจฉัยของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จึงไม่สามารถค้นหาได้จากที่อื่น
- ๓) เรื่องที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นผู้ดำเนินการเอง เช่น ผู้ตรวจราชการกระทรวงหรือเจ้าหน้าที่ของกองตรวจราชการ และนิติกร จากหน่วยงานอื่น ๆ ไปตรวจสอบข้อเท็จจริง กำหนดอายุการเก็บ ๑๕ ปี เนื่องจากเอกสารที่เกิดจากกรณีนี้เป็นข้อมูล ข้อเท็จจริง และข้อวินิจฉัยที่สำนักตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข เป็นผู้จัดทำขึ้น ไม่สามารถค้นหาได้จากแหล่งอื่น ประกอบกับเรื่องในกรณีดังกล่าวนี้ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งอาจมีการขอเข้าไปอ้างอิงในอนาคตต่อไปได้ เช่น การขอไปใช้เป็นหลักฐานทางคดี เป็นต้น
- ๔) เรื่องขอรับการสนับสนุน กำหนดอายุการเก็บ ๕ ปี เนื่องจากมีสำเนาต้นเรื่องสามารถค้นหาได้จากที่อื่น

๖. ขั้นตอนการทำลายหนังสือราชการ

แนวทางการปฏิบัติ

ขั้นตอนการทำลายหนังสือราชการให้ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ โดยมีขั้นตอนการทำลายหนังสือราชการ ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ สืบหาเอกสารและสิ่งของที่จะทำลาย พร้อมทั้งแต่งตั้งคณะกรรมการสืบหาเอกสารและสิ่งของ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ ข้อ ๖๖ ภายใน ๖๐ วันหลังจากวันสิ้นปีปฏิทิน ให้มีการสืบหาเอกสารที่ครบอายุการเก็บในปีนั้นหรือเอกสารที่เก็บไว้ไม่เกิดประโยชน์หรือไม่ใช้ประกอบการอ้างอิงใดๆ แล้ว (ขั้นตอนการสืบหาและคัดแยกเอกสาร ควบคุมจากบัญชีคุมแฟ้มเก็บเอกสาร และดูอายุเก็บหนังสือตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ ข้อ ๕๗) และ รายงานผลการสืบหาให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมทราบ การสืบหาเอกสารเพื่อทำลายควรทำอย่างน้อย ปีละ ๑ ครั้ง โดยอาจแต่งตั้งคณะกรรมการสืบหาเอกสารและสิ่งของ ซึ่งมีหน้าที่ ดังนี้

๑. สืบหาหนังสือที่ครบอายุการเก็บในปีนั้น
๒. สืบหาสิ่งของและเอกสารต่าง ๆ ของหน่วยงานโดยคัดแยก จัดหมวดหมู่ ทั้งเอกสารและ สิ่งของเป็นของจำเป็น ของใช้ได้ ของใช้ไม่ได้
๓. เสนอรายงานผลการสืบหา ให้หัวหน้ากอง/สำนัก เพื่อเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการทำลาย หนังสือประจำปีนั้น ต่อหัวหน้าส่วนระดับกรม เพื่อพิจารณาสั่งการ และจำหน่ายเอกสาร และวัสดุหรือครุภัณฑ์ที่ไม่จำเป็นอีกต่อไป

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่ -	แก้ไขครั้งที่ ๐๒	
	วันที่บังคับใช้ ๒๐พฤศจิกายน ๒๕๕๘	หน้า ๓๗	ของ ๔๑

ขั้นตอนที่ ๒ เมื่อสำรวจเอกสารและสิ่งของเรียบร้อยแล้ว จัดทำบัญชีหนังสือขอทำลาย จัดทำบัญชีขอทำลายให้จัดทำตามแบบที่ ๒๕ ทำระเบียบ โดยจัดทำต้นฉบับและสำเนา คู่ฉบับโดยกรอรายละเอียดดังนี้

๑. ชื่อบัญชีหนังสือขอทำลาย ประจำปี ให้ลงตัวเลขของปีพุทธศักราชที่จัดทำบัญชี
๒. กระทรวง ทบวง กรม กอง ให้ลงชื่อส่วนราชการที่จัดทำบัญชี
๓. วันที่ให้ลงวัน เดือน ปีที่จัดทำบัญชี
๔. แผ่นที่ ให้ลงเลขลำดับของแผ่นบัญชี
๕. ลำดับที่ ให้ลงเลขลำดับเรื่องของหนังสือ
๖. รหัสแฟ้ม ให้ลงหมายเลขลำดับหมู่ของการจัดแฟ้มเก็บหนังสือ
๗. ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือแต่ละฉบับ
๘. ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีของหนังสือแต่ละฉบับ
๙. เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขทะเบียนรับของหนังสือแต่ละฉบับ
๑๐. เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือแต่ละฉบับ ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ
๑๑. การพิจารณา ให้คณะกรรมการทำลายหนังสือเป็นผู้กรอก
๑๒. หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

ขั้นตอนที่ ๓ รายงานผลการสำรวจเอกสารและสิ่งของตามแบบบัญชีหนังสือขอทำลาย ให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมพิจารณา พร้อมทั้งแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือราชการ จัดทำบันทึกแบบบัญชีหนังสือขอทำลายพร้อมแนบคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการทำลาย เอกสาร ซึ่งประกอบด้วย ประธานกรรมการ และกรรมการอีกอย่างน้อยสองคน โดยแต่งตั้งจากข้าราชการ ระดับ ๓ หรือเทียบเท่าขึ้นไป เพื่อทำหน้าที่พิจารณาเอกสารที่จะขอทำลาย เสนอหัวหน้าส่วนราชการ พิจารณาตามลำดับขั้นก่อนเสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม เพื่อพิจารณาบัญชีหนังสือขอทำลาย และ ลงนามคำสั่งแต่งตั้งฯ หน้าที่ของคณะกรรมการทำลายหนังสือราชการ หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือราชการ โดยคณะกรรมการมีหน้าที่ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ฯ ข้อ ๒๘ ดังนี้

๑. พิจารณาบัญชีขอทำลายเอกสาร
๒. ในกรณีที่คณะกรรมการมีความเห็นว่าเอกสารเรื่องใดยังไม่ควรทำลาย และควรขยาย เวลาการเก็บไว้ถึงเมื่อใด ให้ลงความเห็นไว้ในช่องการพิจารณา
๓. ในกรณีที่คณะกรรมการมีความเห็นเอกสารเรื่องใดควรให้ทำลาย ให้กรอกเครื่องหมาย (x) ลงในช่องการพิจารณาของบัญชีหนังสือขอทำลาย
๔. เสนอรายงานผลการพิจารณา พร้อมทั้งบันทึกความเห็นขัดแย้งของคณะกรรมการ (ถ้ามี) ต่อหน้าหัวหน้าราชการระดับกรมเพื่อพิจารณาสั่งการ
๕. ควบคุมการทำลายหนังสือซึ่งผู้มีอำนาจอนุมัติให้ทำลายได้แล้ว โดยการเผาหรือวิธีอื่นใด ที่จะไม่ให้หนังสือนั้นอ่านเป็นเรื่องได้ และเมื่อทำลายเรียบร้อยแล้วให้ทำบันทึกลงนามร่วมกันเสนอผู้มี อำนาจอนุมัติทราบ

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่ -	แก้ไขครั้งที่ ๐๒	
	วันที่บังคับใช้ ๒๐พฤศจิกายน ๒๕๕๘	หน้า ๓๘	ของ ๔๑

ขั้นตอนที่ ๔ หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมพิจารณาสั่งการ หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมพิจารณาบัญชีหนังสือขอทำลาย โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

๑. ถ้าหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม เห็นว่าเรื่องใดยังไม่ควรทำลายให้สั่งการให้เก็บหนังสือนั้นไว้จนถึงเวลาการทำลายงวดต่อไป

๒. ถ้าหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม เห็นว่าหนังสือเรื่องใดควรทำลาย ให้ส่งบัญชีหนังสือขอทำลายให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร พิจารณาก่อนวันแต่หนังสือประเภทที่ส่วนราชการนั้น ได้ขอทำความตกลงกับกรมศิลปากรแล้ว ไม่ต้องส่งไปให้พิจารณา

ขั้นตอนที่ ๕ ส่งบัญชีหนังสือขอทำลายให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร พิจารณาเห็นชอบเมื่อหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมพิจารณาแล้ว ให้ส่งบัญชีหนังสือขอทำลายให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร พิจารณาทำลาย ซึ่งผลการพิจารณาจะแจ้งให้ส่วนราชการที่ส่งบัญชีหนังสือขอทำลายทราบ โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

๑. ถ้ากองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร พิจารณาเห็นชอบให้แจ้งให้ส่วนราชการ ดำเนินการทำลายหนังสือต่อไปได้ แต่ถ้าหากหากกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ไม่แจ้งให้ทราบ ผลพิจารณาภายในกำหนดเวลา ๖๐ วัน นับแต่วันที่ส่วนราชการนั้นได้ส่งเรื่องให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ให้ถือว่ากองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ได้ให้ความเห็นชอบแล้ว และให้ส่วนราชการ ทำลายหนังสือได้

๒. ถ้ากองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เห็นว่าหนังสือฉบับใดควรจะขยายเวลา การเก็บไว้ อย่างไรก็ดีหรือให้เก็บไว้ตลอดไป ให้แจ้งให้ส่วนราชการนั้นทราบ และให้ส่วนราชการนั้น ๆ ทำการ แก้ไขตามที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร แจ้งมาหากหนังสือใดกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากรเห็นควรให้ส่งไปเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ก็ให้ส่วนราชการนั้น ๆ ปฏิบัติตาม

ขั้นตอนที่ ๖ การทำลายหนังสือ หนังสือที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ได้ให้ความเห็นชอบให้ส่วนราชการ ทำลายได้แล้วนั้น ให้ปฏิบัติ ดังนี้จัด

๑. ทำบันทึกรายงานผลและแนบหลักฐานการดำเนินการขอทำลายหนังสือทั้งหมด เสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมทราบและอนุมัติการทำลาย

๒. เมื่อหัวหน้าส่วนพิจารณาอนุมัติแล้ว ส่วนราชการสามารถดำเนินการทำลายได้โดย การเผาหรือการขายเป็นเศษกระดาษ โดยมีให้เอกสารนั้นอ่านเป็นข้อความได้ แล้วนำเงินรายได้จากการขาย ส่งเป็นรายได้แผ่นดินต่อไป

ขั้นตอนที่ ๗ รายงานผลการทำลายหนังสือให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมทราบ เมื่อทำลายหนังสือเรียบร้อยแล้ว ให้ทำหนังสือเสนอรายงานการทำลายหนังสือเสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมทราบด้วย

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่ -	แก้ไขครั้งที่ ๐๒	
	วันที่บังคับใช้ ๒๐พฤศจิกายน ๒๕๕๘	หน้า ๓๙	ของ ๔๑



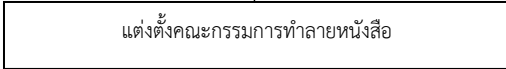
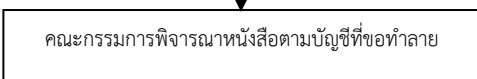
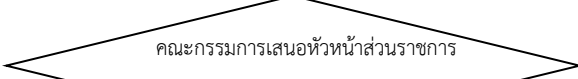
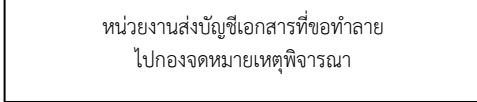
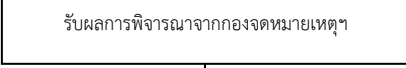
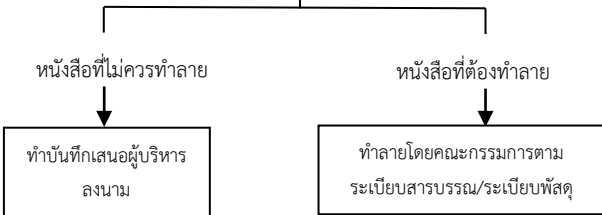
อายุการเก็บหนังสือ โดยปกติให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๑๐ ปี เว้นแต่หนังสือดังต่อไปนี้

๑. หนังสือที่ต้องสงวนเป็นความลับ ให้ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ หรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ
๒. หนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดี สำนวนของศาลหรือของพนักงานสอบสวนหรือหนังสืออื่นใดที่มีกฎหมายหรือระเบียบแบบแผนกำหนดไว้เป็นพิเศษแล้ว การเก็บให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนว่าด้วยการนั้น
๓. หนังสือที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ทุกสาขาวิชา และมีคุณค่าต่อการศึกษา ค้นคว้า วิจัย ให้เก็บไว้เป็นหลักฐานสำคัญทางประวัติศาสตร์ของชาติตลอดไป หรือตามที่สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม กำหนด
๔. หนังสือที่ได้ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว และเป็นคู่สำเนาที่มีต้นเรื่องจะค้นได้จากที่อื่นให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๕ ปี
๕. หนังสือที่เป็นเรื่องธรรมดาสามัญซึ่งไม่มีความสำคัญ และเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๑ ปี
๖. หนังสือหรือเอกสารเกี่ยวกับการรับเงิน การจ่ายเงิน หรือการก่องหนี่ผูกพันทางการเงินที่ไม่เป็นหลักฐานแห่งการก่อเปลี่ยนแปลง โอน สงวน หรือระงับซึ่งสิทธิในทางการเงิน รวมถึงหนังสือหรือเอกสารเกี่ยวกับการรับเงิน การจ่ายเงิน หรือ การก่องหนี่ผูกพันทางการเงินที่หมดความจำเป็น ในการใช้เป็นหลักฐานแห่งการก่อเปลี่ยนแปลง โอน สงวน หรือระงับซึ่งสิทธิในทางการเงิน เพราะได้มีหนังสือหรือเอกสารอื่นที่สามารถ นำมาใช้อ้างอิงหรือทดแทนหนังสือหรือเอกสารดังกล่าวแล้ว เมื่อสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ตรวจสอบ แล้วไม่มีปัญหาและไม่มีความจำเป็นต้องใช้ประกอบการตรวจสอบหรือเพื่อการใด ๆ อีก ให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๕ ปี หนังสือเกี่ยวกับการเงิน ซึ่งเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องเก็บไว้ถึง ๑๐ ปี หรือ ๕ ปี แล้วแต่กรณี ให้ทำความ ตกลงกับกระทรวงการคลัง

ที่มา : ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่ -	แก้ไขครั้งที่ ๐๒	
	วันที่บังคับใช้ ๒๐พฤศจิกายน ๒๕๕๘	หน้า ๔๐	ของ ๔๑

๗. กระบวนการทำลายเอกสาร

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา (PT/WR)	ผู้รับผิดชอบ
๑		๑ วัน	เจ้าหน้าที่กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ
๒		๕ วัน	หัวหน้างานรับเรื่องร้องเรียน ประจำเขต
๓		๑ วัน	หัวหน้างานรับเรื่องร้องเรียน ประจำเขต
๔		๕ วัน	คณะกรรมการทำลายหนังสือ
๕		๒ วัน	คณะกรรมการทำลายหนังสือ
๖		๑-๓ วัน	เจ้าพนักงานธุรการ กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน
๗		๖๐ วัน	หัวหน้างานรับเรื่องร้องเรียน ประจำเขต
๘		๑-๒ วัน	เจ้าพนักงานธุรการ/พนักงานพิมพ์/ คณะกรรมการทำลายหนังสือ

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน		
	เอกสารเลขที่ -	แก้ไขครั้งที่ ๐๒	
	วันที่บังคับใช้ ๒๐พฤศจิกายน ๒๕๕๘	หน้า ๔๑	ของ ๔๑

๘. การบันทึกและการจัดเก็บคู่มือ

๘.๑ การจัดเก็บ

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ	นางวัชรพร เห็นใจชน นางวาสนา วิไลรัตน์ นางสาวเพียว ปานสอาด นางวาสนา โชติชะวารานนท์ นายณัฐชัยนต์ บุญล้วน นางสาวณัฐนันท์ เพ็ญสุระ นางสาวศิริรัตน์ คล้ายแจ่ม	๑ ปี

๘.๒ ผู้มีสิทธิ์เข้าถึง


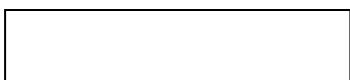
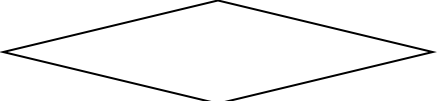
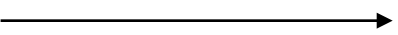
เจ้าหน้าที่กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ

๙. ตัวชี้วัด

- ๑) ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนที่กำหนด
- ๒) ร้อยละของเรื่องร้องเรียนมีการติดตามผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓) ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนได้รับการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นต่อผู้บริหาร
- ๔) ร้อยละของรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับการตรวจสอบและเสนอความเห็นต่อผู้บริหาร
- ๕) ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รายไตรมาส

๑๐. ภาคผนวก

- ๑) สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow
- ๒) ตัวอย่างหนังสือราชการ

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน

ภาคผนวก



คำสั่งกองตรวจราชการ

ที่ ๑๔ /๒๕๖๓

เรื่อง มอบหมายหน้าที่ให้ข้าราชการและลูกจ้างปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มรับเรื่องร้องเรียน

อนุสนธิคำสั่งกองตรวจราชการ ที่ ๔๘/๒๕๖๓ สั่ง ณ วันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๐ เรื่อง มอบหมายหน้าที่ให้ข้าราชการและลูกจ้างปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มรับเรื่องร้องเรียน นั้น

เนื่องจากกองตรวจราชการ มีการเปลี่ยนแปลงบุคลากรในกลุ่มรับเรื่องร้องเรียนใหม่ ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานของกลุ่มรับเรื่องร้องเรียน สามารถสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุขในเขตสุขภาพ ที่ ๓-๓๓ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และขอความเป็นธรรม สามารถดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็วและเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๓๖ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม จึงมอบหมายดังนี้

๓. ให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

๓.๑ นางวิษราพร เห็นใจชน ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มรับเรื่องร้องเรียน และหัวหน้างานรับเรื่องร้องเรียน อีกหน้าที่หนึ่ง โดยรับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียน เขตสุขภาพที่ ๕ และส่วนกลาง

๓.๒ นางวาสนา โชติชะวราภานนท์ ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้างานรับเรื่องร้องเรียน โดยรับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียน เขตสุขภาพที่ ๑, ๒ และ ๓

๓.๓ นางสาวพเยาว์ ปานสอาด ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้างานรับเรื่องร้องเรียน โดยรับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียน เขตสุขภาพที่ ๔ และ ๖

๓.๔ นางวาสนา วิไลรัตน์ ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้างานรับเรื่องร้องเรียน โดยรับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียน เขตสุขภาพที่ ๗, ๘, ๙ และ ๑๐

๓.๕ นายณัฐรัฐอันต์ บุญเงิน ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้างานรับเรื่องร้องเรียน โดยรับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียน เขตสุขภาพที่ ๑๓ และ ๑๒

โดยมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนในเขตสุขภาพที่ได้รับผิดชอบ ศึกษาวิเคราะห์ประเด็นข้อร้องเรียน สรุปประเด็น และจัดทำบันทึกเสนอความเห็นประกอบการพิจารณาวินิจฉัยสั่งการของผู้บริหาร

๒. ประสาน เฝ้าระวัง และติดตามผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องกับกฎ ระเบียบ และขั้นตอนตามที่กำหนด

๓. ร่วมเป็นคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ สนับสนุน และบูรณาการเครือข่ายกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนกลาง และภูมิภาค หรือแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งข้อเท็จจริง

๔. พัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน และจัดทำฐานข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์

๕. ประมวลผลและจัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนรายไตรมาส รอบครึ่งปีงบประมาณ และประจำปีงบประมาณ เสนอผู้บริหาร

๖. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๒. ให้ลูกจ้าง...

๒. ให้ลูกจ้างปฏิบัติหน้าที่และรับผิดชอบ ดังนี้

๒.๑ นางสาวศิริรัตน์ คล้ายแจ่ม ตำแหน่งพนักงานธุรการ รับผิดชอบงาน รับหนังสือ และลงรับโน้ตเขียน คัดกรอง คัดแยกและตรวจสอบความถูกต้อง สแกนหนังสือเก็บไว้เป็นคลังข้อมูล บันทึกข้อมูลในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มงาน/กองตรวจราชการ จัดลำดับความสำคัญ เร่งด่วน คัดแยกเรื่องเพื่อส่งให้หัวหน้างานรับเรื่องร้องเรียนทุกเขตสุขภาพ ร่างและพิมพ์หนังสือราชการส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประสานติดตามผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวบรวมข้อมูลเพื่อส่งให้หัวหน้างานฯ จัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินงาน จัดเก็บและส่งข้อมูลหนังสือเอกสารสำคัญทางอิเล็กทรอนิกส์ วางแผนการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบและจัดลำดับความสำคัญ จัดทำเอกสารควบคุมและการเบิกจ่ายพัสดุ ครุภัณฑ์ ควบคุมและจัดเก็บเอกสาร แยกประเภทหนังสือและจัดทำแฟ้มเอกสาร ลงทะเบียนและควบคุมการใช้งานประมาณของกลุ่มฯ รับและประสานงานทางโทรศัพท์ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง จัดทำการขออนุมัติและเอกสารการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ สนับสนุนโครงการ/กิจกรรมของกลุ่มฯ และกองตรวจราชการ จัดทำสำเนาเอกสารที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

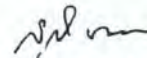
๒.๒ นางสาวณัฐนันท์ เพ็ญสุระ ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป ปฏิบัติหน้าที่งานธุรการ รับผิดชอบงานสารบรรณ ออกเลขหนังสือ รับ-ส่งหนังสือ/เอกสาร เสนอแฟ้มผู้บริหาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำทะเบียนคุมเอกสารประเภทต่าง ๆ จัดทำ/คัดสำเนาเอกสาร เก็บสำเนารวบรวมเรื่องแจ้งเวียน เบิก-จ่ายพัสดุประจำกลุ่มรับเรื่องร้องเรียน ติดตามเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ และรายงานหัวหน้างานรับเรื่องร้องเรียนทุกเขตสุขภาพ ร่าง/พิมพ์หนังสือราชการ เบิก-จ่ายและควบคุมการใช้พัสดุประจำกลุ่ม ดูแลตู้ข้อร้องเรียน/การแสดงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ กองตรวจราชการ และปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๓. ให้หัวหน้ากลุ่มรับเรื่องร้องเรียน มีอำนาจหน้าที่ในการเปลี่ยนแปลงการมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ในกลุ่มรับเรื่องร้องเรียนปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสม

๔. ให้ยกเลิกคำสั่งกองตรวจราชการ ที่ ๔๓/๒๕๖๐ สั่ง ณ วันที่ ๒๘ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ และใช้คำสั่งนี้แทน

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๑



(นายสุภโชค เวชภัณฑ์เกสัช)

รักษาราชการแทนผู้อำนวยการกองตรวจราชการ



คำสั่งกระทรวงสาธารณสุข
ที่ ๖๘๒ / ๒๕๕๘

เรื่อง มอบอำนาจให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข
ปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามคำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๑๖๐/๒๕๕๖ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๕๖ มอบอำนาจให้
ผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุขปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงสาธารณสุขในงานราชการในพื้นที่
การตรวจราชการและตามคำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๒๕๐/๒๕๔๙ ลงวันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๔๙
มอบอำนาจให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุขอนุญาตหรืออนุมัติการลา และอนุมัติการเดินทางไปราชการ
ของสาธารณสุขนิเทศก์ และผู้ช่วยผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข บัดนี้ กระทรวงสาธารณสุข
ได้ดำเนินการบริหารจัดการด้านการบริการสุขภาพใหม่ ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมี
ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงเห็นควรแก้ไขคำสั่งมอบอำนาจให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุขปฏิบัติราชการ
แทนปลัดกระทรวงสาธารณสุขใหม่

ฉะนั้น อาศัย อำนาจตามความในมาตรา ๒๑ และมาตรา ๓๘ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบ-
บริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๕๐ มาตรา ๕๗ มาตรา ๖๓ มาตรา ๖๔
มาตรา ๖๘ มาตรา ๑๐๙ มาตรา ๑๓๐ และมาตรา ๑๓๘ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.
๒๕๕๑ ข้อ ๙ ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับ
ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๔ และประกาศสำนัก
นายกรัฐมนตรี เรื่อง แนวทางการปฏิบัติในการจัดหาพัสดุด้วยวิธีตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Market
e-market) และด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Bidding: e-bidding) ลงวันที่ ๓ กุมภาพันธ์
๒๕๕๘ ข้อ ๘ ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการลาของข้าราชการ พ.ศ. ๒๕๕๕ ข้อ ๑๑ และ ข้อ ๑๓
ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการอนุมัติให้เดินทางไปราชการและจัดประชุมของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๒๔
และที่แก้ไขเพิ่มเติม ข้อ ๘ ของกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงานและการประชุม
ระหว่างประเทศ พ.ศ. ๒๕๔๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ปลัดกระทรวงสาธารณสุขจึงมีคำสั่งต่อไปนี้

ข้อ ๓ มอบอำนาจในการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่น
ที่ปลัดกระทรวงสาธารณสุขจะพึงปฏิบัติ หรือดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี
ให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุขปฏิบัติราชการแทน ดังนี้

- ๑.๑ งานตรวจราชการและติดตามประเมินผลในเขตพื้นที่ที่ได้รับผิดชอบ
- ๑.๒ การร่วมมือหรือประสานงานกับส่วนราชการอื่นในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข
ซึ่งมีหน่วยงานตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ที่ได้รับผิดชอบ
- ๑.๓ การบริหารงานบุคคลในเขตพื้นที่ที่ได้รับผิดชอบ
- ๑.๔ ราชการอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายในเขตพื้นที่ที่ได้รับผิดชอบ

ข้อ ๒ การ...

ข้อ ๒ การมอบอำนาจตามข้อ ๑ ให้อยู่ภายใต้เงื่อนไข หรือหลักเกณฑ์เฉพาะดังต่อไปนี้

๒.๑ เรื่องที่เป็นราชการประจำและพัฒนา

๒.๒ เรื่องที่ไม่เป็นปัญหาในทางนโยบาย

๒.๓ เรื่องที่ไม่มีคำสั่งกำหนดไว้เป็นอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการคณะใดคณะหนึ่ง

โดยเฉพาะ

๒.๔ การอนุมัติ สั่งซื้อ หรือสั่งจ้าง และการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่พัสดุ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๒.๔.๑ การสั่งซื้อ หรือสั่งจ้างนอกจากวิธีพิเศษ หรือกรณีพิเศษครั้งหนึ่ง เกินกว่า ๕๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท (ห้าสิบล้านบาทถ้วน) แต่ไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งร้อยล้านบาทถ้วน)

๒.๔.๒ การสั่งซื้อหรือสั่งจ้างโดยวิธีพิเศษครั้งหนึ่งเกินกว่า ๒๕,๐๐๐,๐๐๐ บาท (ยี่สิบล้านบาทถ้วน) แต่ไม่เกิน ๕๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท (ห้าสิบล้านบาทถ้วน)

๒.๔.๓ การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่พัสดุเพื่อปฏิบัติงานเกี่ยวกับการพัสดุภายในสำนักงานเขตสุขภาพ

๒.๕ การบริหารจัดการพัสดุและครุภัณฑ์โดยการให้หรือยืมพัสดุ หรือครุภัณฑ์ภายในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ

๒.๖ การบริหารงานบุคคลในเขตพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบดังนี้

๒.๖.๑ การคัดเลือกข้าราชการเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการพิเศษ ระดับเชี่ยวชาญ ตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๐๗๐๘.๔/ว ๑๖ ลงวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๓๘ ที่ นร ๐๗๐๘.๑/ว. ๒๒ ลงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๔๐ และหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๐๖/ว ๑๐ ลงวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๔๘ ดังนี้

๒.๖.๑.๑ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชนระดับชำนาญการพิเศษ หรือระดับเชี่ยวชาญ

๒.๖.๑.๒ นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน) ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

๒.๖.๑.๓ นายแพทย์เชี่ยวชาญในโรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลศูนย์

๒.๖.๑.๔ นักวิชาการสาธารณสุขระดับเชี่ยวชาญ (ด้านส่งเสริมพัฒนา หรือด้านบริการทางวิชาการ) ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

๒.๖.๑.๕ รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ในโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป

๒.๖.๑.๖ หัวหน้าพยาบาล ระดับชำนาญการพิเศษในโรงพยาบาลทั่วไป หรือหัวหน้าพยาบาล ระดับเชี่ยวชาญ ในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป

๒.๖.๒ การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ

๒.๖.๒.๑ การให้ความเห็นชอบในการแต่งตั้งข้าราชการ ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน ระดับชำนาญการพิเศษ ตำแหน่งหัวหน้าพยาบาลระดับชำนาญการพิเศษ ในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ตามมาตรา ๕๗ (๔) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๒.๖.๒.๒ การ...

๒.๖.๒.๒ การบรรจุผู้เคยเป็นข้าราชการพลเรือนสามัญกลับเข้ารับราชการตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับเชี่ยวชาญ และระดับชำนาญการพิเศษ และประเภททั่วไป ระดับอาวุโส ตามมาตรา ๖๓ วรรค ๔ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๐๖/ว ๗ ลงวันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๕๒

๒.๖.๒.๓ การเลื่อนข้าราชการตามมาตรา ๖๓ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๐๖/ว ๗ ลงวันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๕๒ และหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๐๖.๒/๔๓ ลงวันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๕๒ ดังนี้

- การเลื่อนข้าราชการ (กรณีภายในจังหวัด) เพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับเชี่ยวชาญ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชนระดับชำนาญการพิเศษ และหัวหน้าพยาบาล ระดับชำนาญการพิเศษ ในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป

- การเลื่อนข้าราชการ (กรณีข้ามจังหวัดภายในเขตพื้นที่) เพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับเชี่ยวชาญ และระดับชำนาญการพิเศษลงมา และตำแหน่งประเภททั่วไประดับอาวุโสลงมา ตามมาตรา ๖๓ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และข้อบังคับสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๐๖/ว๗ ลงวันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๕๒

๒.๖.๒.๔ การแต่งตั้งผู้รักษาการในตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับเชี่ยวชาญ และระดับชำนาญการพิเศษลงมา และตำแหน่งประเภททั่วไประดับอาวุโสลงมา ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป (กรณีข้ามจังหวัดภายในเขตพื้นที่) ตามมาตรา ๖๔ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๒.๖.๒.๕ การแต่งตั้งผู้รักษาการแทนนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด และสาธารณสุขอำเภอ (กรณีข้ามจังหวัดภายในเขตพื้นที่) ตามมาตรา ๔๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔

๒.๖.๒.๖ การโอนข้าราชการ (ให้โอนหรือรับโอน) ยืมตัวข้าราชการตำแหน่งประเภทวิชาการระดับเชี่ยวชาญลงมา และระดับชำนาญการพิเศษและตำแหน่งประเภททั่วไประดับอาวุโสลงมา ตามมาตรา ๖๓ มาตรา ๖๔ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๐๖/ว ๗ ลงวันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๕๒ และหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๐๖/ว ๑๖ ลงวันที่ ๒๒ มิถุนายน ๒๕๕๒

๒.๖.๒.๗ การย้าย หรือให้ข้าราชการปฏิบัติราชการ (ภายในจังหวัด และข้ามจังหวัดภายในเขตพื้นที่) ตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับเชี่ยวชาญและการย้ายหรือให้ข้าราชการปฏิบัติราชการ (ข้ามจังหวัดในเขตพื้นที่) ตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการพิเศษลงมา และตำแหน่งประเภททั่วไประดับอาวุโสลงมา

๒.๖.๒.๘ การออกจากราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญ ตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับเชี่ยวชาญ ตามมาตรา ๑๑๐ (๑) - (๔) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๒.๖.๒.๙ การประเมินผลงานวิชาการเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการพิเศษ และเพื่อขอรับเงินประจำตำแหน่ง ตำแหน่งประเภทวิชาการระดับ

ชำนาญการ...

ชำนาญการ ตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๐๖/ว ๑๐ ลงวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๕๘ ประกอบกับหนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่ สธ ๐๒๐๑.๐๓๔/ว ๑๔๐ ลงวันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๕๙ หนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ สธ ๐๒๐๑.๐๓๔/ว ๑๐ ลงวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๕๐ และหนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ สธ ๐๒๐๑.๐๓๔/ว ๓๒๗ ลงวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๕๕

๒.๖.๒.๑๐ การย้ายลูกจ้างประจำ (กรณีข้ามจังหวัดภายในเขตพื้นที่)

๒.๖.๒.๑๑ การสั่งให้ข้าราชการได้รับเงินเพิ่มพิเศษต่างๆ ดังนี้

- เงินค่าตอบแทนรายเดือน ตำแหน่งประเภทวิชาการ

ระดับเชี่ยวชาญ

- เงินประจำตำแหน่ง ประเภทวิชาการ ระดับเชี่ยวชาญ

- เงินเพิ่มพิเศษสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษตำแหน่ง

นิติกร (พ.ต.ก.) ทุกระดับ

๒.๖.๒.๑๒ การปรับเงินเพิ่มตามคุณวุฒิ ตำแหน่งประเภทวิชาการ

ระดับเชี่ยวชาญ

๒.๖.๒.๑๓ การลงนามในหนังสือส่งผลงานวิชาการ ตำแหน่งประเภท

วิชาการ ระดับเชี่ยวชาญทุกตำแหน่ง

๒.๖.๒.๑๔ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาสั่งการ กรณีการร้องเรียน หรือร้องขอความเป็นธรรม ซึ่งมีข้อเรื่องการดำเนินการทางวินัย การอุทธรณ์ หรือการร้องทุกข์ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๒.๖.๒.๑๕ พิจารณาและรับทราบรายงานการดำเนินการทางวินัยของพนักงานราชการหรือพนักงานกระทรวงสาธารณสุขที่ผู้ว่าราชการจังหวัดรายงาน

๒.๖.๒.๑๖ พิจารณาและรับทราบรายงานการดำเนินการทางวินัยลูกจ้างประจำจากผู้ว่าราชการจังหวัด

๒.๖.๒.๑๗ พิจารณาและรับทราบรายงานดำเนินการหาผู้รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ที่ผู้ว่าราชการจังหวัดรายงาน

๒.๖.๒.๑๘ การแต่งตั้งผู้รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักงานเขตสุขภาพตามมาตรา ๖๘ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ในเขตพื้นที่ที่ความรับผิดชอบ

๒.๗ การพิจารณาอนุมัติหรืออนุญาตการลาและอนุมัติการเดินทางไปราชการทั้งในและต่างประเทศ และให้รวมถึงการอนุมัติค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการดังกล่าวของสาธารณสุขนิเทศก์ ผู้ช่วยผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข และผู้อำนวยการสำนักงานเขตสุขภาพ

๒.๘ พิจารณากลับกรองเสนอความเห็นเกี่ยวกับตัวบุคคลและคำขอประเมินบุคคลเพื่อประกอบการพิจารณาในการดำรงตำแหน่งทางวิชาการ

๒.๙ ร่วมพิจารณาความดีความชอบ

๒.๑๐ ร่วมพิจารณาจัดสรรงบประมาณในงานบริการสาธารณสุขระดับเขต

๒.๑๑ ปฏิบัติ...

๒.๑๑ ปฏิบัติงานในการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล กำกับดูแล หรือดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารเขตสุขภาพ

๒.๑๒ การอนุมัติโครงการ หรือหลักสูตรการฝึกอบรม การแก้ไข หรือเปลี่ยนแปลงโครงการ หรือหลักสูตรการฝึกอบรม การอนุมัติให้จัดการฝึกอบรม การจัดงาน และการอนุมัติให้เข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าว การอนุมัติการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการพิจารณาเทียบตำแหน่งเพื่อเบิกค่าใช้จ่ายตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงานและการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ. ๒๕๔๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม สำหรับการฝึกอบรมหรือการจัดงานที่หน่วยงานในเขตพื้นที่เป็นผู้จัดหรือจัดร่วมกับหน่วยงานอื่น และให้รวมถึงการพิจารณาเบิกจ่ายในเรื่องดังต่อไปนี้ด้วย

๒.๑๒.๑ ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและการจัดงานนอกเหนือจากที่กำหนดหรือกำหนดไว้แล้วแต่ไม่สามารถปฏิบัติได้ตามระเบียบดังกล่าว โดยให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุขทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง

๒.๑๒.๒ ค่าพาหนะเดินทางไปกลับระหว่างสถานที่อยู่ ที่พัก หรือที่ปฏิบัติราชการไปยังสถานที่จัดฝึกอบรม

๒.๑๒.๓ การพิจารณาเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดฝึกอบรม

๒.๑๒.๔ อัตราค่าสมนาคุณวิทยากร กรณีจำเป็นต้องจ่ายค่าสมนาคุณวิทยากรสูงกว่าอัตราที่กำหนด ตามระเบียบและกรณีที่เป็นวิทยากรสังกัดส่วนราชการผู้จัดการฝึกอบรม

๒.๑๒.๕ การเบิกจ่ายค่าเช่าที่พักในโครงการ หรือหลักสูตรการฝึกอบรม กรณีที่ไม่เหมาะสมหรือมีเหตุจำเป็นไม่อาจพักรวมกับผู้อื่นได้

๒.๑๒.๖ ค่าพาหนะเดินทางยกเว้นค่าโดยสารเครื่องบินสำหรับผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมที่มีได้เป็นบุคลากรของรัฐตามที่จ่ายจริงหรือในลักษณะเหมาจ่ายตามความจำเป็นและเหมาะสม

๒.๑๒.๗ การจ้างดำเนินการจัดงานตามแผนงานโครงการตามปกติหรือตามนโยบายของทางราชการ

ข้อ ๓ ในการปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงสาธารณสุขตามคำสั่งนี้ ให้รวมถึงการสั่งการร่วมมือประสานงานกับส่วนราชการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข หรือการร่วมมือหรือประสานงานกับกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ นอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุขตามอำนาจและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในข้อ ๑ ด้วย

ข้อ ๔ ในการดำเนินการตามคำสั่งนี้ ให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุขปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรีหรือหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดโดยเคร่งครัด

ข้อ ๕ ในกรณีที่ผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุขคนหนึ่งคนใดไม่อยู่หรืออยู่แต่ไม่อาจปฏิบัติราชการได้ และมีได้มีการแต่งตั้งผู้รักษาการในตำแหน่งไว้ ให้หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุขปฏิบัติราชการแทน

ข้อ ๖ ให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุขจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีตามที่ได้รับมอบหมายตามคำสั่งนี้ เสนอปลัดกระทรวงสาธารณสุขเพื่อพิจารณาอนุมัติภายใน ๓ เดือน นับแต่วันออกคำสั่งนี้ หรือนับแต่วันที่ได้รับมอบหมายแล้วแต่กรณี และให้จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีต่อไป ทุกปีเสนอก่อนขึ้นปีงบประมาณใหม่ไม่น้อยกว่า ๑ เดือน

ข้อ ๗ ให้...


ข้อ ๗ ให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุขรายงานผลการปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงสาธารณสุขพร้อมด้วยปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอต่างๆ ให้ปลัดกระทรวงสาธารณสุขทราบทุก ๓ เดือน เว้นแต่เป็นเรื่องสำคัญให้รายงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขทราบทันที

ข้อ ๘ ให้ยกเลิกคำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๑๖๐/๒๕๕๖ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๕๖ เรื่อง มอบอำนาจให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุขปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงสาธารณสุข และคำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๒๙๐/๒๕๔๙ ลงวันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๔๙ เรื่อง มอบอำนาจให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุขปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ข้อ ๙ ตามคำสั่งมอบอำนาจนี้คำว่า "เขตพื้นที่" หมายความว่า เขตตรวจราชการและให้หมายความถึงเขตสุขภาพหรือเขตพื้นที่การบริหารจัดการในลักษณะเดียวกันตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขด้วย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๘


(นายณรงค์ศักดิ์ สอนเมธาพิทักษ์)
ปลัดกระทรวงสาธารณสุข