

วิธีการปฏิบัติการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ทั่วไป
ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน
ชื่องาน/โครงการ/กิจกรรม : งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป
วัตถุประสงค์ : เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียงกลาง เช่น การประพตมิชอบ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล การจัดซื้อจัดจ้าง การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างรายคาบ ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องเรียนกระทำผิดวินัยหรือทุจริต ประพตมิชอบ หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียงกลาง ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างชั่วคราวรายคาบ กระทำผิดวินัย การทุจริต ประพตมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

วิธีปฏิบัติในการดำเนินงาน

- เมื่อสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียงกลาง ได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ทำการลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณ และวิเคราะห์เนื้อหาเรื่องร้องเรียน ว่ามีความเกี่ยวข้องกับผู้รับผิดชอบงานใด จากนั้นเสนอความเห็นสาธารณสุขอำเภอเพื่อพิจารณา
- เมื่อสาธารณสุขอำเภอพิจารณาแล้ว สั่งการ ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน/สอบสวน (คณะกรรมการฯที่แต่งตั้งควรประกอบด้วยผู้รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์) เพื่อดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริง โดยคณะกรรมการฯต้องดำเนินการฯให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันพร้อมรายงานผล/ลงความเห็นให้สาธารณสุขอำเภอเพื่อพิจารณา
- เมื่อสาธารณสุขอำเภอพิจารณาเห็นชอบ คณะกรรมการฯและผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ จะทำการรายงานผลให้ผู้ร้องเรียน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง แต่หากไม่เห็นชอบ คณะกรรมการฯจะต้องดำเนินการตามข้อสั่งการและรายงานผลเพิ่มเติมจนกว่าสาธารณสุขอำเภอจะพิจารณาเห็นชอบ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

