



คู่มือปฏิบัติงาน

จัดการเรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง

บทนำ

๑. วัตถุประสงค์

ภายใต้ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคม มีประชาชนบางส่วนได้รับผลกระทบและประสบปัญหาที่หลากหลาย ส่งผลให้ต้องพึ่งพาส่วนราชการเพื่อคลี่คลายปัญหา โดยการร้องเรียนไปยังส่วนราชการต่างๆที่มีอยู่ เป็นสิ่งสะท้อนปัญหาของประชาชนที่บ่งบอกความรู้สึกและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการตามภารกิจของส่วนราชการ และมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องเรียน ทั้งนี้ ภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และ เป็นธรรม

การจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง จำต้องดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ และได้เล็งเห็นความสำคัญของเรื่องดังกล่าวนี้ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ เพื่อวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ครบถ้วนอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียน นำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เป็นรูปธรรม ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้มารับบริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

๒. ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง โดยผ่านช่องทางต่างๆดังต่อไปนี้

๑. ไปรษณีย์

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระยอง

๓. เว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข

๔. เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานนายกรัฐมนตรี ๑๑๑๑

๕. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือทางโทรสาร สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง หมายเลขโทรศัพท์

๐๓๘-๖๑๓๔๓๐ ต่อ ๑๒๐๗ หมายเลขโทรสาร ๐๓๘-๖๑๑๓๓๖

๖. ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง

๓. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

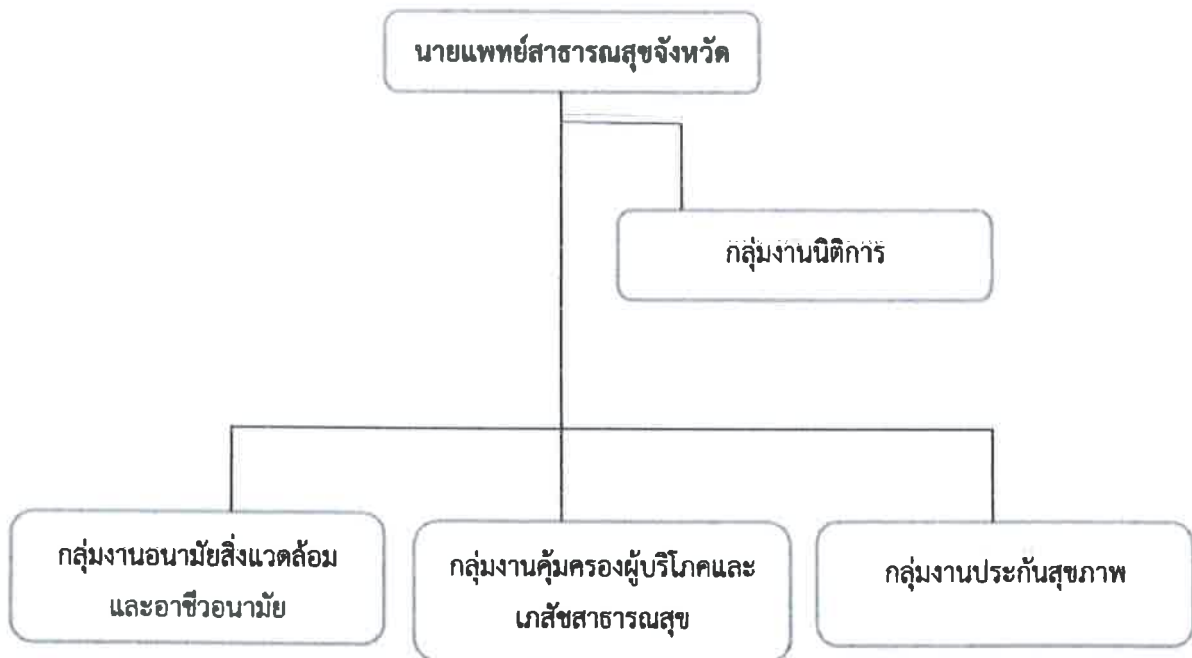
๑. นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดระยอง : สั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๒. ผู้อำนวยการโรงพยาบาล/สาธารณสุขอำเภอ/หัวหน้ากลุ่มงานฯ : พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบ

๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ : ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผลการตรวจสอบและติดตามผลการแก้ไขปัญหา

๔. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง : ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ ส่วนงานที่มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน



๓.๑ กลุ่มงานนิติการ

มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

๑) การเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม ให้กับเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ.๒๕๔๗ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ.๒๕๓๗ และระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๕๖

๒) การสอบสวน/พิจารณาเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙, พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

๓) การดำเนินคดีอาญา แพ่ง และคดีปกครอง โดยรวบรวมพยานหลักฐาน ส่งให้พนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ เพื่อดำเนินการฟ้องคดี และแก้ต่างคดีอาญา แพ่ง และคดีปกครอง และงานด้านคดีผู้บริโภคทางการแพทย์และสาธารณสุข

๔) การพิจารณาและตรวจสอบคำอุทธรณ์ ตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙ และการโต้แย้งคำสั่งทางปกครองตามกฎหมายเฉพาะที่อยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงสาธารณสุข

๓.๒ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข

มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

ตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวน พิจารณา เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการบังคับใช้กฎหมาย ตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบคือ พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.๒๕๒๒, พระราชบัญญัติยา พ.ศ.๒๕๑๐ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม, พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๔๘, พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑, พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. ๒๕๓๕, พระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. ๒๕๔๒, พระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ พ.ศ. ๒๕๕๑, พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ พ.ศ.๒๕๒๒, พระราชกำหนดป้องกันการใช้สารระเหย พ.ศ. ๒๕๓๓, พระราชบัญญัติวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ. ๒๕๖๐, พระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ.๒๕๓๕, พระราชบัญญัติคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ พ.ศ.๒๕๓๕, พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ.๒๕๕๑ และพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ.๒๕๕๙

๓.๓ กลุ่มงานอาชีพเวชศาสตร์และเวชศาสตร์สิ่งแวดล้อม

มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

ตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวน พิจารณา เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการบังคับใช้กฎหมาย ตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบคือ พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ และพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕

๓.๔ กลุ่มงานประกันสุขภาพ

มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

ตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวน พิจารณา เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับทางการแพทย์และสาธารณสุขและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

ระยองและเจรจาใกล้เคียงข้อพิพาทที่เกิดจากการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขของสถานบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง โดยมีกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบคือพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕

๔. คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของทางราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนการพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

หน่วยบริการ หมายถึง โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน ซึ่งได้รับการบริการหรือผลกระทบจากการให้บริการ

ข้อร้องเรียน ๑) เรื่องที่ผู้รับบริการหรือเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง ร้องเรียนต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุข องค์กร หรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง ในเรื่องต่างๆดังนี้

- ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล การจัดซื้อจัดจ้าง การบรรจุแต่งตั้ง และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

- การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำผิดวินัย โดยมีกรมฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

๒) ข้อร้องเรียนตามกฎหมายที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยองรับผิดชอบ ได้แก่ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑, ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ.๒๕๔๗, ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ.๒๕๓๗, ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๕๖, พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙, ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙, พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐, พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙, พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.๒๕๒๒, พระราชบัญญัติยา พ.ศ.๒๕๑๐ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม, พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๕๘, พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑, พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. ๒๕๓๕, พระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. ๒๕๔๒, พระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ พ.ศ. ๒๕๕๑, พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ พ.ศ.๒๕๒๒, พระราชกำหนดป้องกันการใช้สารระเหย พ.ศ. ๒๕๓๓, พระราชบัญญัติวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ. ๒๕๖๐,

พระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ.๒๕๓๕, พระราชบัญญัติคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ พ.ศ. ๒๕๓๕, พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ.๒๕๕๑ และพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ.๒๕๕๙, พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ และพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕ และพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย กลุ่มงานนิติการ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข กลุ่มงานอาชีวเวชศาสตร์และเวชศาสตร์สิ่งแวดล้อม กลุ่มงานประกันสุขภาพ

เรื่องร้องเรียนบริการทางการแพทย์ หมายถึง หนังสือหรือสิ่งใดๆจากบุคคลหรือองค์กร ที่แสดงให้เห็นปรากฏได้ว่ามีบริการรักษาพยาบาล หรือการดำเนินการทางการแพทย์ หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

การดำเนินการ หมายความว่า การจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข ข้อสรุป

๕. ประเภทข้อร้องเรียน

| ประเภท | นิยาม | ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม |
|---------------------------------|---|---|
| ๑. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หน่วยงาน | เรื่องที่ได้รับบริการจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยองได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจังหวัดระยอง ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง รวมทั้งเรื่องที่ได้รับจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่น ส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง เช่น จากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือ สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี | เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณต่างๆ ความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล การโอนย้าย บรรจุเจ้าหน้าที่ การพิจารณาการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือน ร้องเรียนด้านวินัยต่างๆ ร้องเรียนด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ ชู้สาวของเจ้าหน้าที่ |

| ประเภท | นิยาม | ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม |
|--|---|---|
| ๒. การให้บริการทางการแพทย์ และ สาธารณสุข | การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ | การร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่ เช่น การวินิจฉัยโรคผิดพลาด การรักษาผิดพลาด ฯลฯ |
| ๓. การบริหารจัดการ | การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการ โดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของทางราชการที่จะได้รับประกอบกัน | ๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ของหน่วยงานมีพฤติกรรมสื่อในทางไม่สุจริต ๒. การบริหารงานพัสดุ มีพฤติกรรมสื่อไปในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคล การดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบและการแต่งตั้งโยกย้ายไม่ชอบธรรม ฯลฯ |
| ๔. การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข | การปกป้องดูแลผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัย เป็นธรรม จากผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพ สิ่งแวดล้อม สถานประกอบการด้านสุขภาพ และธุรกิจสุขภาพ | ๑. การให้บริการไม่ได้มาตรฐาน ๒. ตลาดสด ร้านค้า/แผงลอย ๓. สิ่งแวดล้อมทั่วไป เช่น ขยะ/สิ่งปฏิกูล น้ำเสีย กลิ่นเหม็น เหตุรำคาญ กิจกรรมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ๔. สถานบริการ สถานประกอบการไม่มีใบอนุญาต ฯลฯ ๕. ผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพผิดกฎหมาย |

| ประเภท | นิยาม | ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม |
|-------------------|--|--|
| ๕. การทุจริต | การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น | การจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับพัสดุครุภัณฑ์ การก่อสร้าง |
| ๖. วินัยข้าราชการ | กฎ ระเบียบต่างๆที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็น กรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ | การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด |

๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. เป็นเรื่อง ที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ในสังกัดหรือหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง

๒. ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๓. เป็นเรื่องประสงค์ขอให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง ช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง โดยตรง

๔. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่องและเก็บไว้เป็นฐานข้อมูล

๕. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือ เป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

นอกจากนี้จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

บันทึกการร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง

ผู้รับแจ้ง ชื่อ - สกุล

ร้องเรียนทาง

โทรศัพท์

ด้วยตนเอง

บุคคลอื่นมาร้องเรียนแทน

อื่นๆ

วันที่รับเรื่องร้องเรียน เวลา

ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน อายุ ปี

อาชีพ

ที่อยู่ติดต่อได้ บ้านเลขที่ หมู่ที่ ถนน ตำบล

อำเภอ จังหวัด โทรศัพท์

สถานที่ใกล้เคียง

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้รับเรื่องร้องเรียน

(.....)



คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง

ที่ /๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานและคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหน่วยบริการสาธารณสุข

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิวัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองตรงต่อความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง มีการดำเนินงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใสและเป็นธรรม จึงขอแต่งตั้งคณะทำงานดังต่อไปนี้

๑. คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ประจำสำนักงาน

- | | | | |
|-----|--------------------------|-------------------------------|---------------|
| ๑.๑ | นางวิภาวดี ศักดาเพชรศิริ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | ประธานกรรมการ |
| ๑.๒ | นางจิรัชยา ประมวล | เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน | กรรมการ |
| ๑.๓ | นางสาวนิภาพร เอี่ยมปาน | นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ | กรรมการ |

อำนาจหน้าที่

- วางแผนและดำเนินการจัดระบบการรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
- รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ประจำในหน่วยงาน
- ประสาน ติดตาม เร่งรัด การตอบหนังสือข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะและส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- กำหนดขั้นตอน การดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน ตอบข้อชี้แจงและให้ข้อมูลแต่ละช่องทาง
- รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณสุขอำเภอและผู้เกี่ยวข้อง

๒. คณะทำงานเปิดข้อมูลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เปิดตู้รับเรื่องร้องเรียน

- | | | | |
|-----|-------------------------------------|-------------------------------|---------------|
| ๒.๑ | นายเอกรัช เวชพนม | เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน | ประธานกรรมการ |
| ๒.๒ | นางสาวปรียาภรณ์ รัตนวิจิตร | พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ | กรรมการ |
| ๒.๓ | ว่าที่ร้อยตรีหญิงกรรณิการ์ พรหมเพ็ญ | นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ | กรรมการ |

อำนาจหน้าที่

- ตรวจสอบข้อร้องเรียน/เรื่องราวร้องทุกข์/ข้อความแสดงความคิดเห็นทุกวันพร้อมลงรับหนังสือเสนอต่อสาธารณสุขอำเภอ
- เปิดเอกสารข้อร้องเรียนและข้อร้องทุกข์ ทั้งนี้ต้องมีคณะทำงานรับรู้ ๒ ใน ๓ ทุกครั้งที่เปิดข้อมูล ตรวจสอบรายละเอียดต่างๆ

๓. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเหตุร้องเรียนและจัดการข้อขัดแย้งแบบสันติวิธี

๑. นายพิเชษฐ์ ไกรวงศ์ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ประธานกรรมการ

๒. นางจันทร์เพ็ญ จุฬิตตตะ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ กรรมการ

๓. นายประทีป ทวีวงศ์ เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน กรรมการ

อำนาจหน้าที่

๑. ตรวจสอบข้อร้องเรียน/เรื่องราวร้องทุกข์และสอบหาข้อเท็จจริงโดยตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการโดยสันติวิธี เพื่อลดข้อขัดแย้งต่างๆ อย่างเป็นรูปธรรม

๒. รวบรวมข้อมูล เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ในภาพรวม สรุปประเด็นข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะแก้ไขปัญหา/ลดข้อขัดแย้งต่างๆ

๓. รายงานให้สาธารณสุขอำเภอและผู้เกี่ยวข้องทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายประจักษ์ ศักดาเพชรศิริ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ รักษาราชการแทน

สาธารณสุขอำเภอแกลง



คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง

ที่ ๒๖ / ๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบปิดและปลดประกาศบนบอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๑ มาตราที่ ๖ เพื่อให้การปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุ โดยใช้เงินงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าต่อภารกิจภาครัฐ และป้องกันปัญหาการทุจริต ให้หน่วยงานของภาครัฐปฏิบัติตามแนวทางของพระราชบัญญัติ และกฎกระทรวง ระเบียบ และประกาศที่ออกตามความในพระราชบัญญัติ และเป็นไปตามมาตรา ๘ การจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุของหน่วยงานภาครัฐ ต้องก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่หน่วยงานของภาครัฐ คุ้มค่าโปร่งใส มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและสามารถตรวจสอบได้

เพื่อให้การจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลงเป็นไปตามแนวทางที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (Anti-Corruption Operation Center) ให้หน่วยงาน ต้องมีคำสั่งมอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการปิดและปลดประกาศข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง บนบอร์ดประชาสัมพันธ์ โดยขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดังต่อไปนี้

- นางจิรัชยา ประมวล ตำแหน่ง เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน เป็นเจ้าหน้าที่ดำเนินการ ปิดประกาศ ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง
 - นายเอกรัช เวชพนม ตำแหน่ง เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน เป็นเจ้าหน้าที่ดำเนินการ ปลดประกาศ ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง
- โดยให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบของทางราชการ โดยเคร่งครัด

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๕

(นายประจักษ์ ศักดาเพชรศิริ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ รักษาราชการแทน

สาธารณสุขอำเภอแกลง



คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง

ที่ ๒๕ / ๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริหารจัดการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง

ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง ลงวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕ เรื่องแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน สำหรับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง ได้กำหนดให้หัวหน้าหน่วยงานแต่งตั้งหรือมอบหมายกลุ่มงานหรือคณะทำงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริหารจัดการเว็บไซต์หน่วยงาน นั้น

ฉะนั้น เพื่อให้การเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง เป็นไปตามแนวทางที่กำหนดในประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง ลงวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕ เรื่องแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน สำหรับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง จึงขอแต่งตั้ง นายพิเชษฐ ไกรวงศ์ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริหารจัดการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. ศึกษา วิเคราะห์ และกำหนดลักษณะข้อมูลข่าวสารที่อนุญาตให้นำขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง
๒. กำหนดแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง
๓. กำหนดแนวทางส่งเสริมการเพิ่มพูนความรู้และทักษะการบริหารจัดการเว็บไซต์การรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Cyber Security) ให้แก่เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง
๔. ดำเนินการในการดูแลบริหารจัดการเว็บไซต์ (Web Master)
๕. กำหนดแนวทางการนำข้อมูลข่าวสารลงเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง
๖. ดำเนินการนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอนุญาตจากสาธารณสุขอำเภอแกลง ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง
๗. ดำเนินการนำข้อมูลข่าวสาร ลงจากเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง ตามกำหนดเวลาที่ได้รับอนุญาตจากสาธารณสุขอำเภอแกลง
๘. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๕

(นายประจักษ์ ศักดาเพชรศิริ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ รักษาราชการแทน

สาธารณสุขอำเภอแกลง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง จังหวัดระยอง
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
สำหรับหน่วยงานในราชการของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง

วัน/เดือน/ปี : ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ : ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน และคำสั่งแต่งตั้ง
คณะกรรมการศูนย์ข้อมูลร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

ขอเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน และคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ
ศูนย์ข้อมูลร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นายพิเชษฐ์ ไกรวงศ์)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่.....เดือน.....ปี.....
๒๗ ธ.ค. ๒๕๖๕ พ.ศ.

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายประจักษ์ ศักดาเพชรศิริ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ รักษาราชการแทน

สาธารณสุขอำเภอแกลง

วันที่.....เดือน.....ปี.....
๒๗ ธ.ค. ๒๕๖๕ พ.ศ.

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายพิเชษฐ์ ไกรวงศ์)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่.....เดือน.....ปี.....
๒๗ ธ.ค. ๒๕๖๕ พ.ศ.



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง

ที่ รย ๐๒๓๓.๑/๑๑๕๑

วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุญาตเปิดเผยข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน

เรียน สาธารณสุขอำเภอแกลง

ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ เรื่อง กำหนดให้ข้อมูลข่าวสารตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใสและตัวชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เป็นข้อมูลข่าวสารที่ต้องจัดไว้ให้ประชาชนตรวจสอบได้ตามมาตรา ๘ วรรคหนึ่ง (๘) แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ซึ่งในการบริหารงานกำหนดให้หน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐจัดให้มีข้อมูลข่าวสารอย่างน้อยตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจสอบได้ โดยประกาศเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานและปิดประกาศโดยเปิดเผย ณ สถานที่ปิดประกาศของหน่วยงาน นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และ ประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของทางราชการที่กำหนด กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง จึงขออนุญาตนำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน และคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ข้อมูลร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง ขึ้นประกาศเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน และปิดประกาศ ณ สถานที่ปิดประกาศของสำนักงาน เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายพิเชษฐ์ ไกรวงศ์)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

อนุญาต ไม่อนุญาต

(นายประจักษ์ ศักดาเพชรศิริ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ รักษาการแทน

สาธารณสุขอำเภอแกลง