



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

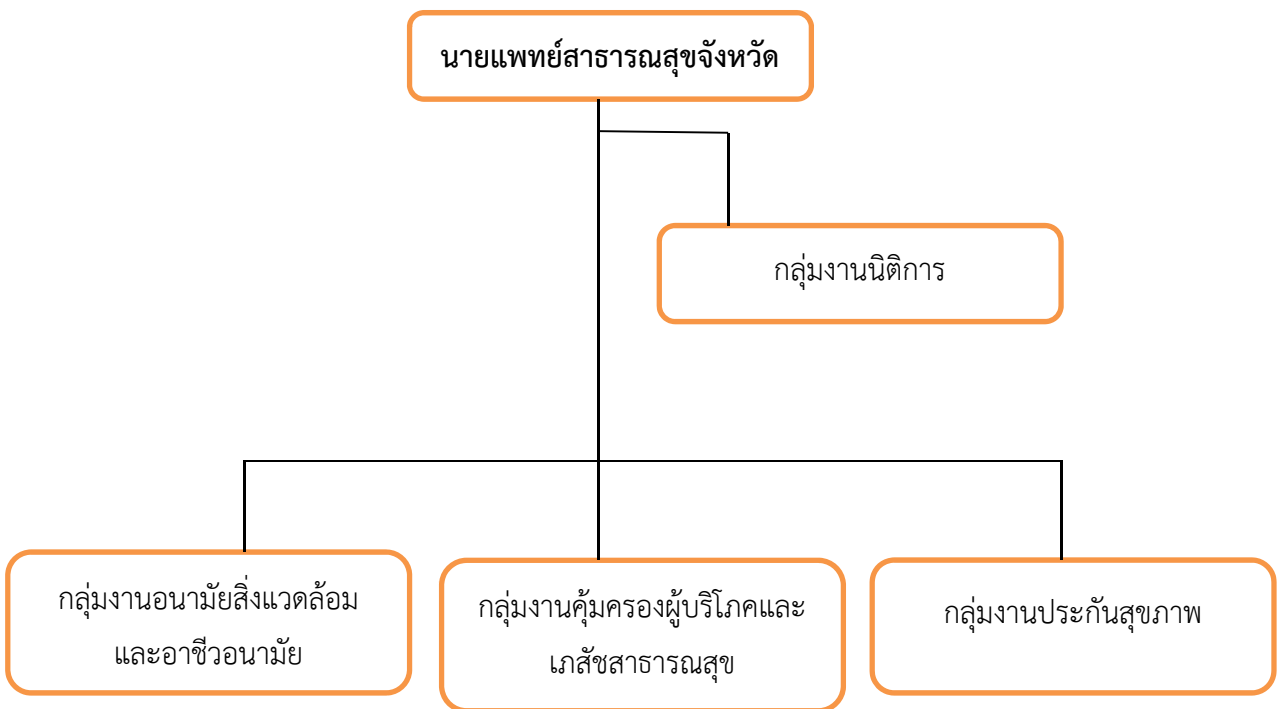
๑. นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดระยอง : สั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

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. ๒๕๕๘, พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑, พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. ๒๕๓๕, พระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลป์ 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 โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ 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 หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย กลุ่มงานนิติการ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข กลุ่มงานอาชีวเวชศาสตร์และเวชศาสตร์สิ่งแวดล้อม กลุ่มงานประกันสุขภาพ

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

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง 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 ร้องเรียนด้านพฤติกรรมฉันทู้สาวของเจ้าหน้าที่

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๒. การให้บริการทาง การแพทย์ และ สาธารณสุข	การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทาง การแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง แล้วเกิด เหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับ ผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยใน การให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่ หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ	การร้องเรียนเกี่ยวกับการ รักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่ เช่น การวินิจฉัยโรคผิดพลาด การรักษาผิดพลาด ฯลฯ
๓. การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการ โดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึง ประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ ระยะยาวของทางราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไปและ งบประมาณ ของหน่วยงานมี พฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริต ๒. การบริหารงานพัสดุ มี พฤติกรรมส่อไปในทางไม่ โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคล การ ดำเนินการเกี่ยวกับการ แต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดี ความชอบและการแต่งตั้ง โยกย้ายไม่ชอบธรรม ฯลฯ
๔. การคุ้มครอง ผู้บริโภค ด้าน สาธารณสุข	การปกป้องดูแลผู้บริโภคได้รับความปลอดภัย เป็น ธรรม จากผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพ สิ่งแวดล้อม สถาน ประกอบการด้านสุขภาพ และธุรกิจสุขภาพ	๑. การให้บริการไม่ได้ มาตรฐาน ๒. ตลาดสด ร้านค้า/แผงลอย ๓. สิ่งแวดล้อมทั่วไป เช่น ขยะ/สิ่งปฏิกูล น้ำเสีย กลิ่น เหม็น เหตุรำคาญ กิจกรรมที่ เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ๔. สถานบริการ สถาน ประกอบการไม่มีใบอนุญาต ฯลฯ ๕. ผลิตภัณฑ์และบริการ สุขภาพผิดกฎหมาย

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

๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. เป็นเรื่อง ที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ในสังกัดหรือหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง

๒. ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๓. เป็นเรื่องประสงค์ขอให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง ช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง โดยตรง

๔. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่องและเก็บไว้เป็นฐานข้อมูล

๕. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

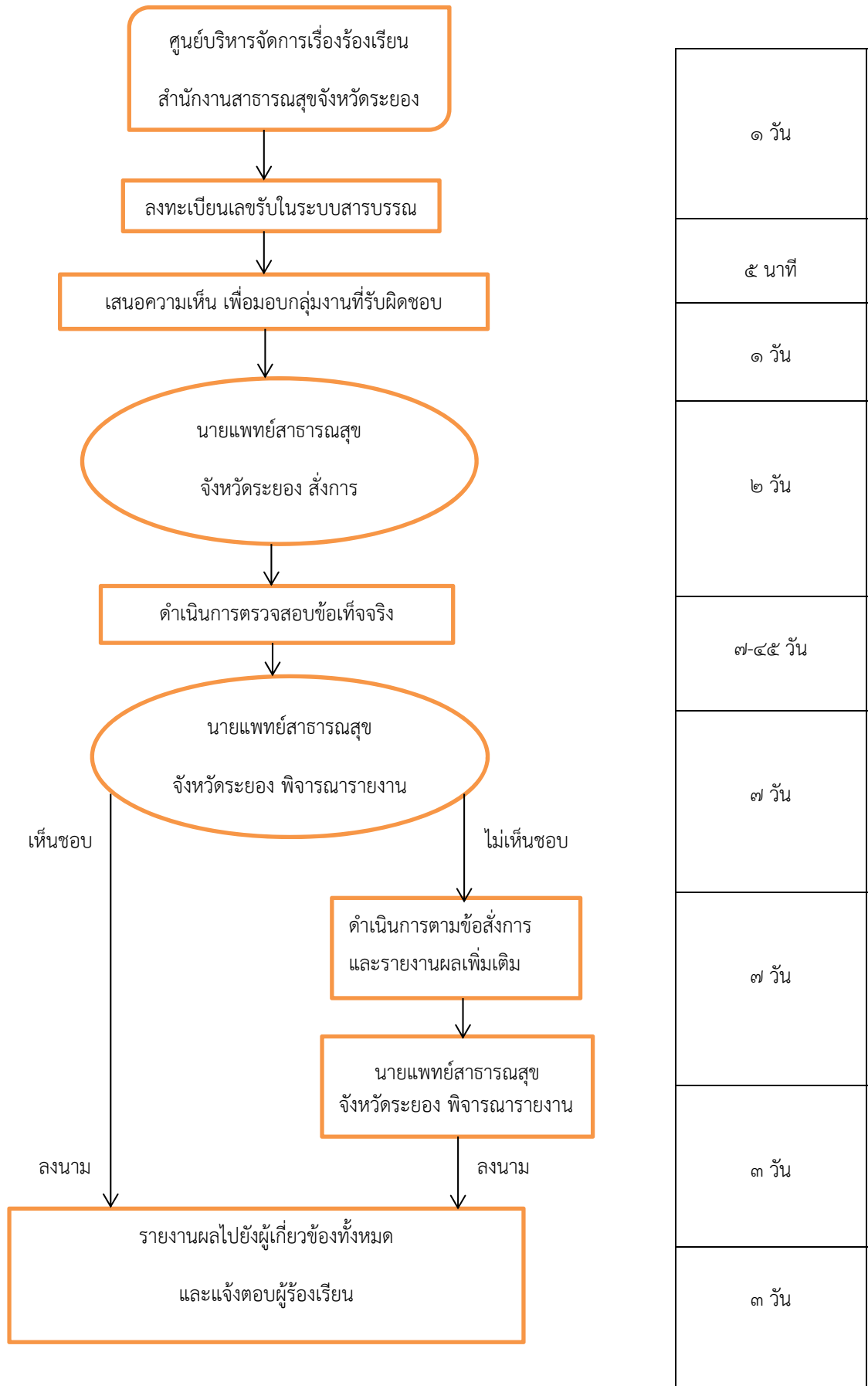
- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือ เป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง



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

(.....)