

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา

กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา

คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา มีบทบาทหน้าที่หลักในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพในเขตพื้นที่จังหวัด ดำเนินการและประสานงานเกี่ยวกับงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัด กำกับดูแลประเมินผลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัดเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย มีการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ และมีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในทางกฎหมาย คือการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ บนพื้นฐานหลักธรรมาภิบาล

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๘ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา

ผู้จัดทำ

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
ระบบการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์	
หน่วยงาน	๒
ขอบเขต	๒
บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๓
คำจำกัดความ	๕
ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๗
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๐
หลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์	๑๑
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
ผังกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์	๑๕
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๖
กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๑๖
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มคำร้องทุกข์/ร้องเรียน	
บัญชีแนบท้าย กฎหมายที่เกี่ยวข้องแต่ละกลุ่มงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา	

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ภายใต้ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมไทย มีประชาชนบางส่วนได้รับผลกระทบและประสบปัญหาที่หลากหลาย จนกลายเป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งนับวันยังมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนต้องพึ่งพาส่วนราชการเพื่อคลี่คลายปัญหา โดยการร้องทุกข์/ร้องเรียนไปยังส่วนราชการต่างๆ ที่มีอยู่ เรื่องราวร้องทุกข์เป็นสิ่งสะท้อนปัญหาของประชาชนที่บ่งบอกความรู้สึกและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการตามภารกิจของส่วนราชการในฐานะหน่วยงานผู้ใช้อำนาจฝ่ายบริหารตามระบอบประชาธิปไตย ในการบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับนโยบายการบริหารงานภาครัฐ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้สะดวก รวดเร็วและปลอดภัย ทั้งนี้ ภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นไปได้ด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม การร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนถือเป็นเสียงสะท้อนให้ภาครัฐทราบว่าการบริหารงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอาัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม อาจเป็นเหตุให้มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา ในฐานะหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแลการให้บริการของโรงพยาบาลและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในจังหวัดฉะเชิงเทรา ได้เล็งเห็นความสำคัญของเรื่องดังกล่าวนี้ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทราขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

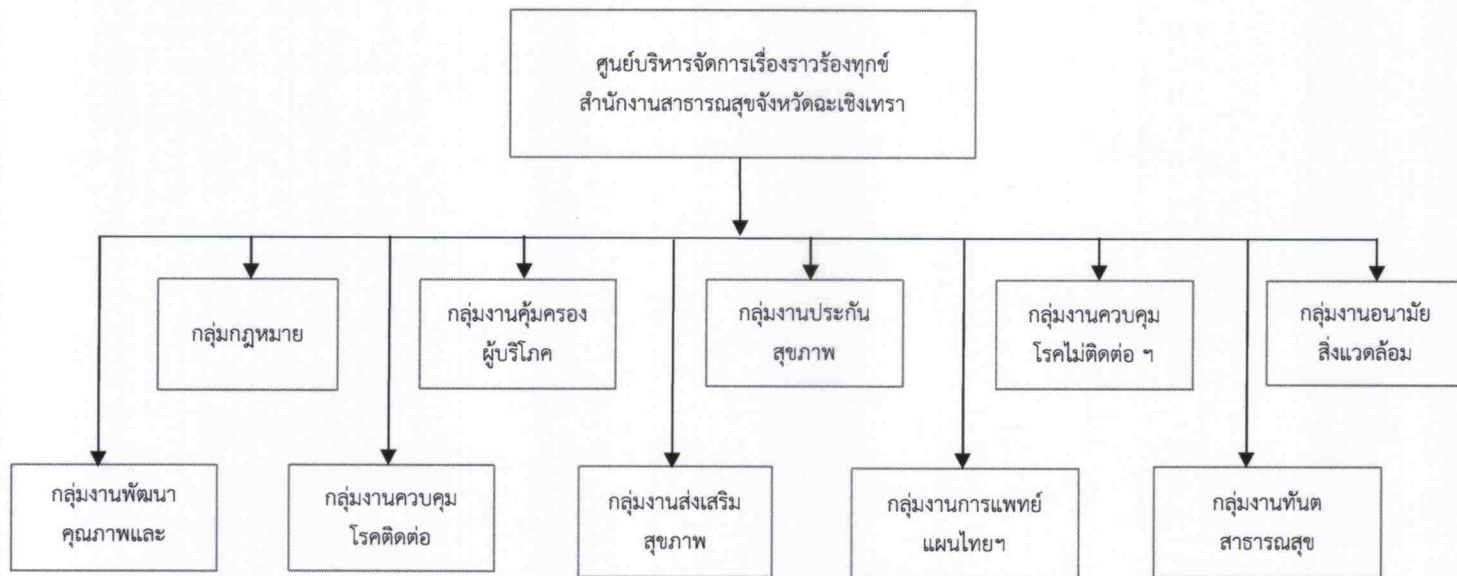
๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้มารับบริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

๒. ระบบการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๒.๑ หน่วยงาน



๒.๒ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยผ่านช่องทางต่างๆดังนี้

๑. ไปรษณีย์

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานนายกรัฐมนตรี ๑๑๑๑

๓. เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา <https://cco.moph.go.th/>

๔. ร้องเรียนผ่านทางศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา

๕. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือทางโทรสาร ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๘-๘๑๔๓๓๗ ต่อ ๓๐๗ หมายเลขโทรสาร ๐๓๘-๕๑๒๔๐๐

๖. ร้องเรียนผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา E-mail : phocco24.law@gmail.com

๗. เดินทางมาร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา

๘. สื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น

๒.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๒.๓.๑ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา

๑) เป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ในภาพรวมของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา

๒) ประมวลประเด็นปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อพิจารณาหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

๓) ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติโดยเร็วและประชาชนพึงพอใจ

๔) อำนวยความสะดวกแก่มวลชนที่มาพบ หรือมาชุมนุมเรียกร้องต่อผู้บริหารของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา

๕) จัดระบบและพัฒนาเครือข่ายการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เป็นเอกภาพ

๖) จัดทำฐานข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบัน และเอื้ออำนวยต่อผู้บริหารในการเรียกใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาในระดับนโยบาย

๗) จัดทำสรุปรายงานผล ความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวมของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา

๒.๓.๒ กลุ่มกฎหมาย

มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

๑) การเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม ให้กับเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา 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

๓) การดำเนินคดีปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๓.๑ การสืบสวน สอบสวน และตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีการร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรากระทำความผิดวินัย และการสอบข้อเท็จจริงความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่

๓.๒ การพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ เรื่องร้องทุกข์ และเรื่องขอความเป็นธรรม

๔) รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง พยานหลักฐาน กรณีมีข้อพิพาทในการรักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นหรือเชื่อว่าได้เกิดขึ้นในสถานบริการ สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา

๕) ให้คำปรึกษาแนะนำการดำเนินคดี ข้อกฎหมายเกี่ยวกับคดีทางการแพทย์และกฎหมายทั่วไปแก่แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ในสังกัด และประชาชนทั่วไป

๖) เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดจากการรักษาพยาบาลของสถานบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา

๗) เตรียมคดีเพื่อส่งให้กับพนักงานอัยการแก่ต่างคดีแพ่งและคดีอาญาที่มีมูลเหตุจากการรักษาพยาบาลของสถานบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา

๘) เตรียมคดีและแก่ต่างคดีอาญาที่พนักงานอัยการหรือผู้เสียหายฟ้องคดีอาญาต่อหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ในคดีเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล

๙) ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล สถานการณ์ และปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และเสนอแนวทางเพื่อป้องกัน แก้ไข การฟ้องร้องหรือข้อพิพาทอันเนื่องมาจากการให้บริการทางการแพทย์

๒.๓.๓ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค

ตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวน พิจารณา เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการบังคับใช้กฎหมาย ตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบ ตามบัญชีแนบท้ายคู่มือ

๒.๓.๔ กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อม

ตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวน พิจารณา เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการบังคับใช้กฎหมาย ตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบ ตามบัญชีแนบท้ายคู่มือ

๒.๓.๕ กลุ่มงานประกันสุขภาพ

ตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวน พิจารณา เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการบังคับใช้กฎหมาย ตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบ ตามบัญชีแนบท้ายคู่มือ

๒.๓.๖ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ

ตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวน พิจารณา เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการบังคับใช้กฎหมาย ตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบ ตามบัญชีแนบท้ายคู่มือ

๒.๓.๗ กลุ่มงานควบคุมโรคติดต่อ

ตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวน พิจารณา เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการบังคับใช้กฎหมาย ตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบ ตามบัญชีแนบท้ายคู่มือ

๒.๓.๘ กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

ตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวน พิจารณา เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการบังคับใช้กฎหมาย ตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบ ตามบัญชีแนบท้ายคู่มือ

๒.๓.๙ กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพ

ตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวน พิจารณา เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการบังคับใช้กฎหมาย ตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบ ตามบัญชีแนบท้ายคู่มือ

๒.๓.๑๐ กลุ่มงานควบคุมโรคไม่ติดต่อ สุขภาพจิต และยาเสพติด

ตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวน พิจารณา เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการบังคับใช้กฎหมาย ตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบ ตามบัญชีแนบท้ายคู่มือ

๒.๓.๑๑ กลุ่มงานทันตสาธารณสุข

ตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวน พิจารณา เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการบังคับใช้กฎหมาย ตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบ ตามบัญชีแนบท้ายคู่มือ

๒.๔ คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของทางราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนการพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

หน่วยบริการ หมายถึง โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็นหรือให้ข้อมูลตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

ผู้ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

การร้องทุกข์ หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้มีอำนาจหน้าที่พิจารณา วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

คำร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่ได้ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล การจัดซื้อจัดจ้าง การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำการแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น รวมถึงการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่ง หรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

การร้องเรียนกระทำผิดวินัยหรือทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำผิดวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นๆ ประกอบด้วย กลุ่มกฎหมาย กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค กลุ่มงานประกันสุขภาพ กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อม กลุ่มงานประกันสุขภาพ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ กลุ่มงานควบคุมโรคติดต่อ กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพ กลุ่มงานควบคุมโรคไม่ติดต่อ สุขภาพจิต และยาเสพติด และกลุ่มงานทันตสาธารณสุข

ดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องทุกข์

การอุทธรณ์ หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อมติหรือมาตรการใดๆที่คณะกรรมการสั่งการ หรือมีปัญหาในมติหรือมาตรการนั้นๆและต้องการให้มีการทบทวน

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงพอว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

การบริหาร หมายถึง การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพวัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของทางราชการที่จะได้รับประกอบกัน

การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข หมายถึง การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ

เรื่องร้องเรียนบริการทางการแพทย์ หมายถึง หนังสือหรือสิ่งใดๆจากบุคคลหรือองค์กรที่แสดงให้เห็นปรากฏได้ว่าการให้บริการรักษาพยาบาล หรือการดำเนินการทางการแพทย์ หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ

ความขัดแย้ง หมายถึง ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการให้หรือรับบริการสาธารณสุข นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง อาจเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่ กำลังเกิดขึ้น มีการแสดงออกชัดเจน หรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบการแพทย์

การเจรจาไกล่เกลี่ย หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณีหรือผู้แทนตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้ง เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน และเพื่อมิให้ความขัดแย้งบานปลาย

การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกัน ด้วยบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกันโดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

ผู้ไกล่เกลี่ย หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์ หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไกล่เกลี่ยด้วยก็ได้

การชุมนุมเรียกร้อง หมายถึง การรวมตัวกันของกลุ่มคนเพื่อแสดงออกทางความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ เช่น การดำเนินชีวิต สิ่งแวดล้อม สุขอนามัย ฯลฯ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นสภาพปัญหาที่กลุ่มคนได้รับผลกระทบ เป็นการรวมตัวที่สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาความเดือดร้อนของกลุ่มคน และ/หรือได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

๒.๕ ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑. การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข	การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าวหรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ	การร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่ เช่น การวินิจฉัยโรคผิดพลาด การรักษาผิดพลาด ฯลฯ
๒. คุณภาพการให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่เกิดขึ้นกับหน่วยบริการ	๑. รอดรจนาน ๒. แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่สาธารณสุขทำงานล่าช้า ๓. แพทย์ปฏิเสธการรักษา ๔. กริยาไม่เหมาะสม/วาทะไม่สุภาพ ๕. ไม่เต็มใจให้บริการ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๓. การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของทางราชการที่จะได้รับประกอบกัน	<p>๑. การบริหารทั่วไปและงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรม ส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ</p> <p>๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อ จัดจ้างมีพฤติกรรมส่อไปในทาง ไม่โปร่งใสหลายประการ</p> <p>๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียน โดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณา ความดีความชอบและการแต่งตั้ง โยกย้ายไม่ชอบธรรม ฯลฯ</p>
๔. วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็น กรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของ ข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติ ปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความ เรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัว ให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ.ระเบียบ ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่า ด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมาย กำหนด
๕. การทุจริต	การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใด ในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือปฏิบัติหรือ ละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามิได้มีตำแหน่งหรือ หน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อ ประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเอง หรือผู้อื่น	<p>๑. การจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับพัสดุ ครุภัณฑ์ การก่อสร้าง</p> <p>๒. การบริหารงานของหน่วยงานที่ ส่อไปในทางไม่สุจริต ฯลฯ</p>

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๖. ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนารมณ์เพื่อการจ่ายค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ฯลฯ
๗. ชัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใดๆที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา	เจ้าหน้าที่ยืมเงินประชาชนแล้วไม่คืน ฯลฯ
๘. สวัสดิการของรัฐ	ระบบทางสังคมที่ รัฐให้หลักประกันแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในด้านปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการมีคุณภาพชีวิตที่ดี	๑. หลักประกันสุขภาพ ทุกคนมีสิทธิได้รับบริการป้องกันและรักษาโรคฟรี ๒. กองทุนประกันสังคม ๓. กองทุนข้าราชการบำนาญ ฯลฯ
๙. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น	การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความคิดเห็นหรือการเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข	๑. การปรับปรุงระบบการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ๒. การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ๓. การเพิ่มบุคลากร ๔. การเพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์ ฯลฯ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑๐. การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข	การปกป้องดูแลผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัย เป็นธรรม จากผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพ สิ่งแวดล้อม บริการทางการแพทย์ และสาธารณสุข	๑. การให้บริการไม่ได้มาตรฐาน ๒. ตลาดสด ร้านค้า/แผงลอยไม่สะอาด ๓. สิ่งแวดล้อมทั่วไป เช่น ขยะ/สิ่งปฏิกูล น้ำเสีย กลิ่นเหม็น เหตุรำคาญ กิจกรรมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ๔. สถานบริการ สถานประกอบการไม่มีใบอนุญาต ฯลฯ
๑๑. ขอบขออนุเคราะห์	การขอขออนุเคราะห์และการขอความช่วยเหลือในด้านต่างๆนอกเหนือจากสิทธิที่พึงได้รับ	๑. ค่ารักษาพยาบาล ๒. การขอขึ้นทะเบียนการล้างไต ๓. การย้ายสถานบริการ ฯลฯ

๒.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๒.๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ชัดเจน

๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓. ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล(ถ้ามี)

๒.๖.๒ ขอร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๓ เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือหรือช่วยขจัดความเดือดร้อน

๒.๖.๔ เป็นเรื่องและผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

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

๒.๖.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑. คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒. คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓. เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔. คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๒.๗ หลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์ และการพิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์ กรณีของข้าราชการพลเรือนสามัญ

๒.๗.๑ กรณีซับซ้อนใจที่จะร้องทุกข์ได้

ความซับซ้อนใจอันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ของข้าราชการนั้น ต้องมีลักษณะ ดังนี้

๑. ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดขึ้นเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลยพินิจโดยมิชอบ

๒. ไม่มอบหมายให้ปฏิบัติ

๓. ประเวทเวลา หรือหน่วงเหนี่ยวการดำเนินการบางอย่างอันเป็นเหตุให้เสียสิทธิ หรือได้รับสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ในเวลาอันสมควร

๔. ไม่เป็นไปตาม หรือขัดกับระบบคุณธรรมตามมาตรา ๔๒

๒.๗.๒ ผู้มีอำนาจพิจารณาและวินิจฉัยร้องทุกข์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นควรจะได้ปรึกษาหรือทำความเข้าใจกัน โดยผู้บังคับบัญชาต้องให้โอกาสและรับฟัง หรือสอบถามเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าว เพื่อเป็นแนวทางแห่งการทำความเข้าใจและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชั้นต้น แต่ถ้าผู้มีความซับซ้อนใจไม่ประสงค์จะปรึกษาหารือ หรือปรึกษาหารือแล้วไม่ได้รับคำชี้แจง หรือได้รับคำชี้แจงแล้วไม่เป็นที่พอใจ ก็ให้ร้องทุกข์ตามมาตรา ก.พ.ค. ได้ ดังนี้

ก. เหตุเกิดจากผู้บังคับบัญชา ให้ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปตามลำดับ คือ

๑. กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนภูมิภาคที่ต่ำกว่าผู้ว่าราชการจังหวัด เช่น สาธารณสุขอำเภอ นายอำเภอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ให้ร้องทุกข์ต่อผู้ว่าราชการจังหวัด และให้ผู้ว่าราชการจังหวัด และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

๒. กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้ว่าราชการจังหวัดหรืออธิบดี ให้ร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวง ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของผู้ร้องทุกข์ และให้ปลัดกระทรวงเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ อนึ่ง กรณีที่ผู้ว่าราชการมีคำสั่งย้ายหรือเลื่อนเงินเดือนข้าราชการตำแหน่งประเภทวิชาการ ตั้งแต่ระดับชำนาญการพิเศษ ลงมา กฎหมายใหม่บัญญัติให้เป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดโดยตรง หากจะร้องทุกข์ในเรื่องนี้ จะต้องร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ข. เหตุเกิดจากปลัดกระทรวง รัฐมนตรีเจ้าสังกัด หรือนายกรัฐมนตรี ให้ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ดังนั้น ถ้าเหตุร้องทุกข์เกิดจากปลัดกระทรวงสาธารณสุข ต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. อนึ่ง คำสั่งต่างๆ ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเกี่ยวกับการบริหารบุคคล เช่น การบรรจุแต่งตั้ง เลื่อน ย้าย โอน นั้น ถ้าทำให้ข้าราชการเกิดความขัดข้องใจแล้ว จะต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ทุกกรณี สำหรับกรณีผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งได้รับมอบหมายอำนาจจากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ให้บรรจุแต่งตั้ง หรือเลื่อนตำแหน่งข้าราชการในราชการบริหารส่วนภูมิภาค นั้น แม้ว่าจะออกเป็นคำสั่งของจังหวัดก็ตาม กรณีนี้ต้องถือว่าผู้ว่าราชการจังหวัดทำในฐานะปลัดกระทรวงสาธารณสุขตามที่ได้รับมอบอำนาจ กรณีเช่นนี้จะต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ไม่ใช่ร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒.๗.๓ วิธีการร้องทุกข์

การร้องทุกข์ให้ร้องทุกข์ได้สำหรับตนเองเท่านั้น จะร้องทุกข์แทนผู้อื่นไม่ได้ และต้องทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือยื่นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันทราบหรือว่าทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์ โดยคำร้องทุกข์ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ คือ

- ๑) ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด และที่อยู่สำหรับการติดต่อเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์
- ๒) การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์
- ๓) ข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่ผู้ร้องทุกข์เห็นว่าเป็นปัญหาของเรื่องร้องทุกข์
- ๔) คำขอของผู้ร้องทุกข์
- ๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ได้รับมอบหมายให้ร้องทุกข์แทนกรณีที่จำเป็น

๒.๗.๔ การมอบหมายให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน

ผู้มีสิทธิร้องทุกข์จะมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนตนได้แต่เฉพาะกรณีที่มีเหตุจำเป็นเท่านั้น คือ กรณี ๑) เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องทุกข์ได้ด้วยตนเอง ๒) อยู่ต่างประเทศและความหมายได้ว่าไม่อาจร้องทุกข์ได้ทันภายในเวลาที่กำหนด และ ๓) มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เห็นสมควร ทั้งนี้ จะต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีสิทธิร้องทุกข์ พร้อมทั้งหลักฐานแสดงเหตุจำเป็น ถ้าไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้พิมพ์ลายนิ้วมือโดยมีพยานลงลายมือชื่อรับรองอย่างน้อยสองคน

๒.๗.๕ หลักฐานประกอบหนังสือร้องทุกข์

๑) การยื่นคำร้องทุกข์ ให้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ เพราะพยานหลักฐานอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานทางปกครอง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลอื่น หรือเพราะเหตุอื่นใด ให้ระบุเหตุที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานไว้ด้วย

๒) ให้ผู้ร้องทุกข์ทำสำเนาคำร้องทุกข์และหลักฐานที่เกี่ยวข้อง โดยให้ผู้ร้องทุกข์รับรองสำเนาถูกต้อง ๑ ชุด แนบพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนก็ดี กรณีที่มีการแต่งตั้งทนายความหรือบุคคลอื่นดำเนินการแทนในชั้นตอนใดๆ ในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ก็ดี ให้แนบหลักฐานการมอบหมายหรือหลักฐานการแต่งตั้งไปด้วย

๓) ถ้าผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะแถลงการณ์ด้วยวาจาในชั้นพิจารณาของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ให้แสดงความประสงค์ไว้ในคำร้องทุกข์ด้วย หรือจะทำเป็นหนังสือต่างหากก็ได้ แต่ต้องยื่นหนังสือก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เริ่มพิจารณา

๒.๗.๖ การยื่นหนังสือร้องทุกข์

การยื่นหนังสือร้องทุกข์ทำได้ ๒ วิธี คือ

๑. ยื่นต่อพนักงานผู้รับคำร้องทุกข์ที่สำนักงาน ก.พ. (กรณีร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค.) หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับหนังสือตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ของผู้บังคับบัญชาหรือของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ หรือของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

๒. ส่งหนังสือร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน โดยถือวันที่ทำการไปรษณีย์ต้นทางประทับตรารับที่ของหนังสือร้องทุกข์เป็นวันยื่นคำร้องทุกข์ โดยให้ส่งไปยังผู้บังคับบัญชา หรือส่งไปยังสำนักงาน ก.พ. (กรณีร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค.)

๒.๗.๗ ขั้นตอนและกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชา

๑. เมื่อผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ได้รับคำร้องทุกข์แล้วจะมีหนังสือแจ้งพร้อมทั้งส่งสำเนาคำร้องทุกข์ไปให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ทราบ โดยให้ผู้บังคับบัญชานั้นส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องและคำชี้แจง ไปให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ประกอบการพิจารณาภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องทุกข์ สำหรับกรณีที่ยื่นคำร้องทุกข์ผ่านผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ก็ให้ปฏิบัติในทำนองเดียวกัน

๒. ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พิจารณาจากเรื่องราวการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ ในกรณีจำเป็นและสมควร อาจขอเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม รวมทั้งคำชี้แจงจากหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอื่นของรัฐ ห้างหุ้นส่วน บริษัท ข้าราชการ หรือบุคคลใดมาให้อภัยคำหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาได้ รวมทั้งอาจจะให้ผู้ร้องทุกข์มาแถลงการณ์ด้วยวาจา หรือไม่ก็ได้

๓. ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันได้รับคำร้องทุกข์ และอาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน

๔. การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้น อาจจะไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ยกคำร้องทุกข์ หรือมีคำวินิจฉัยให้แก้ไขหรือยกเลิกคำสั่ง และให้เยียวยาความเสียหาย ให้ผู้ร้องทุกข์ หรือให้ดำเนินการอื่นใดเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม และเมื่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ได้วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ประการใดแล้ว ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ดำเนินการให้เป็นไปตามคำวินิจฉัยนั้นในโอกาสแรกที่สามารถทำได้ และเมื่อได้ดำเนินการตามคำวินิจฉัยแล้ว ให้แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือโดยเร็ว คำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์นั้นให้เป็นที่สุด

๒.๗.๘ สิทธิของผู้ร้องทุกข์

๑. ผู้ร้องทุกข์อาจถอนคำร้องทุกข์ที่ยื่นไว้แล้วในเวลาใดๆ ก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์จะมีคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดในเรื่องร้องทุกข์นั้นก็ได้

๒. ผู้ร้องทุกข์มีสิทธิคัดค้านผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ และคัดค้านผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ กรณีที่มีเหตุคัดค้านตามที่กำหนดไว้ในกฎ ก.พ.ค.

๓. กรณีที่ผู้ร้องทุกข์ไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยร้องทุกข์ มีสิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครองชั้นต้นภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่ทราบ หรือถือว่าทราบคำวินิจฉัยร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์หรือของคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์

๓. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓.๑ ผังกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา	-	เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริหารจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ฯ
๒	ลงทะเบียนเลขรับในระบบสารบรรณ	๕ นาที	เจ้าหน้าที่ งานสารบรรณ
๓	วิเคราะห์เนื้อหา อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานใด	๑ ชั่วโมง	เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริหารจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ฯ
๔	นำเรียน/เสนอความเห็น เพื่อมอบไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบ	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริหารจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ฯ
๕	นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ฉะเชิงเทราพิจารณาสั่งการ	๑ วัน	นายแพทย์ สาธารณสุขจังหวัด ฉะเชิงเทรา
๖	ดำเนินการตามคำสั่ง , สอบสวน/สอบสวน แสวงหาข้อเท็จจริง	๔ วัน	กลุ่มงาน/งาน ที่รับผิดชอบ
๗	นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ฉะเชิงเทรา พิจารณารายงาน	๑ วัน	นายแพทย์ สาธารณสุขจังหวัด ฉะเชิงเทรา
๘	เห็นชอบ ลงนาม		
	ดำเนินการตามข้อสั่งการ และ รายงานผลเพิ่มเติม นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ฉะเชิงเทรา พิจารณารายงาน ลงนาม	๗ วัน ๑ วัน	กลุ่มงาน/งาน ที่รับผิดชอบ นายแพทย์ สาธารณสุขจังหวัด ฉะเชิงเทรา
	ดำเนินการตามข้อสั่งการและรายงานผลไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด -ผู้ร้องเรียน -หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน -หน่วยงานอื่นตามที่เห็นสมควร -แจ้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ฯ พร้อมสำเนาเอกสารเรื่องดำเนินการ	๑ วัน	กลุ่มงาน/งาน ที่รับผิดชอบ

๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางร้องเรียนจากทุกช่องทางแล้วลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณ ภายใน ๑ วัน
- ๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ คัดแยกหนังสือมอบให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทราพิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ วัน
- ๓) ดำเนินการตามคำสั่ง สืบสวน/สอบสวน แสวงหาข้อเท็จจริง แล้วรายงานผลต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทราพิจารณาสั่งการ ภายใน ๗ วัน
- ๔) ดำเนินการตามข้อสั่งการและรายงานผลไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ผู้ร้องเรียน หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน หน่วยงานอื่นตามที่เหมาะสม ภายใน ๑๕ วัน
- ๕) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อดำเนินการเสร็จแล้ว ให้แจ้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ฯ พร้อมสำเนาเอกสารเรื่องที่ทำเนียบการ ภายใน ๑ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา ทุก ๖ เดือน

๔. กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘
๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)
๔. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๘. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗
๙. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖
๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗
๑๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๑๒. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย
๑๓. กฎ ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. ๒๕๕๖

ภาคผนวก

แบบฟอร์มคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

เขียนที่ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา

วันที่..... เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง ดังนี้

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความที่ระบุข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ หากปรากฏว่าไม่เป็นความจริง
ข้าพเจ้ายอมรับผิดชอบและให้ดำเนินการได้ตามกฎหมาย

โดยข้าพเจ้า ขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน ได้แก่

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

จำนวน.....ฉบับ

๒. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน
(.....)

บัญชีแนบท้าย กฎหมายที่เกี่ยวข้องของแต่ละกลุ่มงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา

ลำดับ	กฎหมาย	กลุ่มงาน	
๑	พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม	กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อม และอาชีวอนามัย	
๒	พ.ร.บ. ควบคุมโรคจากการประอาชีพและโรคจากสิ่งแวดล้อม พ.ศ. ๒๕๖๑		
๓	พ.ร.บ. อาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒	กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและ เภสัชสาธารณสุข	
๔	พ.ร.บ. ยา พ.ศ. ๒๕๑๐		
๕	พ.ร.บ. เครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๕๘		
๖	พ.ร.บ. เครื่องมือแพทย์ พ.ศ. ๒๕๕๑		
๗	พ.ร.บ. วิชาชีพเวชกรรม พ.ศ. ๒๕๒๕		
๘	พ.ร.บ. วิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ. ๒๕๒๘		
๙	พ.ร.บ. วิชาชีพเภสัชกรรม พ.ศ. ๒๕๓๗		
๑๐	พ.ร.บ. วิชาชีพเทคนิคการแพทย์ พ.ศ. ๒๕๔๗		
๑๑	พ.ร.บ. วิชาชีพกายภาพบำบัด พ.ศ. ๒๕๔๗		
๑๒	พ.ร.บ. สถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑		
๑๓	พ.ร.บ. วัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ. ๒๕๕๙		
๑๔	พ.ร.บ. การประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. ๒๕๔๒		
๑๕	พ.ร.บ. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙		
๑๖	พ.ร.บ. ระบบสุขภาพปฐมภูมิ พ.ศ. ๒๕๖๒		กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและ รูปแบบบริการ
๑๗	พ.ร.บ. โรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๕๘		กลุ่มงานควบคุมโรคติดต่อ
๑๘	พ.ร.บ. ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. ๒๕๖๐		
๑๙	พ.ร.บ. ความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๑		
๒๐	พ.ร.บ. เชื้อโรคและพิษจากสัตว์ พ.ศ. ๒๕๕๘		
๒๑	พ.ร.บ. สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๐	กลุ่มงานประกันสุขภาพ	
๒๒	พ.ร.บ. ผลิตภัณฑ์สมุนไพร พ.ศ. ๒๕๖๒	กลุ่มงานการแพทย์แผนไทย และการแพทย์ทางเลือก	
๒๓	พ.ร.บ. วิชาชีพการแพทย์แผนไทย พ.ศ. ๒๕๕๖		
๒๔	พ.ร.บ. คุ้มครองและส่งเสริมภูมิปัญญาแพทย์แผนไทย พ.ศ. ๒๕๔๒		
๒๕	พ.ร.บ. ควบคุมการส่งเสริมการตลาดอาหารสำหรับทารกและเด็กเล็ก พ.ศ. ๒๕๖๐	กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพ	
๒๖	พ.ร.บ. การป้องกันและแก้ไขปัญหาคาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ. ๒๕๕๙		
๒๗	พ.ร.บ. การแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๑	กลุ่มงานควบคุมโรคไม่ติดต่อ สุขภาพจิต และยาเสพติด	
๒๘	พ.ร.บ. ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. ๒๕๖๐		
๒๙	พ.ร.บ. ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. ๒๕๕๑		
๓๐	พ.ร.บ. สุขภาพจิตแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๑		
๓๑	ประมวลกฎหมายยาเสพติด พ.ศ. ๒๕๖๖		
๓๒	พ.ร.บ. วิชาชีพทันตกรรม พ.ศ. ๒๕๓๗	กลุ่มงานทันตสาธารณสุข	



คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา

ที่ ๓๙ / ๒๕๖๘

เรื่อง จัดตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา

โดยที่เป็นการสมควรให้การบริการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทราเป็นไปอย่างมีระบบ ตอบสนองต่อการจัดการกับปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมในทุกประเด็น และถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา

ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๕ มาตรา ๖๐ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับข้อ ๑.๒(๑) และข้อ ๒ แห่งคำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๘๘๗/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๙ พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๕๙ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา จึงมีคำสั่งไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้จัดตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา ทั้งนี้ สถานที่ตั้งให้ตั้งอยู่ ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา

ข้อ ๒ ช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ ไปรษณีย์

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒.๒ เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานนายกรัฐมนตรี ๑๑๑๑

๒.๓ เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา <https://cco.moph.go.th/>

๒.๔ ร้องเรียนผ่านทางศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา

๒.๕ ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือทางโทรสาร ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๘-๘๑๔๓๓๗ ต่อ ๓๐๗ หมายเลขโทรสาร ๐๓๘-๕๑๒๔๐๐

๒.๖ ร้องเรียนผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ของกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา E-mail : phocco๒๔.law@gmail.com

๒.๗ ผู้ร้องเรียนมาร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา

๒.๘ สื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น

๒.๙ อื่นๆ

ข้อ ๓ หลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์บริหารจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา มีดังนี้

๓.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๓.๑.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ชัดเจน

๓.๑.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓.๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่า ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๓.๑.๔ ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล(ถ้ามี)

๓.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๓ เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือหรือช่วยขจัดความเดือดร้อน

๓.๔ เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๓.๕ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ดีเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๓.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๓.๖.๑ คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐาน พยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๓.๖.๒ คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓.๖.๓ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าว ไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๓.๖.๔ คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๘



(นายศรีศักดิ์ ตั้งจิตธรรม)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา



คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา

ที่ ๒๐ /๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา

ตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่ /๒๕๖๘ ลงวันที่ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘ นั้น เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมในทุกประเด็น และถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา

ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๕ มาตรา ๖๐ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับข้อ ๑.๒(๑) และข้อ ๒ แห่งคำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๘๙๗/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๙ พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๕๙ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา จึงมีคำสั่งไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้บุคคลดังต่อไปนี้เป็นผู้ปฏิบัติงานศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทราโดยให้มีตำแหน่งภายในศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา ดังนี้

๑.๑ นางสาวพรพิมล	แน่นอน	ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการพิเศษ เป็น หัวหน้าศูนย์ฯ
๑.๒ นางสาวภาพร	คุณเจริญ	ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ เป็น รองหัวหน้าศูนย์ฯ
๑.๓. นายทินภัทร	ชาญรัชชัย	ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ เป็น ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ฯ
๑.๔. นางสาวยลดา	นภาดล	ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ เป็น ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ฯ
๑.๕ นางสาวสุกัญญา	ลิ้มเจริญ	ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ เป็น ผู้ปฏิบัติงานและเลขานุการประจำศูนย์ฯ

ข้อ ๒ ให้บุคคลตามข้อ ๑ มีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

๒.๑ รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของหน่วยงานและหรือเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา จากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ

๒.๒ ตรวจสอบเอกสารและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง รายงานข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา วินิจฉัยสั่งการ ทั้งนี้ หากพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับบทบาทภารกิจของกลุ่มงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทราจะดำเนินการส่งมอบให้กลุ่มงานและหรือผู้ที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการแก้ไขปัญหา

๒.๓ ประสานงานและติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จนแล้วเสร็จ

๒.๔ รายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด
ฉะเชิงเทรา และหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด

๒.๕ แจ้งผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ
ในระยะแรก ภายใน ๑๕ วันทำการ และรายงานการยุติปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายใน ๖๐ วันทำการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๘



(นายศรีศักดิ์ ตั้งจิตธรรม)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา

<p>แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา เรื่องแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๕ สำหรับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา</p>	
<p>แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา</p>	
ชื่อหน่วยงาน :	กลุ่มกฎหมาย
วัน/เดือน/ปี/ ที่ข้อมูลเริ่มเผยแพร่ :	๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘
วัน/เดือน/ปี/ ที่ข้อมูลสิ้นสุด :	
หัวข้อ :	คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ และจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือไฟล์แนบ) :	
๑. คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ฉบับปรับปรุงประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	
๒. คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา เรื่องจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา	
๓. คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา เรื่องแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา	
Link ที่เกี่ยวข้อง :	https://cco.moph.go.th/ccob๒๔/
หมายเหตุ :	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล <i>Nur Ika</i> (.นางสาวพรพิมล..แน่นหนา.) ตำแหน่ง..นิติกรชำนาญการพิเศษ... วันที่.....เดือน..กุมภาพันธ์ .พ.ศ...๒๕๖๘..</p>	<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ <i>V</i> (..... นายเมธี...เมฆวิชัย.....) ตำแหน่ง...นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ..... วันที่.....เดือน...กุมภาพันธ์...พ.ศ..๒๕๖๘ ...</p>
<p>..... (นายศรัศม์ ตั้งจิตธรรม) (..... นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา) ตำแหน่ง..... วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง <i>ศรัศม์</i> (นายศรัศม์ ตั้งจิตธรรม) (..... นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา) ตำแหน่ง..... วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....</p>



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา กลุ่มกฎหมาย โทร. ๐๓๘-๕๑๑๖๔๐ ต่อ ๓๐๗

ที่ ฉช ๐๐๓.๐๖ /๑๓

วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรื่อง คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ และจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา

๑. เรื่องเดิม

ตามที่ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา ได้จัดปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ฉบับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และยึดถือปฏิบัติงานถึงปัจจุบัน นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา มีบทบาทหน้าที่หลักในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพในเขตพื้นที่จังหวัด ดำเนินการและประสานงานเกี่ยวกับงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัด กำกับดูแลประเมินผลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัด เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย มีการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ และมีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในทางกฎหมาย คือการรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน ประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ บนพื้นฐานหลักธรรมาภิบาล

๓. ข้อพิจารณา

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ และจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาหากเห็นชอบขอได้โปรดลงนามเอกสารดังนี้

๑. อนุมัติการใช้คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ฉบับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๒. คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา เรื่องจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา

๓. คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา เรื่องแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา

๔. อนุญาตให้นำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ฉบับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ และคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา เรื่องจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทราขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา

อนุมัติ
อนุญาต

(นายศรีศักดิ์ ตั้งจิตธรรม)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา

นายทินภัทร ชาญธวัชชัย
นิติกรปฏิบัติการ

นางสาวพรพิมล แน่นหนา
นิติกรชำนาญการพิเศษ