



คู่มือ

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงาน



รวบรวมโดย

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร

คำนำ

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน จัดทำขึ้นโดยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ภายใต้แผนปฏิบัติการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี เพื่อสนองตอบต่อนโยบายด้านผู้รับผิดบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายหลัก คือ สร้างและพัฒนากระบวนการรับฟังความคิดเห็น เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงและมีส่วนร่วมได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว กำหนดแนวทางปฏิบัติให้มีการจัดทำมาตรฐานการรับและดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยคำนึงถึงความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ซึ่งจุดมุ่งหมายสำคัญในการดำเนินการคือ การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุด ทั้งนี้ การเลือกกระบวนการบริการด้านการจัดการกับเรื่องร้องเรียนของประชาชนมาดำเนินการนั้น เนื่องจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน ให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น และการสนองตอบต่อปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนด้วยการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้ จะเป็นแนวทางพื้นฐานในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของประชาชน เพื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งต่อผู้ปฏิบัติงาน และประชาชนตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน

มกราคม 2568

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

เป็นที่ยอมรับว่าในสังคมโลกว่าประเทศไทยเป็นประเทศที่อยู่ในสถานะของประเทศกำลังพัฒนา ประกอบกับจำนวนประชากรที่เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงพัฒนาประเทศในหลายๆ ด้าน และก่อให้เกิดการขยายบริการสาธารณะในทุกๆด้าน เพื่อยกระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิต และความต้องการตอบสนองต่อปัญหาการดำรงชีวิตทั้งในระดับปัจเจกบุคคลและชุมชน ตลอดจนถึงการแสวงหาผลประโยชน์ในรูปแบบต่างๆทั้งที่ถูกต้องตามกฎหมายและละเมิดต่อกฎหมายหรือจารีตประเพณีของสังคม ซึ่งเป็นบ่อเกิดของปัญหาอันจะส่งผลกระทบต่อ การดำเนินชีวิตของประชาชนอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้หลายกรณี ทำให้ส่วนราชการที่เป็นผู้ให้บริการสาธารณะกลับ ต้องกลายเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาที่กระทบต่อสิทธิของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นปัญหาเดือดร้อนคับข้องใจต่างๆ ทั้งที่เกิดระหว่างประชาชน หรือเอกชนด้วยกัน และระหว่างประชาชนกับรัฐ เหล่านี้นับเป็นทุกข์ของประชาชนที่เกิดขึ้นและย่อมต้องการแก้ไขเยียวยาหรือต้องการประสาน เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างกันการที่ประชาชน แสดงความคิดเห็น ตีชม หรือร้องเรียน การดำเนินงานของรัฐนั้น ถือเป็นการสะท้อนกลับข้อมูล หรือแสดงให้เห็นถึงผลกระทบต่อการดำเนินการภารกิจของภาครัฐที่มีต่อประชาชนได้มากที่สุดอันเป็นการประเมินผลกระทบด้าน ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพประสิทธิผลในการดำเนินการของภาครัฐ ซึ่งหนึ่งในประเด็นสำคัญในการพัฒนา ประเทศประการหนึ่ง คือการดำเนินการดูแลพัฒนาสุขภาพประชาชน ภายใต้การดูแลรับผิดชอบของกระทรวง สาธารณสุขที่มีภารกิจงานเกี่ยวข้องมีผลกระทบต่อสุขภาพ และวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชนในทุกช่วงวัย ภารกิจดังกล่าวนี้มีความเสี่ยงที่ผลลัพธ์อาจไม่เป็นไปตามความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ เช่น ผลการ ตรวจรักษาโรคที่ย่อมมีข้อจำกัดหลากหลายประการ หรือบางกรณีการดำเนินการก่อให้เกิดผลกระทบต่อชุมชน อย่างกว้างขวาง เช่น การควบคุมโรคและภัยสุขภาพที่เกิดขึ้นในชุมชน การตรวจแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมต่างๆ ใน ชุมชน เป็นต้น ดังนั้นการเปิดรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ตลอดจนถึงการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีฐาน ปัญหาจากความเดือดร้อนของประชาชน จึงเป็นวิธีการสำคัญและจำเป็นต่อกระบวนการวิธีประเมินผลกระทบเพื่อ ปรับปรุงพัฒนาภารกิจบริการสุขภาพ และความสำคัญอีกประการหนึ่งของการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ คือ ต้อง ถือว่าสิทธิของการร้องเรียนร้องทุกข์นั้น เป็นสิทธิของประชาชนโดยชอบด้วยกฎหมาย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องย่อมต้องมีหน้าที่รับเรื่องเพื่อแก้ไขปัญหาให้ประชาชนตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ ที่เกี่ยวข้อง อย่างรวดเร็ว เป็นธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน ในฐานะองค์กรที่ทำหน้าที่บูรณาการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน เพื่อให้สามารถดำเนินการ ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนได้อย่างครอบคลุมและรวดเร็วมีประสิทธิภาพ มีหลักการ ดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

1. เป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน ในฐานะองค์กรบริหารควบคุมกำกับหน่วยงานสาธารณสุขในเขตอำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร
2. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงานสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนที่กำหนด
3. รวบรวมวิเคราะห์ปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อหาแนวทางแก้ไขและนำเสนอผู้บริหาร พิจารณาลำดับ
4. ประสานหน่วยงานราชการอื่นหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อยู่ใน ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ
5. ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้ข้อยุติโดยเร็วและ สร้างความพึงพอใจต่อประชาชน
6. อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือกลุ่มมวลชนที่มาพบเพื่อยื่นข้อเรียกร้อง/ข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ด้วยสันติวิธี
7. จัดระบบและพัฒนาเครือข่ายการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เป็น เอกภาพ
8. จัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบันและสนับสนุนข้อมูล ให้ผู้บริหารนำประกอบการพิจารณา
9. สนับสนุนและพัฒนากระบวนงานข้อมูลให้เชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร
10. จัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวมและนำเสนอต่อที่ ประชุมคณะผู้บริหารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการ ดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
2. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

3. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงาน พัฒนาให้การทำงานมีมาตรฐาน รวมทั้งเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่

4. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552

คำนิยาม

“ส่วนราชการ” หมายถึง หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน

“ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตามที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทน ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็น หรือให้ข้อมูลตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

“ผู้ร้องทุกข์” หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

“การร้องทุกข์” หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

“คำร้องทุกข์” หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการ เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล การจัดซื้อ จัดจ้างในส่วนราชการ การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

“การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต” หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

“ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน” หมายถึง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน

“หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน” หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นๆ ประกอบด้วย หน่วยงานหรือกลุ่มงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องทุกข์

“การอุทธรณ์” หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อมติหรือมาตรการใดๆ ที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน สั่งการ หรือมีปัญหาในมติหรือมาตรการนั้นๆ และต้องการให้มีการทบทวน

“บัตรสนเท่ห์” หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

“การบริหาร” หมายถึง การดำเนินงาน หรือการบริหารจัดการที่โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ ประกอบกับประโยชน์ในระยะยาวของราชการ

“การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข” หมายถึง การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าวหรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน

“เรื่องร้องเรียนบริการทางการแพทย์” หมายถึง หนังสือหรือสิ่งใดๆ จากบุคคล หรือองค์กร ที่แสดงให้เห็นว่ามีการให้บริการรักษาพยาบาล หรือการดำเนินการทางการแพทย์ หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าวหรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหินรับผิดชอบ

“ความขัดแย้ง” หมายถึง ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการให้หรือรับบริการสาธารณสุข หรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบการแพทย์ อันนำไปสู่ความไม่พึงพอใจการร้องเรียนหรือการนำข้อพิพาทขึ้นเป็นคดีฟ้องร้องต่อศาล โดยอาจจะเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่ หรือกำลังเกิดขึ้นก็ได้ ทั้งนี้ต้องเป็นกรณีที่ปรากฏชัดเจน

“การเจรจาไกล่เกลี่ย” หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณี หรือ ผู้แทนตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้งกัน เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน และเพื่อมิให้ความขัดแย้งบานปลาย ทั้งนี้ จะต้องเกิดจากความสมัครใจของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย

“การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง” หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกัน ด้วยบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกันโดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

“ผู้ไกล่เกลี่ย” หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์ หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรือบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับ

ขอบเขต

คู่มือบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน และเพื่อเผยแพร่ขั้นตอน การดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แก่ประชาชนทั่วไป ตลอดจนถึงกำหนดช่องทางในการเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน หมายเลข 0 56622353
2. หนังสือ / จดหมาย ส่งทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ส่งถึงสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน ถนนรัฐราษฎร์รังสรรค์ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร รหัสไปรษณีย์ ๖๖๑๑๐
 - หนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
 - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
3. เดินทางมาร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน
4. Face book สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน
5. อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล้องแสดงความคิดเห็น, ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร ฯลฯ

บทที่ ๒

กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สสอ.ตะพานหิน

๒.๑ กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ลำดับ	ขั้นตอน/กระบวนการ	ระยะเวลาการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑	ช่องทางการรับเรื่องราว ร้องทุกข์/ ร้องเรียน/ รับแจ้งเบาะแสโดย บัตรสนเท่ห์ทุกช่องทาง, โทรศัพท์, Face book, จดหมาย, Line, คิวอาร์โค้ดรับเรื่องร้องเรียน, มาด้วยตนเอง กลุ่ม IT บันทึกข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์ และแจ้งกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง รับเรื่องจาก IT แล้วสำเนาเรื่องแจ้งกลุ่มกฎหมาย กลุ่มกฎหมาย ดำเนินการลงทะเบียน และให้คำปรึกษา	ภายใน ๑ วัน	๑. กลุ่ม IT ๒. กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง ๓. กลุ่มกฎหมาย
๒	↓ กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนประกอบข้อมูลทางวิชาการ และแนวทางการดำเนินงานของกรม/สำนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง แล้วเสนอสาธารณสุขอำเภอตะพานหินเพื่อสั่งการแก้ไข	ภายใน ๑ วัน	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
๓	↓ สสอ.ตะพานหิน พิจารณาลงนาม → ข้อสั่งการ ๑ ↓	ภายใน ๑ วัน	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
๔	↓ - กลุ่มงาน สสอ. ดำเนินการตามข้อสั่งการ สสอ.ตะพานหิน - รพ.สต. ดำเนินการแก้ไขและรายงานผลการดำเนินการ	๑๔ วัน	๑. สสอ. ๒. รพ.สต.
๕	↓ กลุ่มกฎหมาย ติดตาม/เร่งรัด ↓	๑ วัน	กลุ่มกฎหมาย

๖	กลุ่มงานที่ทำเรื่อง → สสอ. พิจารณาลงนาม ข้อสั่งการ ๒	ภายใน ๑ วัน	สสอ.
๗	การตอบสนอง/แจ้งผู้ร้อง → ทำหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษรตอบผู้ร้อง	ภายใน ๑๔ วัน หลังลงรับเรื่อง	กลุ่มงานที่รับเรื่องร้องเรียน
๘	กลุ่มกฎหมาย - จัดเก็บสำเนาเรื่องร้องเรียนจัดทำรายงานสรุป วิเคราะห์เสนอผู้บังคับบัญชาทุก ๖ เดือน	๓๐-๖๐ วัน	กลุ่มกฎหมาย

หมายเหตุ ๑. เรื่องที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕-๓๐ วัน นับตั้งแต่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน
 ๒. เรื่องที่ยุ่งยากซับซ้อน ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน นับตั้งแต่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน
 ๓. หน่วยงาน /จนท. ต้อง Take Action ภายใน ๑๕ วัน

๒.๒ บทบาทหน้าที่ของกลุ่มงานภายในที่รับผิดชอบ

๒.๒.๑ กลุ่มกฎหมาย

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรมของส่วนราชการและหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวเงินนอกงบประมาณ (เงินบำรุง) และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนสามัญ พ.ศ. ๒๕๕๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ และระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖ และการสอบสวน/พิจารณาเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ รวมทั้งการดำเนินคดีปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑) การสืบสวน สอบสวน และตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีการร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน กระทำผิดวินัย และการสอบข้อเท็จจริงความรับผิดทางละเมิด

๒) การพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ เรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน และเรื่องร้องขอความเป็นธรรม

๒.๒.๒ กลุ่มงานอื่น ๆ ในสังกัด

มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการตรวจสอบ/สืบสวนข้อเท็จจริงรวมทั้งเสนอแนะมาตรฐานการดำเนินงาน และข้อมูลทางวิชาการ ในประเด็นงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการดำเนินงาน และการตัดสินใจแก่ สาธารณสุขอำเภอตะพานหิน รวมทั้งการติดตามสนับสนุนการแก้ปัญหา และพัฒนาระบบการทำงานของกลุ่มงาน/งาน ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน เพื่อป้องกันปัญหาการร้องทุกข์ ร้องเรียนที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

๒.๓ การจัดประเภทเรื่องร้องเรียน / ระยะเวลาในการตอบสนอง

ลำดับ	ประเภท	นิยาม	เวลาในการตอบสนอง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ
๑	ด้านบริหาร	การเงิน การคลัง การพัสดุ การบริหารงานบุคคล การจ่ายค่าตอบแทน	๑ วัน	กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล กลุ่มกฎหมาย
๒	ด้านบริการ	คุณภาพ / มาตรฐานการบริการ พฤติกรรมบริการ/การคุ้มครองสิทธิ ผู้ให้ฯ-ผู้รับบริการ /ถูกเรียกเก็บ ค่าบริการ /ไม่ได้รับความสะดวกใน การรับบริการ	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพฯ กลุ่มงานทันตสาธารณสุข กลุ่มงานประกันสุขภาพ กลุ่มกฎหมาย
๓	ด้านการ ทุจริต	- อาศัยตำแหน่งหน้าที่แสวงหา ประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมาย -ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมาย	ไม่เกิน ๗ วัน ทำการ	กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มกฎหมาย
๔	พฤติกรรม ส่วนตัว	-ความประพฤติเสื่อมเสียชื่อเสียงใน ตำแหน่งหน้าที่ เช่น เมสสุรา / ทะเลาะวิวาท / ซู้สาว /การพนัน /อื่นๆ	๑ วัน (ชี้แจง ให้ผู้ร้องเรียน ทราบ)	กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มกฎหมาย
๕	เรื่องอื่น ๆ	- การคุ้มครองผู้บริโภค - การควบคุมบุหรี่ / เครื่องดื่ม แอลกอฮอล์ - กฎหมายสาธารณสุขอื่น ๆ - พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	กลุ่มงานควบคุมโรคไม่ติดต่อ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมฯ กลุ่มกฎหมาย

หมายเหตุ กรอระยะเวลาดำเนินการสามารถยืดหยุ่นได้ตามระเบียบการจัดการร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านต่างๆ ได้ เช่น การคุ้มครองสิทธิผู้ให้บริการ (มาตรา๑๘) และการคุ้มครองสิทธิผู้รับบริการ (มาตรา ๔๑) มีกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน การถูกเรียกเก็บเงินค่ารักษา หรือการไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ ต้องดำเนินการภายใน ๗ วัน เป็นต้น

๒.๔ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๔.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ชัดเจน
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๔.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๔.๓ เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือหรือช่วยจัดความเดือดร้อน

๒.๔.๔ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน

๒.๔.๕ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ที่เรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๔.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือ คำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๒.๕ หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาวินิจฉัยร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีของข้าราชการพลเรือนสามัญ

๒.๕.๑ กรณีคับข้องใจที่จะร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ความคับข้องใจอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของข้าราชการนั้น ต้องมีลักษณะอย่างหนึ่ง อย่างใด ดังนี้

๑) ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็น การสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดขึ้นเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลยพินิจโดยมิชอบ

๒) ไม่มอบหมายให้ปฏิบัติ

๓) ประวิงเวลา หรือหน่วงเหนี่ยวการดำเนินการบางอย่างอันเป็นเหตุให้เสียสิทธิ หรือไม่ได้รับสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ในเวลาอันสมควร

๔) ไม่เป็นไปตาม หรือขัดกับระบบคุณธรรมตามมาตรา ๔๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๒.๕.๒ ผู้มีอำนาจพิจารณาและวินิจฉัยร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นควรจะได้ ปกป้องหาหรือทำความเข้าใจกัน โดยผู้บังคับบัญชาต้องให้ออกาสและรับฟัง หรือสอบถามเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าว เพื่อเป็นทางแห่งการทำความเข้าใจและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นต้น แต่ถ้าผู้มีความคับข้องใจไม่ประสงค์จะปรึกษาหารือ หรือปรึกษาหารือแล้วไม่ได้รับคำชี้แจง หรือได้รับคำชี้แจงแล้วไม่เป็นที่พอใจ ก็ให้ร้องทุกข์ตาม กฎ ก.พ.ค. ได้ ดังนี้

ก. เหตุเกิดจากผู้บังคับบัญชา ให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปตามลำดับ คือ

๑) กรณีที่เหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนภูมิภาค ที่ต่ำกว่าผู้ว่าราชการจังหวัด เช่น สาธารณสุขอำเภอ นายอำเภอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้ว่าราชการจังหวัด และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

๒) กรณีที่เหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนกลาง ที่ต่ำกว่าอธิบดี เช่น ผู้อำนวยการกอง หรือผู้อำนวยการสำนัก ให้ร้องทุกข์ต่ออธิบดี และให้อธิบดีเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำหรับกรณีสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขนั้น ถ้าเหตุเกิดจากผู้ว่าราชการวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก และผู้อำนวยการสำนักหรือหน่วยงานส่วนกลาง จะต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข (ในฐานะอธิบดี) และปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

๓) กรณีที่เหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์เกิดจากผู้ว่าราชการจังหวัดหรืออธิบดี ให้ร้องเรียนต่อ ปลัดกระทรวงสาธารณสุขซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้ปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน อนึ่ง กรณีที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมีคำสั่งย้ายหรือเลื่อนเงินเดือนข้าราชการตำแหน่งประเภทวิชาการ ตั้งแต่ระดับชำนาญการพิเศษลงมา กฎหมายใหม่บัญญัติให้เป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดโดยตรง หากจะร้องเรียนในเรื่องนี้จะต้องร้องเรียนต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ข. เหตุเกิดจากปลัดกระทรวง รัฐมนตรีเจ้าสังกัด หรือนายกรัฐมนตรี ให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ดังนั้น ถ้าเหตุร้องทุกข์เกิดจากปลัดกระทรวงสาธารณสุข ต้องร้องเรียนต่อ ก.พ.ค. อนึ่ง คำสั่งต่างๆ ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เช่น บรรจุแต่งตั้ง เลื่อน ย้าย โอน นั้น ถ้าทำให้ข้าราชการเกิดความคับข้องใจแล้ว จะต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ทุกกรณี สำหรับกรณีผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ให้บรรจุแต่งตั้ง หรือเลื่อนตำแหน่ง ข้าราชการในราชการบริหารส่วนภูมิภาค นั้น แม้ว่าจะออกเป็นคำสั่งของจังหวัดก็ตาม กรณีนี้ต้องถือว่าผู้ว่าราชการจังหวัดทำในฐานะปลัดกระทรวงสาธารณสุขตามที่ได้รับมอบอำนาจ กรณีเช่นนี้จะต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ไม่ใช่ร้องเรียนต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒.๕.๓ วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน/ร้องทุกข์

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือยื่นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียน/ร้องทุกข์ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันทราบหรือถือว่าทราบเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยคำร้องให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ คือ

- ๑) ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด และที่อยู่สำหรับการติดต่อเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้ร้อง
- ๒) การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๓) ข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่ผู้ร้องเรียนเห็นว่าเป็นปัญหาของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๔) คำขอของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้ได้รับมอบหมายให้ร้องเรียนแทนกรณีที่จำเป็น

๒.๕.๔ การมอบหมายให้ผู้อื่นร้องเรียน/ร้องทุกข์แทน

ผู้มีสิทธิร้องเรียน/ร้องทุกข์จะมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องเรียน/ร้องทุกข์แทนตนได้แต่เฉพาะกรณีที่มีเหตุจำเป็นเท่านั้น คือ กรณี ๑) เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องเรียนได้ด้วยตนเอง ๒) อยู่ในต่างประเทศและคาดหมายได้ว่าไม่อาจร้องเรียนได้ทันภายในเวลาที่กำหนด และ ๓) มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียนเห็นสมควร ทั้งนี้ จะต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีสิทธิร้องเรียน พร้อมทั้งหลักฐานแสดงเหตุจำเป็น ถ้าไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้พิมพ์ลายนิ้วมือโดยมีพยานลงลายมือชื่อรับรองอย่างน้อยสองคน

๒.๕.๕ หลักฐานประกอบหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑) การยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมคำร้องเรียนด้วย กรณีที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ เพราะพยานหลักฐานอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานทางปกครอง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลอื่น หรือเพราะเหตุอื่นใด ให้ระบุเหตุที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานไว้ด้วย

๒) ให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทำสำเนาคำร้องเรียน/ร้องทุกข์และหลักฐานที่เกี่ยวข้อง โดยให้ผู้ร้องรับรองสำเนาถูกต้อง ๑ ชุด แนบพร้อมคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วย กรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องเรียน/ร้องทุกข์แทนก็ดี กรณีที่มีการแต่งตั้งทนายความหรือบุคคลอื่นดำเนินการแทนในชั้นตอนใดๆ ในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ก็ดี ให้แนบหลักฐานการมอบหมายหรือหลักฐานการแต่งตั้งไปด้วย

๓) ถ้าผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประสงค์จะแถลงการณ์ด้วยวาจาในชั้นพิจารณาของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แสดงความประสงค์ไว้ในคำร้องด้วย หรือจะทำเป็นหนังสือต่างหากก็ได้แต่ต้องยื่นหนังสือก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียน/ร้องทุกข์เริ่มพิจารณา

๒.๕.๖ การยื่นหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

การยื่นหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทำได้ ๒ วิธี คือ

๑) ยื่นต่อพนักงานผู้รับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน หรือ เจ้าหน้าที่ ผู้รับหนังสือตามระเบียบสำนักงานกฤษฎีกาว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ของผู้บังคับบัญชาหรือของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒) ส่งหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน โดยถือวันที่ทำการไปรษณีย์ต้นทางประทับตราวันที่ของหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นวันยื่นคำร้อง โดยให้ส่งไปยังผู้บังคับบัญชา หรือส่งไปยังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน

๒.๕.๗ ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน หมายเลข ๐-๕๖๖๒๒๓๕๓

๒. หนังสือ/จดหมาย ส่งทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึงสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน ถนนรัฐราษฎร์รังสรรค์ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร รหัสไปรษณีย์ ๖๖๑๑๐

- หนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๓. เดินทางมาร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน

๔. Face book สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน

๕. QR Code รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน

๖. อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล้องแสดงความคิดเห็น, ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร ฯลฯ

๒.๕.๘ ขั้นตอนและกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชา

๑) เมื่อผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับคำร้องแล้วจะมีหนังสือแจ้งพร้อมทั้งส่งสำเนาคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ไปให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ โดยให้ผู้บังคับบัญชานั้นส่งเอกสาร หลักฐานที่เกี่ยวข้องและคำชี้แจง ไปให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประกอบการพิจารณา ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำหรับกรณีที่ยื่นคำร้องผ่านผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ก็ให้ปฏิบัติในทำนองเดียวกัน

๒) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์พิจารณาจากเรื่องราวการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติตามผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในกรณีจำเป็นและสมควร อาจจะขอเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม รวมทั้งคำชี้แจงจากหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอื่นของรัฐ ห้างหุ้นส่วน บริษัท ข้าราชการ หรือบุคคลใดๆ มาให้ถ้อยคำหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาได้ รวมทั้งอาจจะให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์มาแถลงการณ์ด้วยวาจา หรือไม่ก็ได้

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนฯ สสอ.ตะพานหิน

๓) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันได้รับคำร้องทุกข์ และอาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน

๔) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น อาจจะไม่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ยกคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือมีคำวินิจฉัยให้แก้ไขหรือยกเลิกคำสั่ง และให้เยียวยาความเสียหาย ให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือให้ดำเนินการอื่นใดเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม และเมื่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประการใดแล้ว ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการให้เป็นไปตามคำวินิจฉัยนั้นในโอกาสแรกที่ทำได้ และเมื่อได้ดำเนินการตามคำวินิจฉัยดังกล่าวแล้ว ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบเป็นหนังสือโดยเร็ว คำวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องเรียน/ร้องทุกข์นั้นให้เป็นที่สุด

๒.๕.๘ สิทธิของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑) ผู้ร้องอาจถอนคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ยื่นไว้แล้วในเวลาใดๆ ก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะมีคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดในเรื่องที่ร้องนั้นก็ได้

๒) ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์มีสิทธิคัดค้านผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และคัดค้าน ผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีที่มีเหตุคัดค้านตามที่กำหนดไว้ในกฎ ก.พ.ค.

๓) กรณีที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีสิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครองชั้นต้น ภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่ทราบ หรือถือว่าทราบคำวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือของคณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

บทที่ 3

กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

3.1 กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 59 บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
2. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38
3. พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพ พ.ศ. 2545
4. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)
5. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2546
6. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548
7. พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
8. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
9. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. 2537 (กรณีลูกจ้างประจำ) และหนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ สธ 0201.034/ว 173 ลงวันที่ 4 สิงหาคม 2548 เรื่อง สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์แก่ลูกจ้างชั่วคราวเงินนอกงบประมาณ (เงินบำรุง)
10. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544
11. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. 2547 (กรณีพนักงานราชการ)
12. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552
13. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2556 (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)
14. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 เรื่อง หลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียน กล่าวโทษ ข้าราชการว่ากระทำความผิดวินัย

15. ประกาศสิทธิผู้ป่วย 10 ประการ อันได้แก่

- 15.1 ผู้ป่วยทุกคนมีสิทธิพื้นฐานที่จะได้รับการบริการด้านสุขภาพตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ
- 15.2 ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับการบริการจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยไม่เลือกปฏิบัติเนื่องจากมีความแตกต่างด้านฐานะ เชื้อชาติ ศาสนา สังคม ลัทธิ การเมือง เพศ อายุและลักษณะความเจ็บป่วย
- 15.3 ผู้ป่วยที่ขอรับบริการด้านสุขภาพมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลอย่างเพียงพอและเข้าใจชัดเจนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพเพื่อให้ผู้ป่วยสามารถตัดสินใจในการยินยอมหรือไม่ยินยอมให้ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพปฏิบัติต่อตนวันแต่เป็นการช่วยเหลือรีบด่วนหรือจำเป็น
- 15.4 ผู้ป่วยอยู่ในสถานะที่เสี่ยงอันตรายถึงชีวิต มีสิทธิที่จะได้รับการช่วยเหลือรีบด่วนจากผู้ประกอบวิชาชีพโดยทันทีตามความจำเป็นแก่กรณีโดยไม่คำนึงถึงผู้ป่วยจะร้องขอความช่วยเหลือหรือไม่
- 15.5 ผู้ป่วยมีสิทธิจะได้รับทราบชื่อ สกุล และประเภทของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพที่เป็นผู้ให้บริการแก่ตน
- 15.6 ผู้ป่วยมีสิทธิจะขอความเห็นจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพที่มีได้เป็นผู้ให้บริการแก่ตนและมีสิทธิในการขอเปลี่ยนผู้ให้บริการ และสถานบริการได้
- 15.7 ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับตนเองจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยเคร่งครัด เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้ป่วยหรือการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย
- 15.8 ผู้ป่วยมีสิทธิจะได้ทราบข้อมูลอย่างครบถ้วนในการตัดสินใจเข้าร่วม หรือถอนตัวจากการเป็นผู้ถูกทดลองในการทำวิจัยของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ
- 15.9 ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเฉพาะตนที่ปรากฏในเวชระเบียนเมื่อร้องขอ ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวต้องไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลอื่น
- 15.10 บิดา มารดา หรือผู้แทนโดยชอบธรรม อาจใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่เป็นเด็กอายุไม่เกินสิบแปดปีบริบูรณ์ ผู้บกพร่องทางกายหรือจิต

3.2 การจัดเก็บเอกสาร

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่อง	ศูนย์บริหารจัดการเรื่อง ร้องเรียน สำนักงาน	ศูนย์บริหารจัดการเรื่อง ร้องเรียน	ตลอดปี

ร้องเรียน สำนักงาน สาธารณสุขอำเภอตะพานหิน	สาธารณสุขอำเภอตะพาน หิน		
	เว็บไซต์กระทรวง สาธารณสุข	ศูนย์บริหารจัดการเรื่อง ร้องเรียน	ตลอดปี

3.3 ผู้มีสิทธิ์เข้าถึง

- เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/กลุ่ม IT/กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน

3.4 ระบบการติดตามและประเมินผล

- 4.4.1 ร้อยละของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับการดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดไว้
- 4.4.2 ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา
- 4.4.3 ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ภาคผนวก

ที่...../.....

แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน

ข้อมูลทั่วไป วันที่รับ..... เดือน.....ปี.....เวลา.....น.
ช่องทางที่ร้องเรียน ☐ ส่วนกลาง ☐ หนังสือ/จดหมาย ☐ โทรศัพท์ ☐ โทรสาร ☐ อินเทอร์เน็ต ☐ มาด้วยตนเอง ☐ อื่นๆระบุ.....
ข้อมูลบุคคลผู้ร้อง ☐ ไม่ประสงค์ออกนาม ☐ แจ้งเฉพาะหมายเลขโทรศัพท์ (ระบุหมายเลข)..... ☐ ชื่อผู้ร้องเรียนนาย/นาง/น.ส.....นามสกุล.....อายุ.....ปี สัญชาติ.....เชื้อชาติ..... บัตรประจำตัวเลขที่.....ออกให้โดย.....วันที่ออกบัตร ที่อยู่เลขที่.....หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
ประเด็นที่ร้องเรียน ☐ ระบบบริการ ☐ พฤติกรรมบริการ ☐ อาชีวอนามัย ☐ การบริหารงานบุคคล ☐ การบริหารงานบุคคล ☐ การเงิน ☐ คำนวณงบการเงิน ☐ ทุจริต ☐ อื่นๆ
เรื่อง.....
รายละเอียดเรื่องร้องเรียน 1.ผลิตภัณฑ์/บริการที่เกิดปัญหา..... 2.ลักษณะของปัญหาที่เกิด..... 3.สถานที่เกิดปัญหา..... 4.วันที่เกิดปัญหา..... 5.ข้อบกพร่อง/ข้อสงสัยที่พบ..... 6.ความต้องการของผู้ร้องเรียน..... 7.ผู้ถูกร้องเรียนนาย/นาง/น.ส.....นามสกุล...../ชื่อร้าน/บริษัท..... ที่อยู่ เลขที่.....หมู่ที่/ชุมชน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทร..... ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหินเป็นความจริงทุกประการและขอ รับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมดและข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ผู้อื่น ได้รับความเสียหายเป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จต่อพนักงานเจ้าหน้าที่

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน รับเรื่องโดย ลงชื่อ..... พนักงานเจ้าหน้าที่ ลงชื่อ..... (.....) (.....) (.....) ตำแหน่ง..... ตำแหน่ง..... ตำแหน่ง.....		
หลักฐานเบื้องต้นที่ได้ยื่นประกอบคำร้องเรียน ดังนี้ ☐ ไม่มี ☐ มี ☐ หนังสือ/จดหมาย ☐ เทปบันทึกเสียง ☐ เอกสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ☐ แผ่นซีดี ☐ อื่นๆ ☐ ตัวอย่างผลิตภัณฑ์.....จำนวน.....รุ่นการผลิต (lot no).....ครั้งที่ผลิต (Batch No)..... วันที่ผลิต.....วันหมดอายุ.....สถานที่ผลิต.....		
เรียน สาธารณสุขอำเภอตะพานหิน	คำสั่ง สาธารณสุขอำเภอตะพานหิน	
..... ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง วันที่.....		
สรุปผลการดำเนินการ ☐ ไม่พบความผิด ☐ ตักเตือน ☐ ปรับ ☐ ดำเนินคดี ☐ อื่นๆ.....วันที่แล้วเสร็จ.....		

ที่...../.....

แบบรับและส่งต่องานเรื่องร้องเรียน

<u>รับเรื่องร้องเรียน</u> (จากกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องไปกลุ่มงานนิติการ) ประเด็นที่ร้องเรียน รับเรื่องจากฝ่าย/กลุ่มงาน/อื่นๆ ระบุ วัน เดือน ปีที่รับ.....เวลา... ผู้ส่ง (ชื่อ - สกุล)..... ผู้รับ (ชื่อ - สกุล).....	
<u>ส่งเรื่องร้องเรียน</u> (จากกลุ่มงานนิติการไปกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง) กลุ่มงานที่รับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน () 1 กลุ่มงาน () 2 กลุ่มงาน () 3 กลุ่มงาน () 4 กลุ่มงาน ระบุชื่อฝ่าย ระยะเวลาดำเนินการ จำนวน () 15 วัน () 30 วัน () อื่นๆ ผู้รับ (ชื่อ - สกุล) 1. 2. 3. วตป..... วตป..... วตป..... ผู้ส่ง (ชื่อ - สกุล) วตป.....	
<u>รายงานผลการร้องเรียน</u> (จากกลุ่มงานที่แก้ไขไปกลุ่มงานนิติการ) รายงานผลการดำเนินงานครั้งที่ 1 (ภายใน 15 วัน) ระบุรายละเอียด ผู้รายงาน (ชื่อ - สกุล) วัน เดือน ปี.....	
เรียน สาธารณสุขอำเภอตะพานหิน	คำสั่ง สาธารณสุขอำเภอตะพานหิน

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

หลักการยุติเรื่อง

1. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง และแจ้งผู้ร้องทราบ
2. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน ซึ่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และแจ้งผู้ร้องทราบ
3. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเนื่องจากพ้นวิสัยการดำเนินการ และได้ชี้แจงผู้ร้องทราบ
4. เรื่องส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ และแจ้งผู้ร้องทราบว่าหน่วยงานใดรับเรื่องไป
5. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา รวมถึง บัตรสนเทห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งผู้ร้องทราบ
6. เรื่องเสนอความคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการ หรือมีหน่วยงานดำเนินการอยู่แล้ว และแจ้งผู้ร้องทราบ
7. กรณีเสนอความคิดเห็นที่มีผลต่อส่วนรวม ให้หน่วยงานประเมินผลข้อมูลและเสนอความคิดเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน	
ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน กลุ่มงาน : กลุ่มกฎหมาย วัน/เดือน/ปี : วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๘ หัวข้อ : คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตะพานหิน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ Link ภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ:	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล (นางสาวจุฑารัตน์ ชมเชย) นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	ผู้อนุมัติรับรอง (นายนนท์ ฑีฆะภรณ์) นักสาธารณสุขชำนาญการ รักษาการแทน สาธารณสุขอำเภอตะพานหิน
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ (นางสาวจุฑารัตน์ ชมเชย) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๘	