

คู่มือ ๒

การปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

และประพฤติมิชอบ



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ



บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ภายใต้ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมไทย มีประชาชนบางส่วนได้รับผลกระทบและประสบปัญหาที่หลากหลาย จนกลายเป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งนับวันยังมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนต้องพึ่งพาส่วนราชการเพื่อคลี่คลายปัญหา โดยการร้องเรียน/ร้องทุกข์ไปยังส่วนราชการต่างๆที่มีอยู่ เรื่องราวร้องทุกข์เป็นสิ่งสะท้อนปัญหาของประชาชนที่บ่งบอกความรู้สึกและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการตามภารกิจของส่วนราชการในฐานะหน่วยงานผู้ใช้อำนาจฝ่ายบริหารตามระบอบประชาธิปไตย ในการบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับนโยบายการบริหารงานภาครัฐ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้สะดวก รวดเร็วและปลอดภัย ทั้งนี้ ภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนถือเป็นเสียงสะท้อนให้ภาครัฐทราบว่าการบริหารงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารอดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จนอาจเป็นเหตุให้มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่างๆเพิ่มขึ้น

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ ในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชนโดยรวม ในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ในสังกัดจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และเล็งเห็นความสำคัญของเรื่องดังกล่าวนี้ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้มารับบริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

**กระบวนการในการดำเนินงานต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ**

.....

๑. ความหมายของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคุณกรณีหรือไม่มีคุณกรณีก็ตาม และ

๑.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา/โทรศัพท์หรือลายลักษณ์อักษร (หนังสือ) หรืออื่นใด

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ ได้รับจากหน่วยงานหรือส่วนกลาง โดยเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ ดำเนินการต่อไปได้

หมายเหตุ พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒

ร้องทุกข์ หมายถึง ก. บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

ร้องเรียน หมายถึง ก. เสนอเรื่องราว

๒. ขั้นตอนการดำเนินการ

๒.๑ การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๒.๑.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยวาจา/โทรศัพท์

- ให้กรอกข้อมูลลงในแบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

- กรณีด้วยวาจา

- ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนและลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ **มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน** นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

หมายเหตุ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ อาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

- **กรณีโทรศัพท์** ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลลงในแบบรับเรื่องทางโทรศัพท์หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล **มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน** นั้นไว้พิจารณา (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

หมายเหตุ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการอาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

- ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

๒.๑.๒ กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าวไม่กำหนด/บังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะ ดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพหุติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้น

ตามสมควร

- ใช้ถ้อยคำสุภาพ

- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

- ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

๒.๑.๓ กรณีเรื่องที่ส่วนราชการส่วนกลาง/หน่วยงาน/องค์กรที่มีอำนาจหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายส่งเรื่องมาให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ ตรวจสอบ /ดำเนินการ (หนังสือหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรืออื่นๆ) ให้ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

๒.๒ การลงทะเบียนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๒.๑ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ พิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ควรรับหรือไม่รับดำเนินการ แล้วดำเนินการต่อไป ดังนี้

๒.๒.๑ เรื่องที่รับดำเนินการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันที แล้วเสนอเรื่อง/ขอความเห็นจากกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง ผู้ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาในเบื้องต้น (ก่อนนำเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดฯ วินิจฉัย/สั่งการ) ว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรใด ภายในเวลาไม่เกิน ๓ วัน หากเป็นเรื่องสำคัญ/เร่งด่วนให้เสนอผู้ว่าราชการจังหวัดฯ พิจารณาสั่งการโดยทันที

๒.๒.๒ เรื่องที่อาจไม่รับดำเนินการ (นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ อาจพิจารณาให้รับดำเนินการแล้วแต่กรณี)

(๑) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจนให้ตรวจสอบได้

หมายเหตุ “บัตรสนเท่ห์”

- ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ “น. จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน”

- ตามมติคณะรัฐมนตรีเป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน (ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที)

- บัตรสนเท่ห์ที่อาจจะถือเป็นหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้อ ๒.๑.๒ ได้ ต้องครบองค์ประกอบข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้

๑) จะต้องระบุพยานหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน โดยจะต้องชี้เป้าและระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องฯ ให้ชัดเจน (มีพยานหลักฐานใดบ้าง อาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ ก็ได้ ทั้งนี้เพื่อให้ ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือผู้ได้รับมอบหมายจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่าเรื่องที่ร้องฯ มีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้ว่าเป็นคำร้องโดยสุจริต)

๒) จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน โดยจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลที่เป็นประจักษ์พยานเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องฯ และมีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง (สามารถติดตามตรวจสอบได้จริง)

(๒) เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ (อาจรับก็ได้ถ้าระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมชัดเจนสามารถตรวจสอบได้ และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ ถ้ารับให้ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องต่อไป)

(๓) เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้วตลอดถึงได้มีการบังคับคดีแล้ว

(๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

(๖) เรื่องที่องค์กรตรวจสอบตามรัฐธรรมนูญได้ตรวจสอบและวินิจฉัยแล้ว

(๗) เรื่องใกล้เคียงประนอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๖๑/๒ และ ๖๑/๓ ที่มีกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะ หรือเรื่องที่ได้ผ่านกระบวนการทางอนุญาโตตุลาการแล้ว

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ นำเรื่องพร้อมความเห็น/เหตุผลเสนอเรื่องตามขั้นตอนเพื่อให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการพิจารณาส่งการต่อไป

๒.๓ การพิจารณาเรื่องและมอบหมายหน่วยงาน/คณะบุคคลแก้ไขปัญหา

เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ แล้ว ให้จัดทำบันทึกเสนอเรื่องให้ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย หรือคณะกรรมการ/คณะทำงานที่ได้รับแต่งตั้ง พิจารณาวินิจฉัยโดยบันทึกดังกล่าวให้แสดงเหตุผลหรือข้อกฎหมายประกอบความเห็นด้วยว่าเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรใด และเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือมีกฎหมายเฉพาะกำหนดไว้เพื่อเป็นแนวทางพิจารณามอบหมาย โดยมีหลักเกณฑ์/แนวทางพิจารณามอบหมาย ดังนี้

๒.๓.๑ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้พิจารณามอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่รับผิดชอบโดยตรงหรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาได้

๒.๓.๒ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นโดยตรงพิจารณาดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น

๒.๓.๓ เรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ให้แจ้งผู้ร้องทราบเพื่อดำเนินการตามระเบียบกฎหมายนั้นกำหนดต่อไป

๒.๔ การแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนให้ผู้ร้อง

ให้แจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมผลการพิจารณาที่มอบหมายหน่วยงานหรือคณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจสอบ/แก้ไขปัญหา ให้ผู้ร้องทราบภายในไม่เกิน ๓ วันทำการนับแต่ได้มีการดำเนินการตามข้อ ๒.๓ แล้ว โดยให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้เช่นเดียวกัน (อาจโดยเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบ หรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ก็ได้)

๓. วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓.๑ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่

๓.๑.๑ ให้หน่วยงานในสังกัดที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรงหรือคณะกรรมการ/คณะทำงานที่มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา รวบรวมพยานหลักฐานทุกประเภท (พยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ) ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้น รวมถึง การตรวจสอบสถานที่จริง (ถ้าจำเป็น) เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นอย่างชัดเจน แล้วเสนอหัวหน้าหน่วยงานนั้นๆ (กรณีหน่วยงาน) หรือนำเข้าประชุมพิจารณา/ลงมติ (กรณีคณะกรรมการ/คณะทำงาน) เพื่อพิจารณาวินิจฉัย / ส่งการพร้อมดำเนินการแก้ไขปัญหาและเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้รายงานนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ ทราบ/พิจารณา

๓.๑.๒ การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งหรือแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือคำสั่งเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะในเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายเฉพาะหรือกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

๓.๑.๓ การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้หน่วยงานที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรงหรือคณะกรรมการ/คณะทำงานที่ผู้ว่าราชการจังหวัดฯ มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหาพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วน ตามประเด็นข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓.๑.๔ คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของหน่วยงานที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรงหรือคณะกรรมการ/คณะทำงานที่มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา ควรประกอบด้วยข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิงและข้อพิจารณาพร้อมข้อสนับสนุนในการใช้ดุลพินิจ

๓.๑.๕ ให้หน่วยงานที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรงหรือคณะกรรมการ/คณะทำงานที่ผู้ว่าราชการจังหวัดฯ มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา ซึ่งได้ดำเนินการตามข้อ ๓.๑.๑- ๓.๑.๔ รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ว่าราชการจังหวัดฯ ทราบ/พิจารณา ตามกำหนดระยะเวลาในข้อ ๔.

๓.๑.๖ การตรวจสอบกลั่นกรองการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา (ดำเนินการควบคุมดูแลเฉพาะกรณีเรื่องสำคัญ/เรื่องสาธารณชนติดตาม) นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการอาจมอบหมายให้มีการตรวจสอบในทางลับ (ดำเนินการควบคุมกับการดำเนินงานของหน่วยงานตรง เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม/ถูกต้อง/ชัดเจน/สามารถตอบโจทย์สาธารณะ) โดยอาจมอบหมายหน่วยงาน/คณะทำงานเฉพาะกิจหรืออำเภอท้องที่หรืออื่นใดหรือหน่วยงาน/องค์กรอิสระอื่นใดที่เกี่ยวข้อง ช่วยตรวจสอบอีกทางหนึ่ง

๓.๑.๗ ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ที่ได้ดำเนินงาน/ได้รับรายงานผลการดำเนินงานตามข้อ ๓.๑.๑-๓.๑.๕ และ ๓.๑.๖ (ถ้ามี) ซึ่งนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการได้รับทราบ/พิจารณาแล้ว) ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ได้นำดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จหรือได้รับแจ้งผลการดำเนินการ

๓.๒ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น

ดำเนินการตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้นๆ โดยให้แจ้งหน่วยงาน รวมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการทราบด้วย (เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

๔. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๔.๑ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อแก้ไขปัญหาให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่เกิน ๓๐ วันนับแต่วันได้รับเรื่องหรือตามระยะเวลาได้วินิจฉัยสั่งการ (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้งๆ ละไม่เกิน ๑๕ วัน)

กรณีการดำเนินงานตามข้อ ๓.๑.๕ ให้ถือกำหนดระยะเวลาตามข้างต้นด้วย เว้นแต่เป็นกรณีการขอความร่วมมือ ให้พิจารณาประสานติดตามเรื่องต่อเนื่องใกล้ชิด หากเห็นว่าจะเป็นการล่าช้า หรือการดำเนินงานของหน่วยงานมีความชัดเจนเพียงพอ ให้ดำเนินการต่อไปตามข้อ ๓.๑.๔ และ ๓.๑.๖ ต่อไป

หมายเหตุ

- กรณีผู้ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบ/ดำเนินการยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบ หรือไม่ได้ขอขยายเวลาในกำหนด ให้ดำเนินการติดตามเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนโดยทำเป็นหนังสือ และ กำหนดการติดตามเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ออกเป็นเป็นระยะๆ ดังนี้

- | | |
|---------------------|---|
| (๑) เดือนครั้งที่ ๑ | เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน |
| (๒) เดือนครั้งที่ ๒ | เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๑ |
| (๓) เดือนครั้งที่ ๓ | เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๒ |

- หากผู้ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบ/ดำเนินการยังไม่มีรายงานผล ให้รวบรวมข้อมูล/ข้อเท็จจริงที่มีเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการพิจารณาเป็นลายลักษณ์อักษรต่อไป

๔.๒ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องนั้นไปให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยตรงดำเนินการภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยแจ้งหน่วยงานพร้อมขอให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินงานหรือผลความคืบหน้าในการดำเนินงาน (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายเวลาได้อีกตามกฎหมายเกี่ยวข้อง) ให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

หมายเหตุ อ้างอิง พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

๕. การรายงานผลการดำเนินการ

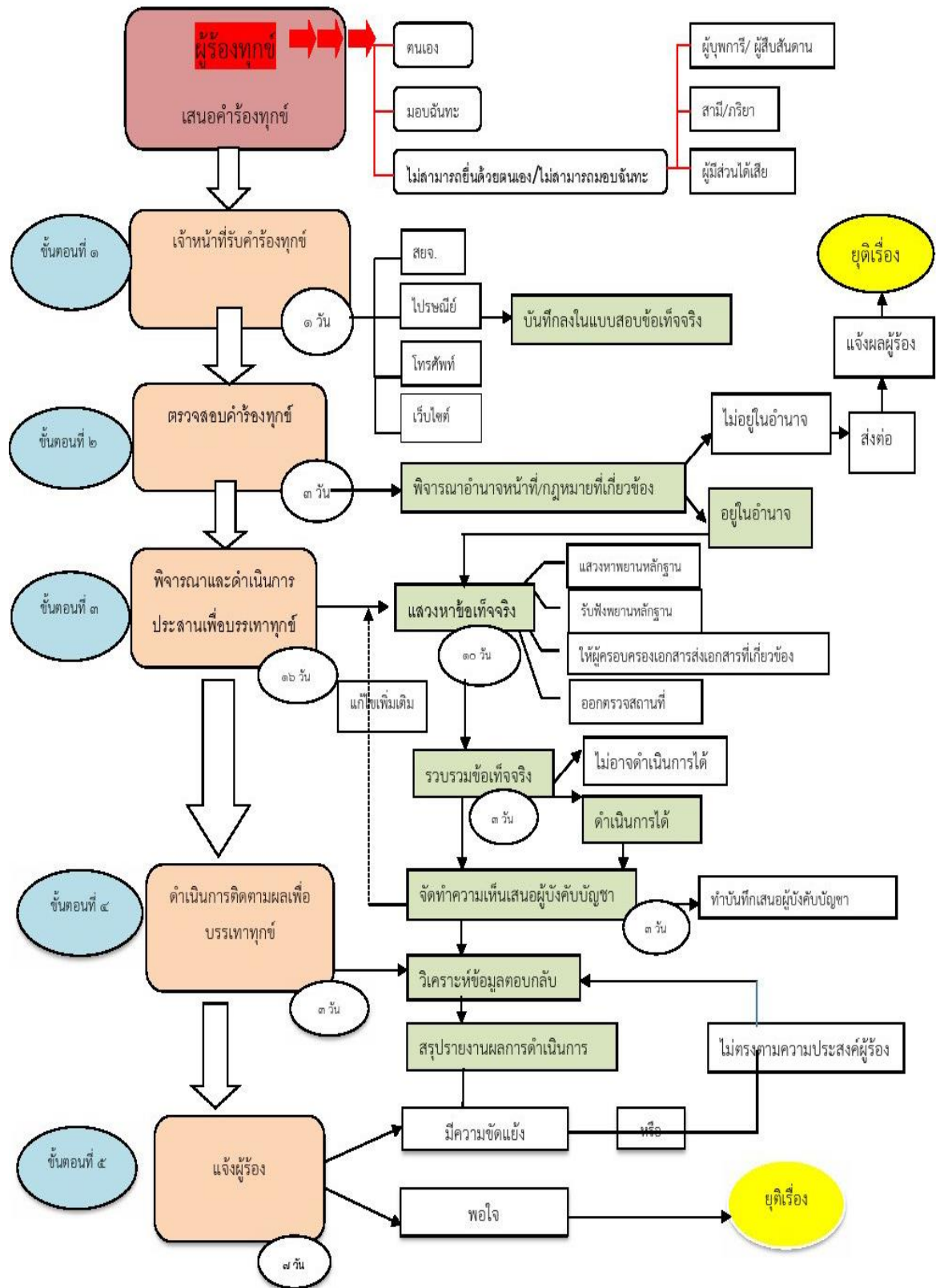
๕.๑ จัดทำสรุปผลดำเนินงานตามแบบรายงานหรือแบบสรุปการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อรายงานให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการทราบก่อนวันประชุมประจำเดือน หัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดไม่น้อยกว่า ๓ วัน

๕.๒ จัดทำแบบรายงานสรุปผลการปฏิบัติตามข้อ ๔ เพื่อส่งรายงานให้กระทรวงสาธารณสุข หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป (ถ้ามี)

.....

ผังกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

อ้างอิง ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒



ขั้นตอนการปฏิบัติการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อในช่องทางต่างๆ รวมถึงการได้รับการประสานงานจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัด และหน่วยงานนอกจังหวัด โดยดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ซึ่งจำแนกขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

(๑) การเสนอเรื่องร้องทุกข์ ผู้ร้องทุกข์จะหมายรวมถึง ผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ ถ้าผู้ร้องไม่สามารถมายื่นเรื่องด้วยตนเอง จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นแทนได้ คือ บุพการีสามี/ภรรยา ผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งในกรณีที่ยื่นคำร้องทุกข์แทนนี้ เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์ เห็นว่ามีความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจจะเสียหายเพราะการร้องทุกข์ จะขอให้ผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารสำคัญหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอย่างอื่นแทนก็ได้

(๒) การรับคำร้องทุกข์ เมื่อได้รับคำร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ ที่ผ่านการลงทะเบียนสารบรรณ หรือจากการรับเรื่องจากผู้ร้อง ให้บันทึกข้อเท็จจริงเบื้องต้นลงในแบบสอบถามข้อเท็จจริงและทะเบียนรับคำร้อง จัดทำแฟ้มสำนวนเรื่องร้องทุกข์ และเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบและพิจารณาการมอบหมายให้ดำเนินการ

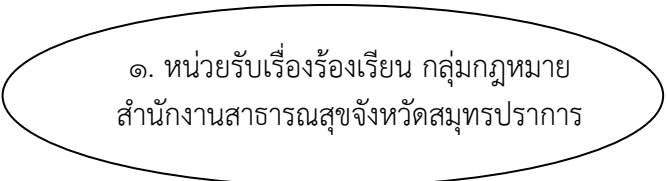
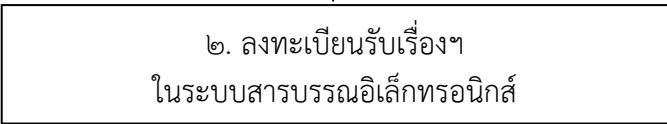
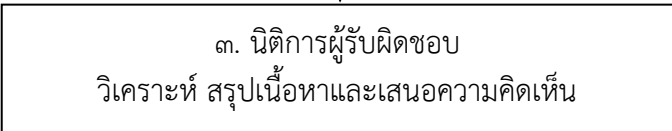
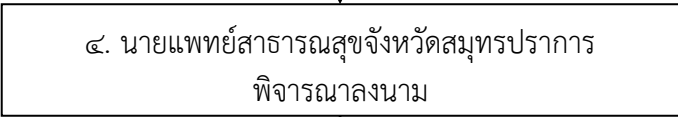
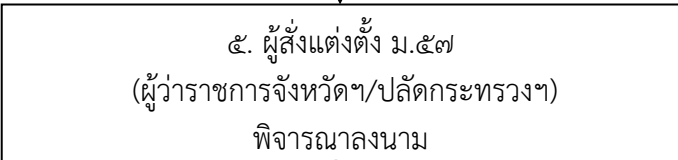
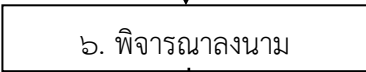
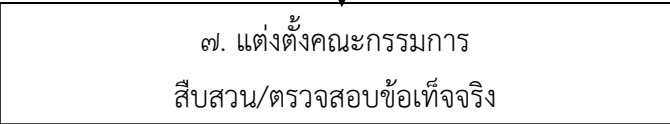
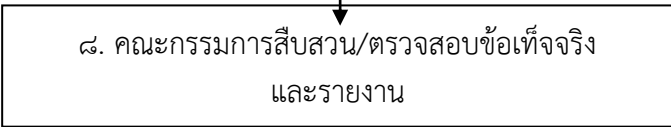
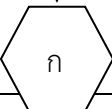
(๓) การตรวจสอบคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบว่าเป็นเรื่องร้องทุกข์หรือไม่ มีหลักฐานตรวจสอบได้หรือไม่ หากไม่น่าเชื่อถือให้ยุติเรื่อง หรือควรส่งต่อหน่วยงานใดที่เกี่ยวข้องและแจ้งผู้ร้องทราบ หากตรวจสอบแล้วมีความน่าเชื่อถือ มีหลักฐานให้ดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการร้องทุกข์ต่อไป พร้อมทั้งตรวจสอบอำนาจหน้าที่ และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

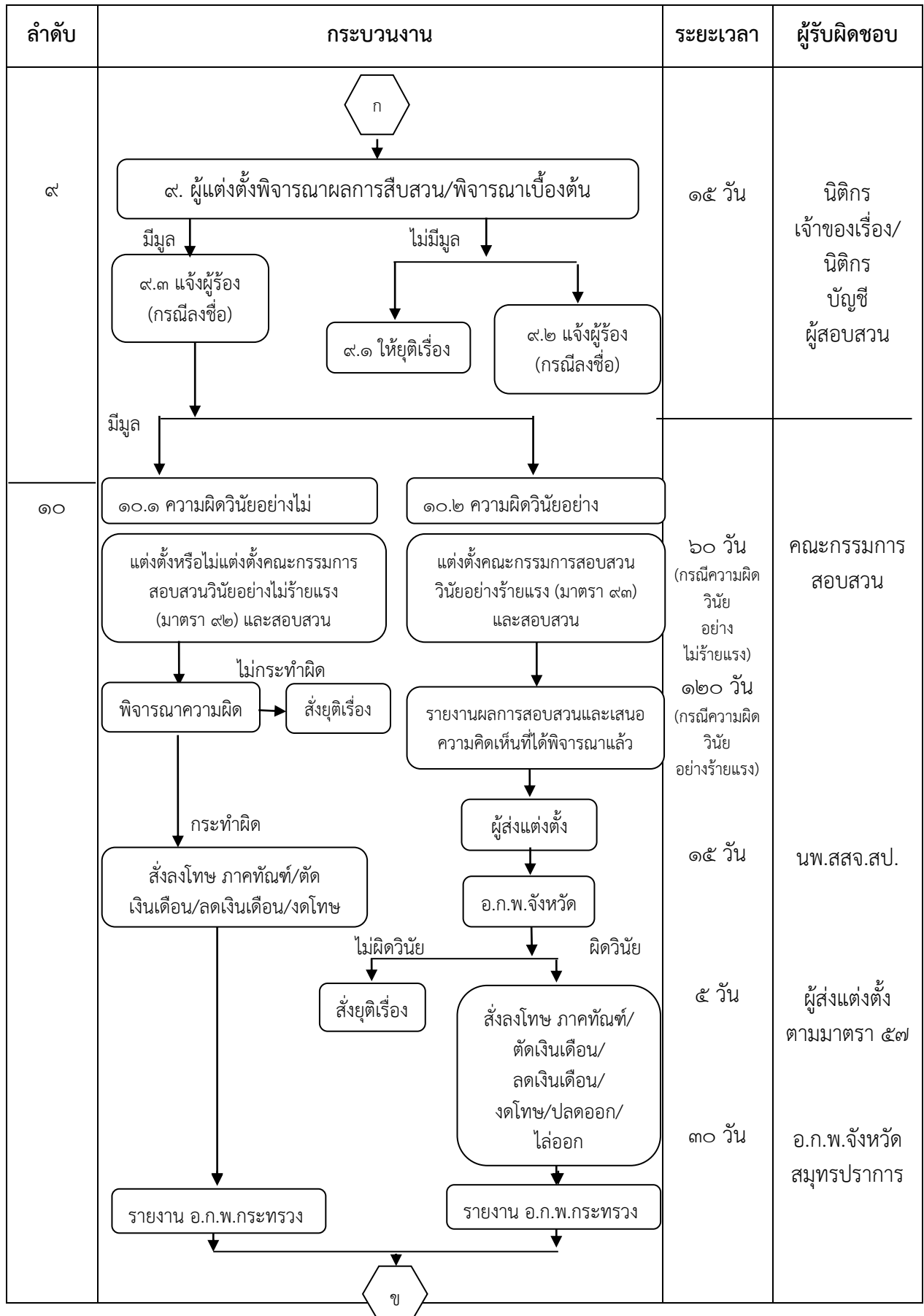
(๔) การพิจารณาและดำเนินการประสานเพื่อบรรเทาทุกข์ โดยการแสวงหาข้อเท็จจริงจากการหาพยานหลักฐาน ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การออกพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง แล้วรวบรวมข้อเท็จจริงเพื่อพิจารณาว่าจะดำเนินการต่อไปได้หรือไม่ หากดำเนินการต่อไปได้ให้เสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือ และดำเนินการประสานให้ความช่วยเหลือ

(๕) ดำเนินการติดตามผลเพื่อบรรเทาทุกข์ หลังจากที่ได้ประสานงานการให้ความช่วยเหลือแล้ว ให้ดำเนินการติดตามการขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วรับเรื่องที่หน่วยงานได้ดำเนินการตอบกลับมาวิเคราะห์ผลการดำเนินงานว่าตรงตามความประสงค์ของผู้ร้องหรือตามข้อสั่งการจากผู้บังคับบัญชาหรือไม่ หากครบถ้วนแล้วให้รายงานผลตามแบบบันทึกการรายงานผลการดำเนินงานและขอยุติเรื่อง

(๖) แจ้งผลผู้ร้องและยุติเรื่อง แจ้งผลการดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร้อง กรณีผู้ร้องพอใจให้ยุติเรื่อง หากไม่พอใจและต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมให้วิเคราะห์ข้อมูลอีกครั้งหนึ่งเพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือตามความประสงค์ที่แท้จริงต่อไป

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการกระทำผิดวินัย/ทุจริต
กรณี ข้าราชการกระทำผิดวินัย/ทุจริต
กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	 ๑. หน่วยรับเรื่องร้องเรียน กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ	๑ วัน	กลุ่มกฎหมาย สสจ.สป.
๒	 ๒. ลงทะเบียนรับเรื่องฯ ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๒ วัน	กลุ่มกฎหมาย สสจ.สป.
๓	 ๓. นิติการผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์ สรุปร้องหาและเสนอความคิดเห็น	๗ วัน	กลุ่มกฎหมาย สสจ.สป.
๔	 ๔. นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ พิจารณาลงนาม	๒ วัน	นพ.สสจ.สป.
๕	 ๕. ผู้สั่งแต่งตั้ง ม.๕๗ (ผู้ว่าราชการจังหวัดฯ/ปลัดกระทรวงฯ) พิจารณาลงนาม	๓ วัน	ผู้สั่งแต่งตั้ง ตาม ม.๕๗
๖	 ๖. พิจารณาลงนาม		
๗	 ๗. แต่งตั้งคณะกรรมการ สืบสวน/ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๕ วัน	คณะกรรมการ สืบสวน/ ตรวจสอบ
๘	 ๘. คณะกรรมการสืบสวน/ตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงาน	๖๐ วัน	ข้อเท็จจริง คณะกรรมการ สืบสวน/ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง
	 ก		



ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑๑	<pre> graph TD A{{X}} --> B(๑๑) อ.ก.พ.กระทรวงพิจารณา B --> C(๑๒) สืบตามมติของ อ.ก.พ.กระทรวง C --> D(๑๓) นิติกร สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฯ D --> E(๑๓.๑) แจ้งผลให้ผู้ร้อง </pre>	๙๐ วัน	อ.ก.พ.กระทรวง
๑๒		๗ วัน	ผู้สั่งบรรจุ ตามมาตรา ๕๗
๑๓		๗ วัน	นิติกร สำนักงาน สาธารณสุข จังหวัด สมุทรปราการ

๑.๑ ขอบเขต

เริ่มจากหน่วยรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็น

๑) ข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ/พนักงานราชการทุกตำแหน่งในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ ผู้สั่งแต่งตั้งตามมาตรา ๕๗ แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนหรือพิจารณาเบื้องต้น คณะกรรมการสืบสวนดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และรายงานผลให้ผู้สั่งแต่งตั้งพิจารณา เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่า

- กรณีไม่มีมูลให้ยุติเรื่องได้
- กรณีมีมูลความผิดโดยมีพยานหลักฐานในเบื้องต้นดำเนินการ ดังนี้

๑) กรณีมีมูลความผิดวินัยอย่างไม่ร้ายแรง ได้มีการแจ้งข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐานให้ทราบ ให้สั่งลงโทษตามควรแก่กรณี โดยไม่แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนก็ได้ หรือจะแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยอย่างไม่ร้ายแรงก็ได้ ถ้าผลการสอบสวนเห็นว่าไม่ได้กระทำผิดตามข้อกล่าวหาให้สั่งยุติเรื่อง และหากผลการสอบสวนเห็นว่ากระทำผิดให้สั่งลงโทษภาคทัณฑ์ ตัดเงินเดือน ลดเงินเดือน หรือดโทษแล้วแต่กรณี

๒) กรณีมีมูลความผิดวินัยอย่างร้ายแรง แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง เมื่อสอบสวนเสร็จให้รายงานผลการสอบสวนและเสนอความเห็นต่อผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน และเมื่อได้พิจารณาแล้วเห็นว่าผู้ถูกกล่าวหาไม่ได้กระทำผิดตามข้อกล่าวหาให้สั่งยุติเรื่อง หากกระทำผิดตามข้อกล่าวหาให้สั่งลงโทษภาคทัณฑ์ ตัดเงินเดือน ลดเงินเดือน งดโทษ ปลดออก หรือไล่ออก แล้วแต่กรณี รายงานไปให้ อ.ก.พ.กระทรวงพิจารณา แล้วสั่งตามมติของ อ.ก.พ. นิติกร สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฯ และนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ ดำเนินการเพื่อแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

๑.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ รับเรื่องร้องเรียน กรณี ข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ/พนักงานราชการ ทุกตำแหน่งสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ

๒) เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ กลุ่มกฎหมาย ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

๓) นิติกร สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการรับเรื่องดำเนินการวิเคราะห์ สรุปรื้อหา และเสนอความคิดเห็น และจัดทำบันทึกถึงผู้สั่งแต่งตั้งตามมาตรา ๕๗ (ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการ/ ปลัดกระทรวงสาธารณสุข)

๔) นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการพิจารณาเรื่องตามที่นิติกรเสนอลงนามถึงผู้สั่งแต่งตั้ง ตามมาตรา ๕๗

๕) เสนอเรื่องให้สั่งแต่งตั้งตามมาตรา ๕๗

๖) สั่งแต่งตั้งตามมาตรา ๕๗ พิจารณาเรื่องที่เสนอ

๗) ผู้มีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ พิจารณาและสั่งการ โดยแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนหรือพิจารณาเบื้องต้นว่ากรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่า ข้าราชการผู้นั้นกระทำความผิดหรือไม่

๘) คณะกรรมการสืบสวน ดำเนินการการสืบสวนและรายงานผู้สั่งแต่งตั้งตามมาตรา ๕๗

๙) ผู้สั่งแต่งตั้งตามมาตรา ๕๗ พิจารณาผลการสืบสวน/พิจารณาในเบื้องต้น

๙.๑) กรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่าข้าราชการกระทำความผิดวินัยให้สั่งยุติเรื่องได้

๙.๒) แจ้งผู้ร้อง (กรณีลงชื่อ)

๙.๓) กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่าข้าราชการกระทำความผิดวินัยให้แจ้งผู้ร้อง (กรณีลงชื่อ)

๑๐) กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่าข้าราชการกระทำความผิดวินัย

๑๐.๑) กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัยอย่างไม่ร้ายแรง โดยมีพยานหลักฐาน ในเบื้องต้นอยู่แล้ว และได้มีการแจ้งข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐานให้ทราบ และรับฟังคำชี้แจง ของผู้ถูกกล่าวหา และผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุ ตามมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบ ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ เห็นว่าได้กระทำความผิดตามข้อกล่าวหา ให้สั่งลงโทษตามควรแก่กรณี โดยไม่ต้อง คณะกรรมการสอบสวนก็ได้ หรือจะแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยอย่างไม่ร้ายแรงก็ได้ ตามมาตรา ๙๒ ทั้งนี้ ถ้าผลการสอบสวนเห็นว่าไม่ได้กระทำความผิดตามข้อกล่าวหาให้สั่งยุติเรื่อง และหากผลการสอบสวนเห็นว่า กระทำความผิดตามข้อกล่าวหา ให้สั่งลงโทษภาคทัณฑ์ ตัดเงินเดือน ลดเงินเดือน หรืองดโทษ แล้วแต่กรณี แล้วรายงาน อ.ก.พ.กระทรวงสาธารณสุข

๑๐.๒) กรณีมีมูลความผิดวินัยอย่างร้ายแรง ให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุ ตามมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน วินัยอย่างร้ายแรง ตามมาตรา ๙๓ เมื่อสอบสวนเสร็จให้รายงานผลการสอบสวนและเสนอความคิดเห็น ต่อผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน และได้พิจารณาแล้วเห็นว่าผู้ถูกกล่าวหาไม่ได้กระทำความผิดตามข้อกล่าวหา ให้สั่งยุติเรื่อง และหากได้กระทำความผิดตามข้อกล่าวหา ให้รายงาน อ.ก.พ.จังหวัดสมุทรปราการพิจารณา ให้สั่งลงโทษภาคทัณฑ์ ตัดเงินเดือน ลดเงินเดือน งดโทษ ปลดออก หรือไล่ออก แล้วแต่กรณี แล้วรายงาน อ.ก.พ.กระทรวงสาธารณสุข

๑๑) อ.ก.พ. กระทรวงสาธารณสุข พิจารณารายงานการดำเนินการทางวินัย

๑๒) ผู้สั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๑๓) นิติกร สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการและนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ ดำเนินการ

ที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์..... อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถ้อยบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ
พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

[illegible]

ทั้งนี้...

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดี
รับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑)จำนวน.....ชุด
 ๒)จำนวน.....ชุด
 ๓)จำนวน.....ชุด
 ๔)จำนวน.....ชุด
 ๕)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

[illegible]

