



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร กลุ่มงานนิติการ โทร ๐ ๕๕๗๐ ๕๑๙๕

ที่ กพ ๐๐๓๒.๐๕/ ๑๐๕

วันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ส่งสรุปการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร

ด้วยกลุ่มงานนิติการ มีภารกิจในการเป็นศูนย์กลางการประสาน การแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยดำเนินงานภายใต้หลักนิติธรรมความเสมอภาค ลดผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งทางตรงและทางอ้อม

ในการนี้ได้สรุปการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ - วันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๓ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ และปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐานการกลไกหรือระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ รายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหากเห็นชอบขออนุญาตนำขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

นายภูษงค์ ชิวสิทธิรุ่งเรือง  
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

๒๗ ส.ค. ๖๓

(นางสาวลลิตา แจ่มจรรย์ส)  
หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ

(นายอาริยะ บุญเกต)

นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ (ด้านบริการทางวิชาการ)

- ชอบ  ทราบ
- ขสพย  ลงนัด
- แจ้งผู้เกี่ยวข้อง
- ดำเนินการ
- ประสาน.....

(นายปรัญญา นากบุญบุตร)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี รักษาราชการแทน

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร

ที่ ๑ ส.ค. ๒๕๖๓

**สรุปการร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๓**  
**สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร**  
**(๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๓)**

**สถานการณ์ ปัญหา**

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร ได้จัดตั้งให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น มีการกำหนดช่องทางในการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โดยให้มีหน้าที่จัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ต่างๆ และให้กลุ่มงานนิติการเป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ของหน่วยงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกัน มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรการ กลไก หรือระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร ได้รวบรวมติดตามผลดำเนินการแก้ไขความเดือดร้อนหรือแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับข้อเสนอแนะ สอบถาม หรือการเสนอความคิดเห็นของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ โดยมีรายละเอียดดังนี้

**ตารางที่ ๑ แสดงผลการดำเนินงานการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๓)**

ประเภท	ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ต.ค. ๖๑ - ก.ย. ๖๒)		ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (๑ ต.ค. ๖๒ - ๑๕ ส.ค. ๖๓)	
	จำนวนทั้งหมด (เรื่อง)	ดำเนินการแล้ว เสร็จ (เรื่อง)	จำนวนทั้งหมด (เรื่อง)	ดำเนินการแล้ว เสร็จ (เรื่อง)
ขอความช่วยเหลือ	๓	๓	๑๐	๑๐
การปฏิบัติหน้าที่	๒	๒	-	-
ด้านพัสดุ	๓	๓	-	-
การให้บริการ	๖	๖	๓	๓
บริหารทั่วไป	๐	๐	๒	๒
ความประพฤติ	๘	๘	๔	๔
การบังคับใช้ กฎหมาย	๒	๒	๑๒	๑๒
สิ่งแวดล้อม/เหตุรำคาญ	๕	๕	๑๒	๑๒
ควบคุมโรค	-	-	๔	๔
รวม	๒๙	๒๙	๔๗	๔๗

ตารางที่ ๒ ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทาง	๒๕๖๒	ร้อยละ	๒๕๖๓	ร้อยละ
โทรศัพท์	๓	๑๐.๓๔	๕	๑๐.๒๐
จดหมาย/mail			๖	๑๒.๒๔
ศูนย์ดำรงธรรม	๑๔	๔๘.๒๗	๓๐	๖๑.๒๒
สป.สธ	๖	๒๐.๖๘	๔	๘.๑๖
ตนเอง/อื่นๆ	๖	๒๐.๖๘	๔	๘.๑๖

ตารางที่ ๓ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๓  
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๓)

ช่องทาง	ทุจริต ประพฤติมิชอบ	ความไม่ชอบธรรม ในการแต่งตั้งโยกย้าย	ผู้บริหารละเลย การปฏิบัติหน้าที่
โทรศัพท์	-	-	-
จดหมาย/mail	-	-	-
ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-
สป.สธ	-	-	-
ตนเอง/อื่นๆ	-	-	-

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง เดือนสิงหาคม ๒๕๖๓ มีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จำนวน ๔๗ ราย จำแนกเป็นการบังคับใช้กฎหมาย/สิ่งแวดล้อม/เหตุรำคาญ จำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๒ รองลงมาได้แก่ขอความช่วยเหลือ จำนวน ๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๒๘ ช่องทางการร้องเรียนอันดับแรกคือการร้องผ่านศูนย์ดำรงธรรมคิดเป็น ร้อยละ ๖๑.๒๒ รองลงมาได้แก่ โทรศัพท์ ร้อยละ ๑๐.๒๐ และสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข,จดหมาย/mail ร้อยละ ๘.๑๖ ตามลำดับ

**แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนร้องทุกข์ / กล่าวหาทั่วไป**  
**ขั้นตอนและระยะเวลาับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ**

ขั้นตอน	กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
หน่วยงาน บุคคล แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่าน ช่องทางต่าง ๆ	-ลงรับหนังสือที่งานสารบรรณ (กรณีเรื่อง “ลับ” จะลงรับที่งานเลขานุการ)	๒๐ นาที	งานสารบรรณ กลุ่มงานนิติการ
-ตรวจสอบ/บันทึก ข้อมูลในสารบบ ความ	-ลงรับหนังสือที่งานนิติการ ตรวจสอบข้อมูล เบื้องต้น บันทึกข้อมูลการร้องเรียนร้องทุกข์ ในสารบบความ	๒๐ นาที นับแต่รับ เรื่อง	กลุ่มงานนิติการ หรือเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบเฉพาะ เรื่องนั้น ๆ
-แจ้งหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องตรวจสอบ/ ปรับปรุง/แก้ไข	-ส่งเรื่องให้กับเจ้าหน้าที่กลุ่มงานที่รับผิดชอบ เฉพาะเรื่อง แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไป -สรุปประเด็นข้อเท็จจริง และข้อเสนอ รายงานให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด กำแพงเพชร ทราบและพิจารณาสั่งการ -แจ้งให้ รพท./รพช./สสอ. ของผู้ถูกร้องเรียน ร้องทุกข์ / กล่าวหา -ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น พร้อมทั้งหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข	ภายใน ๑๕ วันทำ การนับแต่วันรับ หนังสือ หากพัน กำหนดแล้ว หน่วยงานดังกล่าว ยังไม่รายงานผลการ ตรวจสอบ จะจัดทำ หนังสือเร่งรัดให้ ดำเนินการ	กลุ่มงานนิติการ หรือกลุ่มงาน ผู้รับผิดชอบเฉพาะ เรื่องนั้น ๆ
ผลการตรวจสอบ	-เมื่อได้รับผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจาก รพท./รพช./สสอ. ของผู้ถูกร้องเรียนร้องทุกข์ / กล่าวหา จะนำมาตรวจสอบข้อมูลตาม ประเด็นที่ให้ตรวจสอบ หากยังมีกรณีเป็นที่ สงสัยจะทำหนังสือให้ตรวจสอบ/ส่งเอกสารที่ เกี่ยวข้องเพิ่มเติม	ภายใน ๑๕ วันทำ การนับแต่วันรับ หนังสือ หากพัน กำหนดแล้ว หน่วยงานดังกล่าว ยังไม่รายงานผลการ ตรวจสอบ จะจัดทำ หนังสือเร่งรัดให้ ดำเนินการ	กลุ่มงานนิติการ หรือกลุ่มงาน ผู้รับผิดชอบเฉพาะ เรื่องนั้น ๆ

ขั้นตอน	กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
<p>-สรุปประเด็น ข้อเท็จจริง ข้อ กฎหมาย -ทำรายงาน</p>	<p>รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร เพื่อทราบและพิจารณา</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-หากไม่มีมูล เห็นชอบ/ยุติเรื่อง</li> <li>-หากกรณีมีมูล</li> <li>-ไม่เห็นชอบกับการดำเนินการของ หน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งให้ รพท./รพช./ สสอ.ของผู้ถูกร้องเรียนร้องทุกข์ /กล่าวหา ปรับปรุง/แก้ไข</li> <li>- เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนหา ข้อเท็จจริง/สอบสวนทางวินัย</li> </ul>	<p>ภายใน ๑๕ วันทำ การนับแต่วันรับ หนังสือ</p>	<p>กลุ่มงานนิติการ หรือกลุ่มงาน ผู้รับผิดชอบเฉพาะ เรื่องนั้น ๆ</p>
<p>สรุป วิเคราะห์</p>	<p>- เมื่อดำเนินการเสร็จครบกระบวนการแล้วทำ หนังสือสรุปรายงานผลการดำเนินการให้กับ หน่วยงาน/บุคคลที่แจ้งเรื่องการร้องเรียน ร้องทุกข์ ทราบ</p>		<p>กลุ่มงานนิติการ หรือกลุ่มงาน ผู้รับผิดชอบเฉพาะ เรื่องนั้น ๆ</p>