E62(7),(8)

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร กลุ่มงานนิติการ โทร ๐ ๕๕๗๐ ๕๑๙๕

ที่ กพ ๐๐๓๒.๐๕/๑๖๑ **วันที่** ๒ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ส่งสรุปการดำเนินการการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร

ด้วยกลุ่มงานนิติการ มีภารกิจในการเป็นศูนย์กลางการประสาน การแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยดำเนินงานภายใต้หลักนิติธรรมความเสมอภาค ลดผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางตรงและทางอ้อม

ในการนี้ ได้สรุปการดำเนินการการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ และประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ และปฏิบัติตามข้อกำหนด มาตรการ กลไก หรือระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ รายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหากเห็นชอบขออนุญาตนำขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

(นายภุชงค์ ชีวสิทธิรุ่งเรือง)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

2 ธ.ค. 2563

(นางสาวลลิดา แจ่มจำรัส)
หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ

○ ชอบ ✓ ทราบ
○ ขอพบ ○ ลงนัด
○ แจ้งผู้เกี่ยวข้อง
○ ดำเนินการ
○ ประสาน.....

.....

.....

(นายปริญญา นากปุณบุตร)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี รักษาราชการแทน
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร
๓ ธ.ค. ๒๕๖๓

สรุปการร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๓ รอบ ๑๒ เดือน
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร

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 รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓)

ประเภท	ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ต.ค. ๖๑ – ก.ย. ๖๒)		ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ต.ค. ๖๒ – ก.ย. ๖๓)	
	จำนวนทั้งหมด (เรื่อง)	ดำเนินการแล้วเสร็จ (เรื่อง)	จำนวนทั้งหมด (เรื่อง)	ดำเนินการแล้วเสร็จ (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

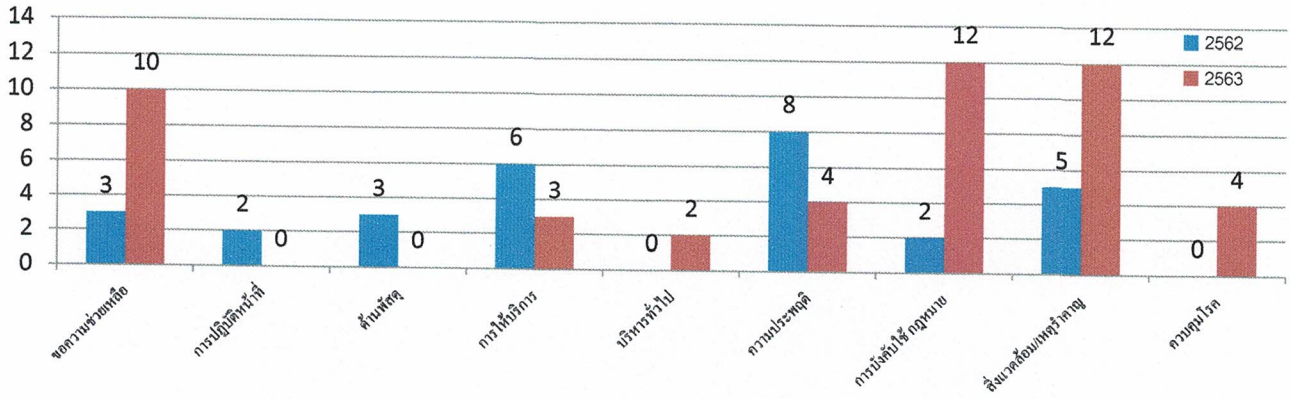
ช่องทาง	๒๕๖๒	ร้อยละ	๒๕๖๓	ร้อยละ
โทรศัพท์	๓	๑๐.๓๔	๕	๑๐.๖๔
จดหมาย/mail			๖	๑๒.๗๖
ศูนย์ดำรงธรรม	๑๔	๔๘.๒๘	๓๐	๖๓.๘๓
สป.สธ	๖	๒๐.๖๙	๔	๘.๕๑
ตนเอง/อื่นๆ	๖	๒๐.๖๙	๒	๔.๒๖
รวม	๒๙	๑๐๐	๔๗	๑๐๐

ตารางที่ ๓ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๒ –กันยายน ๒๕๖๓)

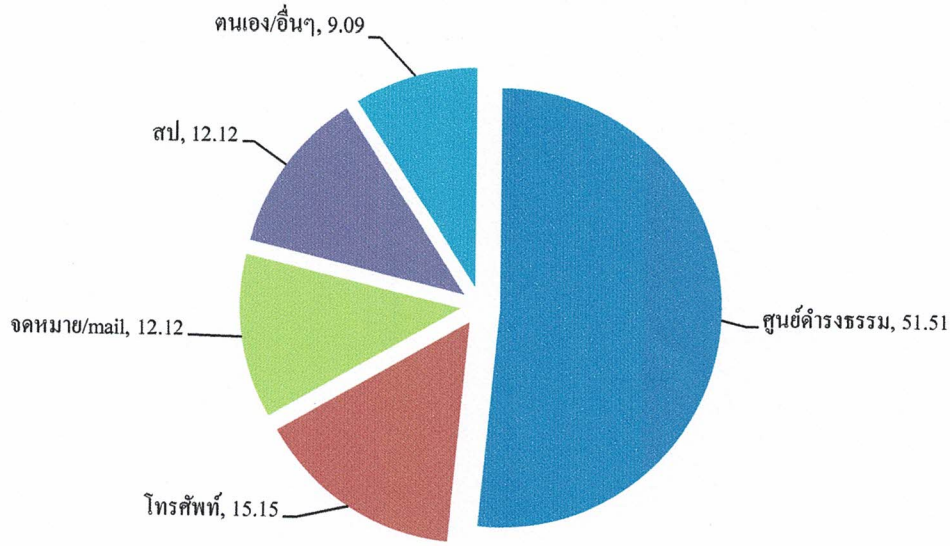
ช่องทาง	ทุจริต ประพฤติมิชอบ	ความไม่ชอบธรรม ในการแต่งตั้งโยกย้าย	ผู้บริหารละเลย การปฏิบัติหน้าที่
โทรศัพท์	-	-	-
จดหมาย/mail	-	-	-
ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-
สป.สธ	-	-	-
ตนเอง/อื่นๆ	-	-	-

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๓ มีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จำนวน ๔๗ ราย จำแนกเป็นการบังคับใช้กฎหมาย/สิ่งแวดล้อม/เหตุรำคาญ จำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕๓ รองลงมาได้แก่ขอความช่วยเหลือ จำนวน ๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๒๗ ช่องทางการร้องเรียนอันดับแรกคือการร้องผ่านศูนย์ดำรงธรรมคิดเป็น ร้อยละ ๖๓.๘๓ รองลงมาได้แก่ จดหมาย/mail ร้อยละ ๑๒.๗๗ และโทรศัพท์ ร้อยละ ๑๐.๖๔ ตามลำดับ สำหรับการร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่พบว่ามีการร้องเรียนในเรื่องดังกล่าว

แผนภูมิที่ ๑ จำนวนการร้องเรียน-ร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๖๓ รอบ ๑๒ เดือน ต.ค. ๖๒ – ก.ย. ๖๓



แผนภูมิที่ ๒ ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ ปี ๒๕๖๓



แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนร้องทุกข์ /กล่าวหาทั่วไป
ขั้นตอนและระยะเวลารับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ

ขั้นตอน	กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
หน่วยงาน บุคคล แจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ	-ลงรับหนังสือที่งานสารบรรณ (กรณีเรื่อง "ลับ" จะลงรับที่งานเลขาฯ)	๒๐ นาที	งานสารบรรณ กลุ่มงานนิติการ
-ตรวจสอบ/บันทึกข้อมูลในสารบบความ	-ลงรับหนังสือที่งานนิติการ ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น บันทึกข้อมูลการร้องเรียนร้องทุกข์ในสารบบความ	๒๐ นาที นับแต่รับเรื่อง	กลุ่มงานนิติการ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเฉพาะเรื่องนั้น ๆ
-แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ/ปรับปรุง/แก้ไข	-ส่งเรื่องให้กับเจ้าหน้าที่กลุ่มงานที่รับผิดชอบเฉพาะเรื่อง แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป -สรุปประเด็นข้อเท็จจริง และข้อเสนอรายงานให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร ทราบและพิจารณาสั่งการ -แจ้งให้ รพท./รพช./สสอ. ของผู้ถูกร้องเรียนร้องทุกข์ /กล่าวหา -ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นพร้อมทั้งหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข	ภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่วันรับหนังสือ หากพ้นกำหนดแล้วหน่วยงานดังกล่าวยังไม่รายงานผลการตรวจสอบ จะจัดทำหนังสือเร่งรัดให้ดำเนินการ	กลุ่มงานนิติการ หรือกลุ่มงานผู้รับผิดชอบเฉพาะเรื่องนั้น ๆ
ผลการตรวจสอบ	-เมื่อได้รับผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจาก รพท./รพช./สสอ. ของผู้ถูกร้องเรียนร้องทุกข์ /กล่าวหา จะนำมาตรวจสอบข้อมูลตามประเด็นที่ให้ตรวจสอบ หากยังมีกรณีเป็นที่สงสัยจะทำหนังสือให้ตรวจสอบ/ส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม	ภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่วันรับหนังสือ หากพ้นกำหนดแล้วหน่วยงานดังกล่าวยังไม่รายงานผลการตรวจสอบ จะจัดทำหนังสือเร่งรัดให้ดำเนินการ	กลุ่มงานนิติการ หรือกลุ่มงานผู้รับผิดชอบเฉพาะเรื่องนั้น ๆ

ขั้นตอน	กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
-สรุปประเด็นข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย -ทำรายงาน	รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร เพื่อทราบและพิจารณา -หากไม่มีมูล เห็นชอบ/ยุติเรื่อง -หากกรณีมีมูล - ไม่เห็นชอบกับการดำเนินการของหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งให้ รพท./รพช./สสอ.ของผู้ถูกร้องเรียนร้องทุกข์ /กล่าวหา ปรับปรุง/แก้ไข - เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนหาข้อเท็จจริง/สอบสวนทางวินัย	ภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่วันรับหนังสือ	กลุ่มงานนิติการ หรือกลุ่มงานผู้รับผิดชอบเฉพาะเรื่องนั้น ๆ
สรุป วิเคราะห์	- เมื่อดำเนินการเสร็จครบกระบวนการแล้วทำหนังสือสรุปรายงานผลการดำเนินการให้กับหน่วยงาน/บุคคลที่แจ้งเรื่องการร้องเรียนร้องทุกข์ ทราบ		กลุ่มงานนิติการ หรือกลุ่มงานผู้รับผิดชอบเฉพาะเรื่องนั้น ๆ