



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร กลุ่มกฎหมาย โทร ๐ ๕๕๗๐ ๕๑๙๕

ที่ กพ ๐๐๓๒.๐๕/๖๗ วันที่ ๖ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ส่งสรุปการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร

ด้วยกลุ่มกฎหมาย มีภารกิจในการเป็นศูนย์กลางการประสาน การแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยดำเนินงานภายใต้หลักนิติธรรมความเสมอภาค ลดผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งทางตรง และทางอ้อม

ในการนี้ได้สรุปการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบ ๑๐ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔) เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ และปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรการ กลไกหรือระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ รายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหากเห็นชอบขออนุญาตนำขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของ หน่วยงานต่อไป

นายภูงศ์ ชิวสิทธิ์รุ่งเรือง
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

๑ ส.ค. ๖๔
(นางสาวอลิสดา แจ่มจำรัส)
หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

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

(นายปริญญา นากปทุมบุตร)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี รักษาราชการแทน
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร
๑๐ ส.ค. ๒๕๖๔

สรุปการร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๔ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - วันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔)

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร

สถานการณ์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร ได้จัดตั้งให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น มีการกำหนดช่องทางในการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โดยให้มีหน้าที่จัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ต่างๆ และให้กลุ่มกฎหมายเป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ของหน่วยงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกัน มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรการ กกลไก หรือระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร ได้รวบรวมติดตามผลดำเนินการแก้ไขความเดือดร้อนหรือแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับข้อเสนอแนะ สอบถาม หรือการเสนอความคิดเห็นของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ -กรกฎาคม ๒๕๖๔) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ แสดงผลการดำเนินงานการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ (ต.ค.๖๓ - ก.ค. ๖๔)

ประเภท	ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ต.ค. ๖๓ - ก.ย. ๖๓)		ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ต.ค. ๖๓ - ก.ค. ๖๔)	
	จำนวนทั้งหมด (เรื่อง)	ดำเนินการแล้ว เสร็จ (เรื่อง)	จำนวนทั้งหมด (เรื่อง)	ดำเนินการแล้ว เสร็จ (เรื่อง)
ขอความช่วยเหลือ	๑๐	๑๐	๕	๕
การปฏิบัติหน้าที่	-	-	๒	๒
ด้านพัสดุ	-	-	-	-
การให้บริการ	๓	๓	๗	๗
บริหารทั่วไป	๒	๒	๒	๒
ความประพฤติ	๔	๔	๓	๓
การบังคับใช้ กฎหมาย	๑๒	๑๒	๒	๒
สิ่งแวดล้อม/เหตุรำคาญ	๑๒	๑๒	๔	๔
ควบคุมโรค	๔	๔	-	-
รวม	๔๗	๔๗	๒๕	๒๕

ตารางที่ ๒ ช่องทางการร้องเรียน (ต.ค.๖๓ - ก.ค. ๖๔)

ช่องทาง	๒๕๖๓	ร้อยละ	๒๕๖๔	ร้อยละ
โทรศัพท์	๕	๑๐.๖๔	๑	๔.๐๐
จดหมาย/mail	๖	๑๒.๗๖	๓	๑๒.๐๐
ศูนย์ดำรงธรรม	๓๐	๖๓.๘๓	๑๗	๖๘.๐๐
สป.สธ	๔	๘.๕๑	๓	๑๒.๐๐
ตนเอง/อื่นๆ	๒	๔.๒๖	๑	๔.๐๐
รวม	๔๗	๑๐๐	๒๕	๑๐๐

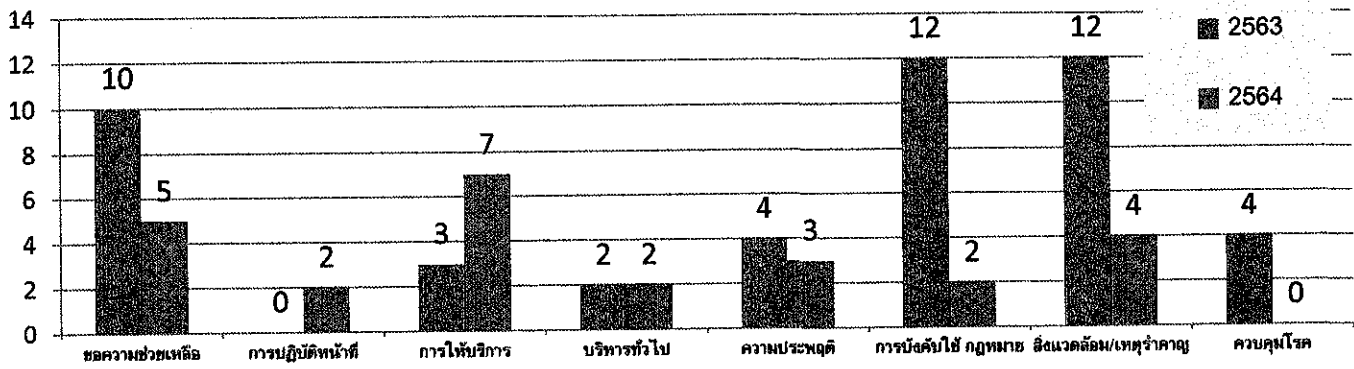
ตารางที่ ๓ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๔

(ต.ค.๖๓ - ก.ค. ๖๔)

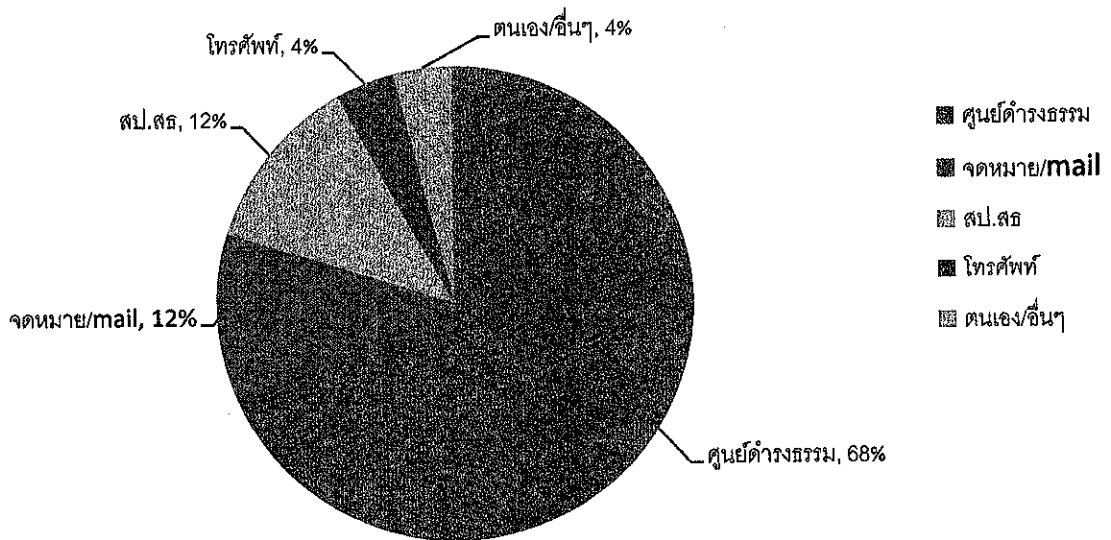
ช่องทาง	ทุจริต ประพฤติมิชอบ	ความไม่ชอบธรรม ในการแต่งตั้งโยกย้าย	ผู้บริหารละเลย การปฏิบัติหน้าที่
โทรศัพท์	-	-	-
จดหมาย/mail	-	-	-
ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	-	-	-
ตนเอง/อื่นๆ	-	-	-

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ มีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๒๕ ราย จำแนกเป็นการให้บริการ จำนวน ๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ รองลงมาได้แก่ ขอความช่วยเหลือ จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ร้องเรียนช่องทางศูนย์ดำรงธรรมมากที่สุดจำนวน ๑๗ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๖๘.๐๐ รองลงมาได้แก่ช่องทางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข,จดหมาย/mail จำนวนอย่างละ ๓ ราย ร้อยละ ๑๒.๐๐ สำหรับการร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบไม่พบว่ามีกรร้องเรียนในเรื่องดังกล่าว

แผนภูมิที่ ๑ จำนวนการร้องเรียน-ร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๖๔ (ต.ค.๖๓-ก.ค. ๖๔)



แผนภูมิที่ ๒ ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ ปี ๒๕๖๔ (ต.ค.๖๓-ก.ค. ๖๔)



แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนร้องทุกข์ / กล่าวหาทั่วไป
ขั้นตอนและระยะเวลาับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ

ขั้นตอน	กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
หน่วยงาน บุคคล แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่าน ช่องทางต่าง ๆ	-ลงรับหนังสือที่งานสารบรรณ (กรณีเรื่อง “ลับ” จะลงรับที่กลุ่มกฎหมาย)	๒๐ นาที	งานสารบรรณ กลุ่มกฎหมาย
-ตรวจสอบ/บันทึก ข้อมูลในสารบบ ความ	-ลงรับหนังสือที่กลุ่มกฎหมายตรวจสอบข้อมูล เบื้องต้น บันทึกข้อมูลการร้องเรียนร้องทุกข์ ในสารบบความ	๒๐ นาที นับแต่รับ เรื่อง	กลุ่มกฎหมาย 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 หากพ้น กำหนดแล้ว หน่วยงานดังกล่าว ยังไม่รายงานผลการ ตรวจสอบ จะจัดทำ หนังสือเร่งรัดให้ ดำเนินการ	กลุ่มกฎหมาย หรือกลุ่มงาน ผู้รับผิดชอบเฉพาะ เรื่องนั้น ๆ
ผลการตรวจสอบ	-เมื่อได้รับผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจาก รพท./รพช./สสอ. ของผู้ถูกร้องเรียนร้องทุกข์ / กล่าวหา จะนำมาตรวจสอบข้อมูลตาม ประเด็นที่ให้ตรวจสอบ หากยังมีกรณีเป็นที่ สงสัยจะทำหนังสือให้ตรวจสอบ/ส่งเอกสารที่ เกี่ยวข้องเพิ่มเติม	ภายใน ๑๕ วันทำ การนับแต่วันรับ หนังสือ หากพ้น กำหนดแล้ว หน่วยงานดังกล่าว ยังไม่รายงานผลการ ตรวจสอบ จะจัดทำ หนังสือเร่งรัดให้ ดำเนินการ	กลุ่มกฎหมาย หรือกลุ่มงาน ผู้รับผิดชอบเฉพาะ เรื่องนั้น ๆ

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