

สรุปการร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๕ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ -๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕)

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร

สถานการณ์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร ได้จัดตั้งให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น มีการกำหนดช่องทางในการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โดยให้มีหน้าที่จัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ต่างๆ และให้กลุ่มกฎหมายเป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ของหน่วยงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกัน มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐานการ กลไก หรือระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร ได้รวบรวมติดตามผลดำเนินการแก้ไขความเดือดร้อนหรือแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับข้อเสนอนแนะ สอบถาม หรือการเสนอความคิดเห็นของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ -๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ แสดงผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน -ร้องทุกข์ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ -๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕)

ประเภท	ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ต.ค. ๖๓ - ก.ย. ๖๔)		ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ต.ค. ๖๔ - ส.ค. ๖๕)	
	จำนวนทั้งหมด (เรื่อง)	ดำเนินการแล้ว เสร็จ (เรื่อง)	จำนวนทั้งหมด (เรื่อง)	ดำเนินการแล้ว เสร็จ (เรื่อง)
ขอความช่วยเหลือ	๕	๕	๒	๒
การปฏิบัติหน้าที่	๔	๔	-	-
ด้านพัสดุ	-	-	-	-
การให้บริการ	๑๖	๑๖	๑๔	๑๔
บริหารทั่วไป	๓	๓	๔	๔
ความปลอดภัย	๔	๔	๓	๓
การบังคับใช้ กฎหมาย	๒	๒	๕	๕
สิ่งแวดล้อม/เหตุรำคาญ	๕	๕	๒	๒
ควบคุมโรค	-	-	-	-
รวม	๓๙	๓๙	๓๐	๓๐

ตารางที่ ๒ ช่องทางการร้องเรียน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ -๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕)

ช่องทาง	๒๕๖๔	ร้อยละ	๒๕๖๕	ร้อยละ
โทรศัพท์	๕	๑๐.๖๔	๔	๑๓.๓๓
จดหมาย/mail	๖	๑๒.๗๖	๑	๓.๓๓
ศูนย์ดำรงธรรม	๓๐	๖๓.๘๓	๑๗	๕๖.๖๘
สป.สธ	๔	๘.๕๑	๗	๒๓.๓๓
ตนเอง/อื่นๆ	๒	๔.๒๖	๑	๓.๓๓
รวม	๔๗	๑๐๐	๓๐	๑๐๐

ตารางที่ ๓ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๕

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ -๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕)

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

ตารางที่ ๔ สรุปการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน รอบ ๑๑เดือน

(ต.ค.๖๔ - ส.ค. ๖๕)

ช่องทาง	จำนวนเรื่องทั้งหมด	แจ้งผู้ร้อง
โทรศัพท์	๔	๒
จดหมาย/mail	๑	๑
ศูนย์ดำรงธรรม	๑๗	๑๗
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	๗	๗
ตนเอง/อื่นๆ	๑	๑
รวม	๓๐	๒๘

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง เดือนสิงหาคม ๒๕๖๕ มีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จำนวน ๓๐ ราย จำแนกเป็นการให้บริการ จำนวน ๑๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๖ รองลงมาได้แก่ การบังคับใช้กฎหมาย จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๖ ร้องเรียนช่องทางศูนย์ดำรงธรรมมากที่สุดจำนวน ๑๗ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๕๖.๖๘ รองลงมาได้แก่ สป.สธ จำนวนอย่างละ ๗ ราย ร้อยละ ๒๓.๓๓ สำหรับการร้องเรียนด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบไม่พบว่ามีกรร้องเรียนในเรื่องดังกล่าว การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน มีการแจ้งกลับผู้ร้องจำนวน ๒๘ รายไม่ได้แจ้งจำนวน ๒ รายเนื่องจากเป็นผู้ประสงค์ไม่ออกนาม

แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนร้องทุกข์ / กล่าวหาทั่วไป
ขั้นตอนและระยะเวลารับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ 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
-สรุปประเด็น ข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย -ทำรายงาน	รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร เพื่อทราบและพิจารณา -หากไม่มีมูล เห็นชอบ/ยุติเรื่อง -หากกรณีมีมูล -ไม่เห็นชอบกับการดำเนินการของ หน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งให้ รพท./รพช./ สสอ.ของผู้ถูกร้องเรียนร้องทุกข์ /กล่าวหา ปรับปรุง/แก้ไข - เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนหา ข้อเท็จจริง/สอบสวนทางวินัย	ภายใน ๑๕ วันทำ การนับแต่วันรับ หนังสือ	กลุ่มกฎหมาย หรือกลุ่มงาน ผู้รับผิดชอบเฉพาะ เรื่องนั้น ๆ
สรุป วิเคราะห์	- เมื่อดำเนินการเสร็จครบกระบวนการแล้วทำ หนังสือสรุปรายงานผลการดำเนินการให้กับ หน่วยงาน/บุคคลที่แจ้งเรื่องการร้องเรียน ร้องทุกข์ ทราบ		กลุ่มกฎหมาย หรือกลุ่มงาน ผู้รับผิดชอบเฉพาะ เรื่องนั้น ๆ