



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร โทร ๐ ๕๕๗๐ ๕๑๙๕

ที่ กพ ๐๐๓๓.๐๕/ ๙๐

วันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร

ด้วยกลุ่มกฎหมาย มีภารกิจในการเป็นศูนย์กลางการประสาน การแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยดำเนินการภายใต้หลักนิติธรรมความเสมอภาค ลดผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งทางตรง และทางอ้อม

ในการนี้ได้สรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งผลการดำเนินงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๗) เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ และปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐานการ กลไก หรือระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ รายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหากเห็นชอบขออนุญาตนำขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของ หน่วยงานต่อไป

(นายภุชงค์ ชิวสิทธิ์รุ่งเรือง)
นิติกรชำนาญการ

(นางสาวลลิตา แจ่มจรัส)
หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย
๒๓ ส.ค. ๒๕๖๗

ชอบ ครม

ชอบ ลงน้๑

แจ้งผู้เกี่ยวข้อง

ดำเนินการ

ประสาน _____

(นายปริญญา นากปุมบุตร)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร

๒๖ ส.ค. ๒๕๖๗

สรุปการร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๗ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ -๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๗)

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร

สถานการณ์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร ได้จัดตั้งให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น มีการกำหนดช่องทางในการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โดยให้มีหน้าที่จัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ต่างๆ และให้กลุ่มกฎหมายเป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ของหน่วยงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกัน มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐานการ กลไก หรือระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร ได้รวบรวมติดตามผลดำเนินการแก้ไขความเดือดร้อนหรือแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับข้อเสนอแนะ สอบถาม หรือการเสนอความคิดเห็นของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ -๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๗)โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ แสดงผลการดำเนินงานการรับเรื่องราวร้องเรียน -ร้องทุกข์ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ -๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๗)

ประเภท	ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ต.ค. ๖๕ - ก.ย. ๖๖)		ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ต.ค. ๖๖ - ส.ค. ๖๗)	
	จำนวนทั้งหมด (เรื่อง)	ดำเนินการแล้ว เสร็จ (เรื่อง)	จำนวนทั้งหมด (เรื่อง)	ดำเนินการแล้ว เสร็จ (เรื่อง)
ขอความช่วยเหลือ	๒	๒	-	-
การปฏิบัติหน้าที่	-	-	๓	๓
ด้านพัสดุ	-	-	๒	๒
การให้บริการ	๑๔	๑๔	๘	๘
บริหารทั่วไป	๔	๔	๑	๑
ความปลอดภัย	๓	๓	๒	๒
การบังคับใช้ กฎหมาย	๕	๕	๔	๔
สิ่งแวดล้อม/เหตุรำคาญ	๒	๒	-	-
ควบคุมโรค	-	-	-	-
รวม	๓๐	๓๐	๒๐	๒๐

ตารางที่ ๒ ช่องทางการร้องเรียน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ -๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๗)

ช่องทาง	๒๕๖๖	ร้อยละ	๒๕๖๗	ร้อยละ
โทรศัพท์	๔	๑๓.๓๓	๓	๑๕
จดหมาย/mail	๑	๓.๓๓	๑	๕
ศูนย์ดำรงธรรม	๑๗	๕๖.๖๘	๑๒	๖๐
สป.สธ	๗	๒๓.๓๓	๔	๒๐
ตนเอง/อื่นๆ	๑	๓.๓๓	-	-
รวม	๓๐	๑๐๐	๒๐	๑๐๐

ตารางที่ ๓ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๗

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ -๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๗)

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

ตารางที่ ๔ สรุปการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ -๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๗)

ช่องทาง	จำนวนเรื่องทั้งหมด	แจ้งผู้ร้อง
โทรศัพท์	๓	๓
จดหมาย/mail	๑	๑
ศูนย์ดำรงธรรม	๑๒	๑๒
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	๔	๔
ตนเอง/อื่นๆ	-	-
รวม	๒๐	๒๐

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง เดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ มีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๒๐ ราย จำแนกเป็นการให้บริการ จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๐ รองลงมาได้แก่ การบังคับใช้กฎหมาย จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ร้องเรียนช่องทางศูนย์ดำรงธรรมมากที่สุดจำนวน ๑๒ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๖๐ รองลงมาได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๔ ราย ร้อยละ ๒๐ สำหรับการร้องเรียนด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบไม่พบว่ามีกรร้องเรียนในเรื่องดังกล่าว การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน มีการแจ้งกลับผู้ร้องจำนวน ๒๐ ราย

แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนร้องทุกข์ / กล่าวหาทั่วไป
ขั้นตอนและระยะเวลาการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ 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>