

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

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร

สถานการณ์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร ได้จัดตั้งให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น มีการกำหนดช่องทางในการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โดยให้มีหน้าที่จัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ต่างๆ และให้กลุ่มกฎหมายเป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ของหน่วยงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกัน มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรการ 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"> <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>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>