



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร กลุ่มกฎหมาย โทร. ๐ ๕๕๗๐ ๕๑๙๕

ที่ กพ ๐๐๓๓.๐๕/ ๑๖๖

วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร

ด้วยกลุ่มกฎหมาย มีภารกิจในการเป็นศูนย์กลางการประสาน การแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยดำเนินงานภายใต้หลักนิติธรรมความเสมอภาค ลดผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งทางตรง และทางอ้อม

ในการนี้ ได้สรุปการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗) รายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหากเห็นชอบขออนุญาตนำขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของ หน่วยงานต่อไป

นายพงษ์ ชิวลิทธิรุ่งเรือง  
อธิการชำนาญการ

๒๖ ธค. ๖๗

(นางสาวลลิตา แจ่มจรัส)  
หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

- ชอบ  ทราบ
- ขอบพบ  ลงบันทึก
- แจ้งผู้เกี่ยวข้อง
- ดำเนินการ
- ประสาน.....

.....

.....

(นายปริญญ์ นากปทุมพร)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร

๒๖ ธ.ค. ๒๕๖๗

สรุปการร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๗  
(ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร

สถานการณ์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร ได้จัดตั้งให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้นมีการกำหนดช่องทางในการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยให้มีหน้าที่จัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ต่างๆ และให้กลุ่มกฎหมายเป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกัน มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรการ กลไก หรือระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร ได้รวบรวมติดตามผลดำเนินการแก้ไขความเดือดร้อนหรือแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับข้อเสนอแนะ สอบถาม หรือการเสนอความคิดเห็นของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ แสดงผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

ประเภท	ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ต.ค. ๖๕ - ก.ย. ๖๖)		ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ต.ค. ๖๖ - ก.ย. ๖๗)	
	จำนวนทั้งหมด (เรื่อง)	ดำเนินการแล้ว เสร็จ (เรื่อง)	จำนวนทั้งหมด (เรื่อง)	ดำเนินการแล้ว เสร็จ (เรื่อง)
ขอความช่วยเหลือ	๒	๒	-	-
การปฏิบัติหน้าที่	-	-	๓	๓
ด้านพัสดุ	-	-	๒	๒
การให้บริการ	๑๔	๑๔	๑๐	๑๐
บริหารทั่วไป	๔	๔	๑	๑
ความประพฤติ	๓	๓	๒	๒
การบังคับใช้ กฎหมาย	๕	๕	๔	๔
สิ่งแวดล้อม/เหตุรำคาญ	๒	๒	-	-
ควบคุมโรค	-	-	-	-
รวม	๓๐	๓๐	๒๒	๒๒

ตารางที่ ๒ ช่องทางการร้องเรียน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

ช่องทาง	๒๕๖๖	ร้อยละ	๒๕๖๗	ร้อยละ
โทรศัพท์	๔	๑๓.๓๓	๓	๑๓.๖๓
จดหมาย/mail	๑	๓.๓๓	๑	๔.๕๕
ศูนย์ดำรงธรรม	๑๗	๕๖.๖๘	๑๒	๕๔.๕๕
สป.สธ	๗	๒๓.๓๓	๖	๒๗.๒๗
ตนเอง/อื่นๆ	๑	๓.๓๓	-	-
รวม	๓๐	๑๐๐	๒๒	๑๐๐

ตารางที่ ๓ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๗

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ -๓๐ กันยายน 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 -๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

ช่องทาง	จำนวนเรื่องทั้งหมด	แจ้งผู้ร้อง
โทรศัพท์	๓	๓
จดหมาย/mail	๑	๑
ศูนย์ดำรงธรรม	๑๒	๑๒
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	๖	๖
ตนเอง/อื่นๆ	-	-
รวม	๒๒	๒๒

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๗ มีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๒๒ ราย จำแนกเป็นการให้บริการ จำนวน ๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๕ รองลงมาได้แก่ การบังคับใช้กฎหมายจำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๘ ร้องเรียนช่องทางศูนย์ดำรงธรรมมากที่สุดจำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๔ รองลงมาได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๖ ราย ร้อยละ ๒๗.๒๗ สำหรับการร้องเรียนด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบไม่พบว่ามีกรร้องเรียนในเรื่องดังกล่าว การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน มีการแจ้งกลับผู้ร้องจำนวน ๒๒ ราย

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
-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