



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กลุ่มกฎหมาย โทร. ๐ ๕๖๙๙ ๐๓๕๔ ต่อ ๑๕๕

ที่ พจ.๐๐๓๓.๐๐๙/๒๗

วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ภายในหน่วยงาน และ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รอบ ๑๒ เดือน (๑ เม.ย. ๖๗ - ๙ ก.ย. ๖๗)

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

๑. เรื่องเดิม

ตามที่กลุ่มกฎหมาย ได้ดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน และทำหน้าที่ประสาน ติดตามงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตรโดยผ่านช่องทางต่างๆ จากประชาชนทั่วไปและบุคลากรสาธารณสุข ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (๑ เม.ย. ๖๗ - ๙ ก.ย. ๖๗) แล้วนั้น

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เม.ย. ๖๗ - ๙ ก.ย. ๖๗) พบเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓๔ เรื่อง จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทางดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รอบ ๑๒ เดือน (๑ เม.ย. ๖๗ - ๙ ก.ย. ๖๗)

ที่	ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)	ร้อยละ
๑.	ร้องเรียนด้วยตัวเอง ณ หน่วยงาน	๔	๑๑.๗๖
๒.	เป็นหนังสือราชการ/จดหมาย	๑๖	๔๗.๐๖
๓.	โทรศัพท์	๔	๑๑.๗๖
๔.	ทาง Line หรือประสานผ่านเจ้าหน้าที่	๐	๐.๐๐
๕.	ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน	๑๐	๒๙.๔๑
รวมทั้งสิ้น		๓๔	๑๐๐.๐๐

จากตารางพบว่า ช่องทางการร้องเรียนที่พบมากที่สุด ๓ ลำดับ ได้แก่ ลำดับที่ ๑ เป็นหนังสือราชการ/จดหมาย จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๖ ลำดับที่ ๒ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๑ และ ลำดับที่ ๓ เท่ากัน ๒ ช่องทาง ได้แก่ ร้องเรียนด้วยตัวเอง ณ หน่วยงาน และทางโทรศัพท์ จำนวนช่องทางละ ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๖

/๒.๒ ในปีงบประมาณ ...

๒.๒ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เม.ย. ๖๗ - ๓๑ ก.ย. ๖๗) พบเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน จำนวน ๓๔ เรื่อง จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียนดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงประเภทเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เม.ย. ๖๗ - ๓๑ ก.ย. ๖๗)

ที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (๑ ต.ค.๖๖ - ๓๑ มี.ค.๖๗)	ร้อยละ	แล้วเสร็จ	ร้อยละ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ร้อยละ
๑.	กฎหมายทั่วไป	๑๐	๒๙.๔๑	๗	๗๐	๓	๓๐
๒.	พ.ร.บ.อาหารฯ	๒	๕.๘๘	๒	๑๐๐	๐	๐
๓.	พ.ร.บ.ยาฯ	๑	๒.๙๔	๐	๐	๑	๑๐๐
๔.	พ.ร.บ.เครื่องสำอางค์ฯ	๒	๕.๘๘	๑	๕๐	๑	๕๐
๕.	พ.ร.บ.สถานพยาบาลฯ	๓	๘.๘๒	๓	๑๐๐	๐	๐
๖.	พ.ร.บ.คุ้มครองและ ส่งเสริมภูมิปัญญาแพทย์ แผนไทย	๐	๐.๐๐	๐	๐	๐	๐
๗.	พ.ร.บ. พืชสมุนไพรฯ	๒	๕.๘๘	๒	๑๐๐	๐	๐
๘.	พ.ร.บ.สาธารณสุข(อาชีว อนามัย)	๐	๐.๐๐	๐	๐	๐	๐
๙.	พ.ร.บ.โรคติดต่อฯ	๐	๐.๐๐	๐	๐	๐	๐
๑๐.	พ.ร.บ.ควบคุมผลิตภัณฑ์ ยาสูบฯ	๐	๐.๐๐	๐	๐	๐	๐
๑๑.	พ.ร.บ.ควบคุมเครื่องดื่ม แอลกอฮอล์ฯ	๓	๘.๘๒	๓	๑๐๐	๐	๐
๑๒.	การให้บริการทาง การแพทย์ (ม.๔๑)	๓	๘.๘๒	๓	๑๐๐	๐	๐
๑๓.	ระบบบริการ	๔	๑๑.๗๖	๓	๗๕	๑	๒๕
๑๔.	ความประพฤติส่วนตัว	๑	๒.๙๔	๐	๐	๑	๑๐๐
๑๕.	การบริหารงานบุคคล	๓	๘.๘๒	๓	๑๐๐	๐	๐
๑๖.	เรื่องทุจริต/ประพฤติมิชอบ	๓	๘.๘๒	๓	๑๐๐	๐	๐
รวมทั้งสิ้น		๓๔	๑๐๐	๒๗	๗๙.๔๑	๗	๒๐.๕๙

จากตารางพบว่า ประเภทเรื่องร้องเรียนที่พบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ลำดับที่ ๑ กฎหมายทั่วไป จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๑,๗๔ ลำดับที่ ๒ ระบบบริการ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๖ และลำดับที่ ๓ ได้แก่ พ.ร.บ.สถานพยาบาล พ.ร.บ.ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ฯ การให้บริการทางการแพทย์ (ม.๔๑) การบริหารงานบุคคล และการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวนประเภทละ ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๒ **ซึ่งพบว่า มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๒**

๒.๓ จากข้อมูลเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (๑ ต.ค. ๖๖ - ๒๒ มี.ค. ๖๗) ทั้งหมด จำนวน ๓๔ เรื่อง กลุ่มกฎหมายและกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว จำนวน ๒๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๑ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕๙

๓. ข้อกฎหมาย

๓.๑ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดได้ตามมาตรา ๓๗

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้

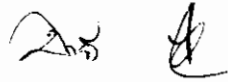
ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

๓.๒ คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ

๔. ข้อพิจารณา

กลุ่มกฎหมายได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เม.ย. ๖๗ - ๓๑ ก.ย. ๖๗) เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงเห็นควรนำข้อมูลเผยแพร่ทางเว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร และแจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำไปเฝ้าระวังปัญหาการร้องเรียน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา



(นางสาวจารุณี ปักดีโต)

นิติกรชำนาญการพิเศษ

หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย สสจ.พิจิตร

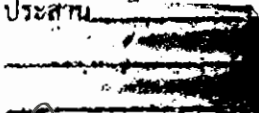
รองนายแพทย์สสจ.....ตรวจวันที่.....

หัวหน้าฝ่าย.....ตรวจวันที่.....

ผู้ปฏิบัติ.....ร่างวันที่.....

เจ้าหน้าที่.....พิมพ์วันที่.....

- ชอบ ทราบ
 ชอบ สงนัด
 แจ้งผู้เกี่ยวข้อง
 ดำเนินการ
 ประสาน




(นายธานี ไซติกคาม)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ

รักษาราชการแทนนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร