



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี กลุ่มงานนิติการ โทร ๐ ๓๘๙๓ ๒๔๗๐

ที่ ขบ ๐๐๓๒.๐๐๙/๒๔

วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง การกำกับติดตามและรายงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

๑. เรื่องเดิม

ด้วยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี ได้รับเรื่องจากสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ให้เข้าร่วมโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งหน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมถึงการแจ้งเบาะแสการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ และจะต้องมีการระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

จากการกำกับติดตามการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ในรอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒) กลุ่มงานนิติการขอรายงานว่ามีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ในส่วนของการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป มีเรื่องร้องเรียนดังนี้

- | | |
|--|----------------|
| - ร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล | จำนวน ๓ เรื่อง |
| - ร้องเรียนเกี่ยวกับความประพฤติส่วนตัว | จำนวน - เรื่อง |
| - ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง | จำนวน - เรื่อง |
| - ร้องเรียนเรื่องงานบริหารทั่วไป | จำนวน - เรื่อง |
| - ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ | จำนวน ๑ เรื่อง |

รวมทั้งหมด ๔ เรื่อง

ในส่วนการปฏิบัติงานมีปัญหาและอุปสรรคในการทำงานบ้าง เนื่องจากกลุ่มงานนิติการมีภาระงานค่อนข้างมาก จึงทำให้การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนไม่เป็นไปตามกำหนด ทำให้งานล่าช้าไป ประกอบกับเรื่องร้องเรียนบางเรื่องมีพยานหลักฐานค่อนข้างมาก ต้องใช้เวลาในการรวบรวมพยานหลักฐานและตรวจสอบข้อเท็จจริง ซึ่งบางกรณีมีพยานบุคคลหลายฝ่าย จึงต้องใช้เวลามากในการพิจารณาและตรวจสอบเพื่อให้ได้ข้อยุติที่ถูกต้องและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุมัตินำข้อมูลรายงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่อง
ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเผยแพร่ต่อสาธารณะบนเว็บไซต์ www.cbo.moph.go.th เพื่อให้เป็น
ตามโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and
Transparency Assessment: ITA) ต่อไป



(นายสมพงษ์ สุรินทร์)

นิติกรชำนาญการพิเศษ



ชอบ/ดำเนินการ



(นายอภิรต์ กตัญญูตานนท์)

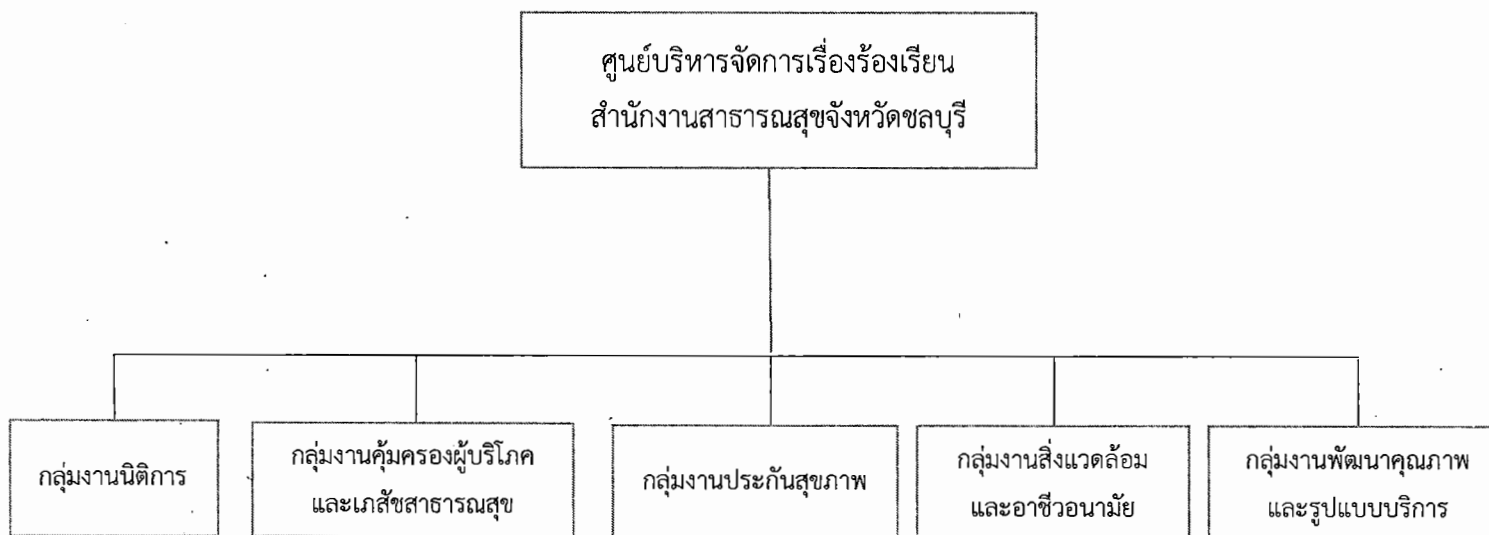
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ รอบ ๖ เดือน
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒)

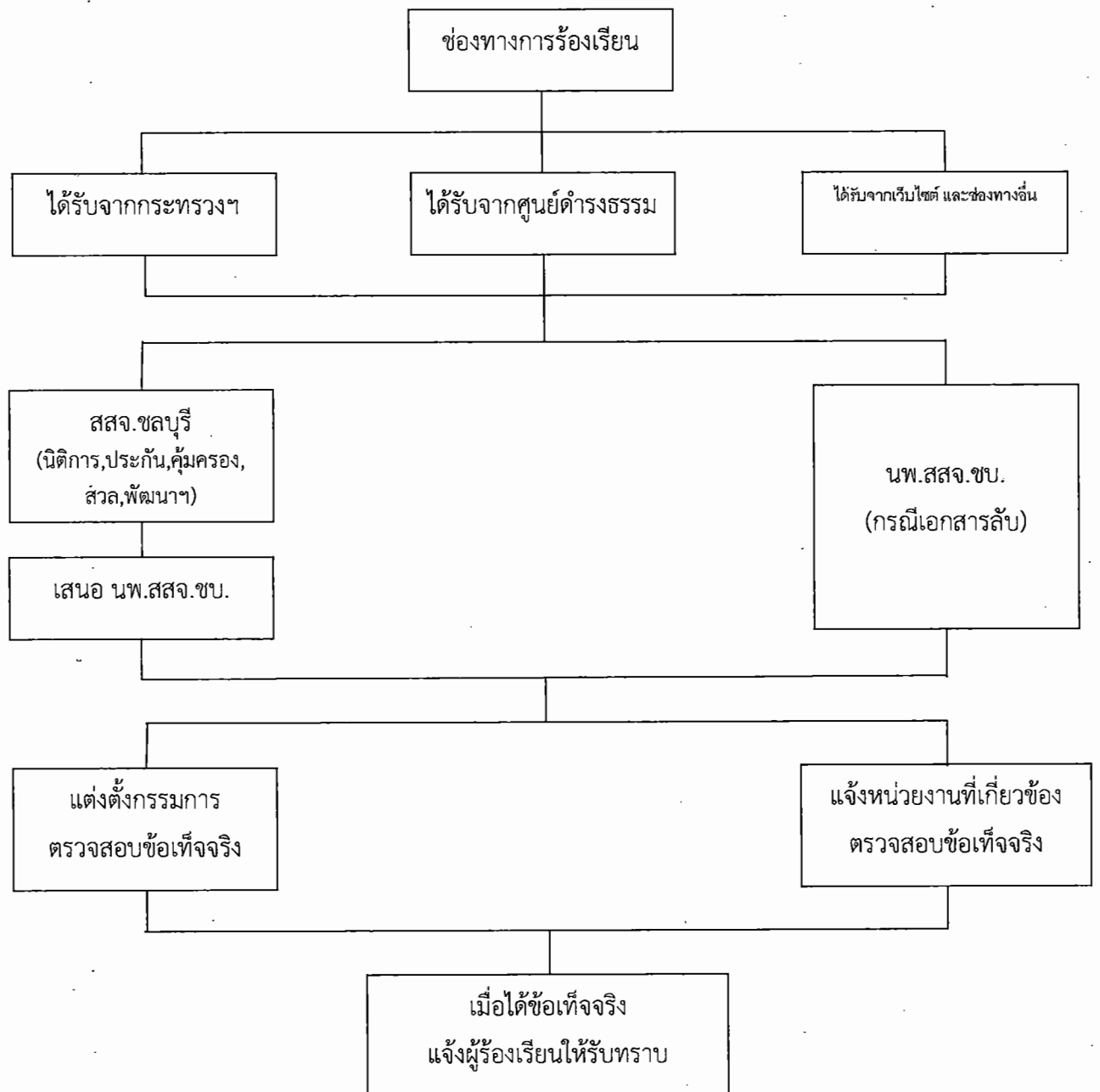
ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการและการให้บริการด้านสุขภาพของเจ้าหน้าที่ จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบของทางราชการ มติคณะรัฐมนตรี นโยบายของรัฐบาล คำสั่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเที่ยงธรรม เพื่อให้เกิดผลดีหรือความก้าวหน้าแก่ราชการด้วยความตั้งใจ อุตสาหะ เอาใจใส่รักษาประโยชน์ของทางราชการ ประกอบกับในปัจจุบันปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันเป็นเรื่องที่ภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสนใจที่จะป้องกันและปราบปรามไม่ให้เกิดดังกล่าวก่อเกิดขึ้น เนื่องจากส่งผลกระทบต่อในหลายด้าน และในส่วนของการทำงานของเจ้าหน้าที่ในด้านอื่นอีกมากมาย ดังนั้น ทิศทางในการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องมีการปลูกจิตสำนึกคุณธรรม จริยธรรม และวินัย เพื่อให้เกิดองค์กรที่มีความรับผิดชอบ ควรดำเนินการปลูกจิตสำนึกแก่ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในหลักคุณธรรม จริยธรรม และวินัย โดยการนำไปใช้ในการปฏิบัติราชการ เมื่อทุกคนมีค่านิยมที่ถูกต้อก็จะทำให้ไม่เกิดการร้องเรียน ซึ่งผู้ได้รับความเดือดร้อนจะแจ้งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานราชการต่างๆที่มีอยู่ เรื่องร้องเรียนเป็นสิ่งสะท้อนปัญหาของประชาชนที่คาดหวังว่าการดำเนินการของหน่วยงานราชการ สามารถบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน หน่วยงานราชการต้องให้บริการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใสและเป็นธรรม

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรีได้กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียน ให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว และสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาใช้บริการ เมื่อเกิดปัญหาความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อบรรเทาปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งมีผู้รับผิดชอบงานร้องเรียน ดังนี้

กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียน



การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน



ขั้นตอนการควบคุมการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้รับผิดชอบ

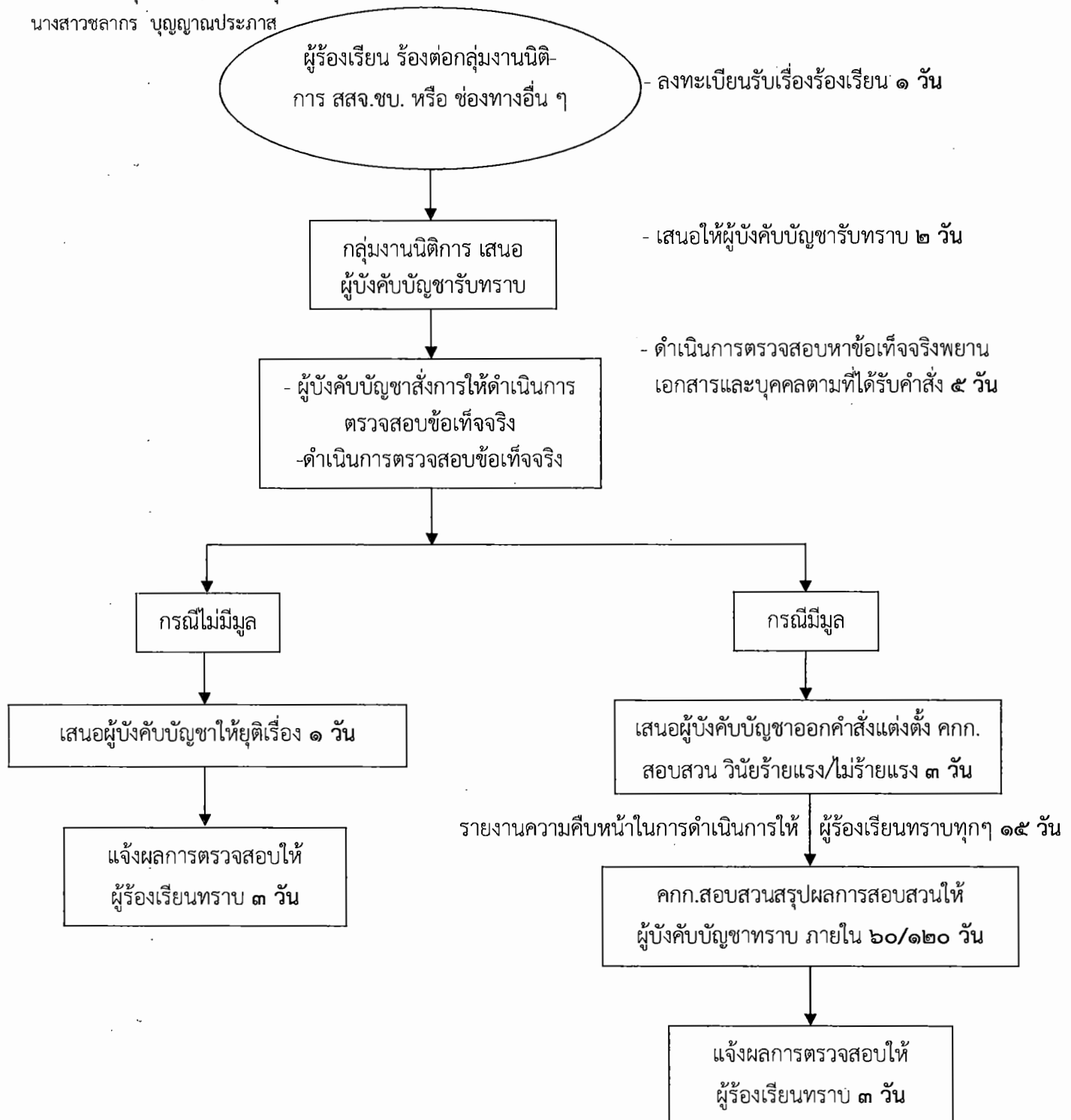
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

วิธีปฏิบัติงาน

ระยะเวลา

นายสมพงษ์ สุรินทร์ (หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ)

นางสาวชลากร บุญญาณประภาส



ขั้นตอนการควบคุมการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

ผู้รับผิดชอบ

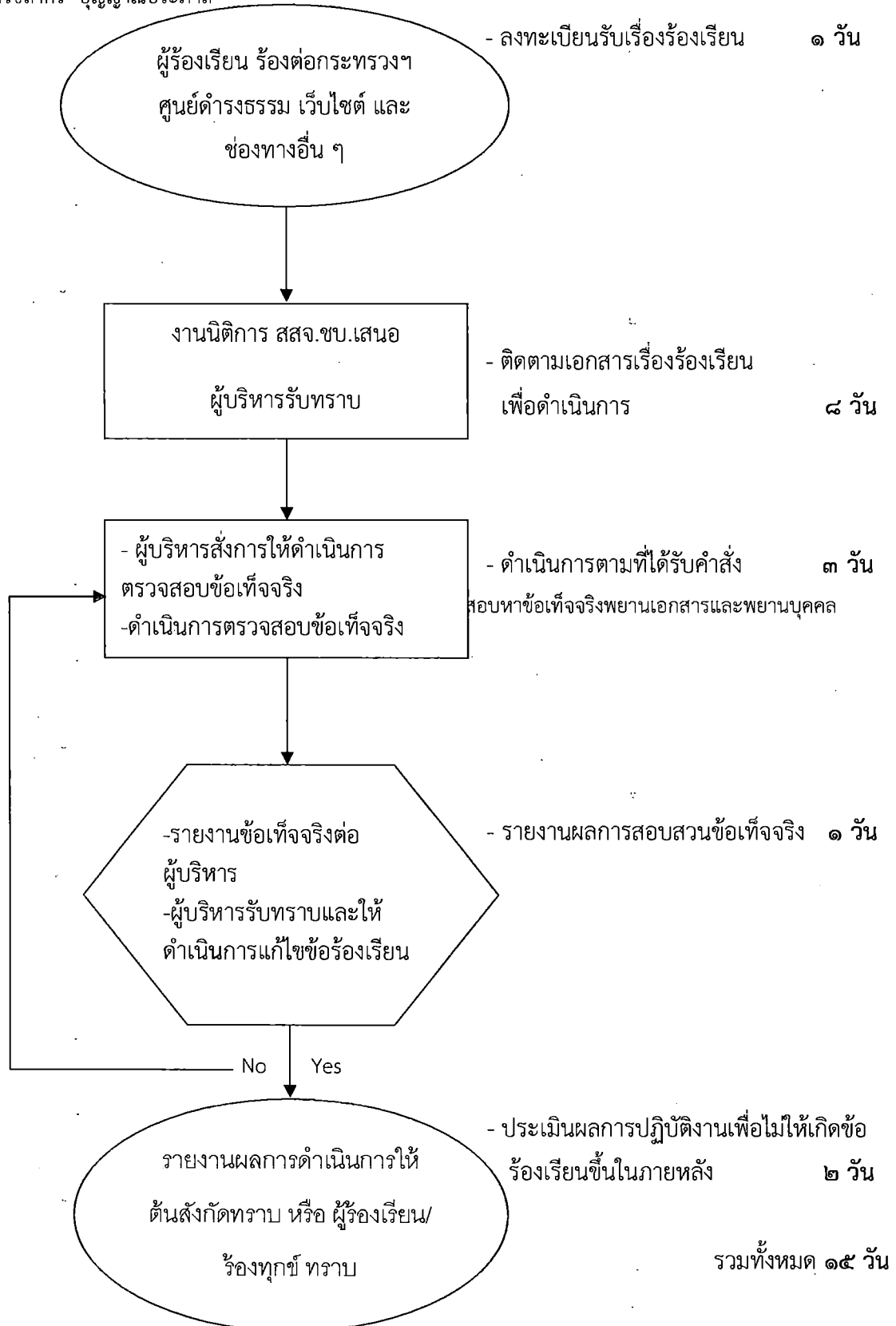
นายสมพงษ์ สุรินทร์ (หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ)

นางสาวชลากร บุญญาณประภาส

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

วิธีปฏิบัติงาน

ระยะเวลา



การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อให้เกิดมาตรฐานการปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการเกิดความพอใจและเชื่อมั่นในระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีคุณภาพ และต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ
- ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาจัดการเรื่องร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา

มาตรฐานการดำเนินงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

กลุ่มงานนิติการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๘๘๓ ๒๔๗๐
- หมายเลขโทรสาร ๐ ๓๘๒๗ ๔๙๓๒
- เว็บไซต์ <http://www.cbo.moph.go.th/> และ <http://www.cbauditor.com>
- Face book: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี สสจ.ชลบุรี

ผลการดำเนินงานด้านการร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ รอบ ๖ เดือน (๑ ต.ค. ๖๑ - ๓๑ มี.ค. ๖๒)
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

จากการกำกับติดตามเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานนิติการขอรายงานว่ามีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ในส่วนของการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป มีเรื่องร้องเรียนดังนี้

- | | |
|--|---------------------|
| - ร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล | จำนวน ๓ เรื่อง |
| - ร้องเรียนเกี่ยวกับความประพฤติส่วนตัว | จำนวน - เรื่อง |
| - ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง | จำนวน - เรื่อง |
| - ร้องเรียนเรื่องงานบริหารทั่วไป | จำนวน - เรื่อง |
| - ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ | จำนวน ๑ เรื่อง |
| | รวมทั้งหมด ๔ เรื่อง |

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง กรณีมีบุคคลไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของบุคคลหรือผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วและประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรีจึงให้กลุ่มงานนิติการเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน ในกรณีที่มีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องร้องเรียนไว้เป็นความลับ เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

หน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานนิติการซึ่งเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา ปัญหาความเดือนร้อนและความต้องการของประชาชน/ผู้รับบริการ และจัดข้อขัดแย้ง

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทาง ต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์และช่องทางอื่นๆ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรีที่ ๑๕๐/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ เพื่อรับข้อร้องเรียนของประชาชน และอำนวยความสะดวกในการประสานงานของผู้ร้องเรียน

ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงาน

๑. การปฏิบัติงานมีปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เนื่องจากกลุ่มงาน มีภาระงานค่อนข้างมาก จึงทำให้การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนไม่เป็นไปตามกำหนด ทำให้งานล่าช้าไป

๒. เรื่องร้องเรียนบางเรื่องมีพยานหลักฐานค่อนข้างมาก ต้องใช้เวลาในการรวบรวมพยานหลักฐานและตรวจสอบข้อเท็จจริง ซึ่งบางกรณีมีพยานบุคคลหลายฝ่าย จึงต้องใช้เวลามากในการพิจารณาและตรวจสอบเพื่อให้ได้ข้อยุติที่ถูกต้องและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

(ดำเนินการอยู่ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒)

(ร้องเรียนต่อสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ของรัฐบาล ๑๑๑๑)

ลำดับ	กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ (กรณีร้องเรียนให้ระบุชื่อผู้ถูกร้องเรียน/สังกัด (กรณีร้องทุกข์ให้ระบุชื่อผู้ร้องทุกข์/สังกัด)	ประเภทเรื่องร้องเรียน						การดำเนินการ		
		การรักษา พยาบาล	ความปลอดภัย ส่วนตัว	จัดซื้อ จัดจ้าง	บริหาร ทั่วไป	การทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	อื่น ๆ	ดำเนินการ แล้วเสร็จ	ดำเนินการยัง ไม่แล้วเสร็จ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ
๑	ร้องเรียนกรณีขอให้ปรับปรุงการให้บริการของ แพทย์และพยาบาลห้องผ่าตัด รพ.พนัสนิคม (นร ๐๒๖๑๐๐๖๒๒๐๐)	/						/		
๒	ร้องเรียนกรณีขอให้ปรับปรุงการให้บริการของ เจ้าหน้าที่พยาบาลศัลยกรรมกระดูกและแผนก ห้องสบายใจ รพ.ชลบุรี (นร ๐๒๖๑๐๐๔๙๔๖๖)	/						/		
	รวม	๒	-	-	-	-	-	๒	-	-

ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี
(ดำเนินการอยู่ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒)
(ร้องเรียนจากแหล่งอื่น ๆ)

ลำดับ	กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ (กรณีร้องเรียนให้ระบุชื่อผู้ถูกร้องเรียน/สังกัด)	ประเภทเรื่องร้องเรียน						การดำเนินการ		
		การรักษาพยาบาล	ความประพฤติส่วนตัว	จัดซื้อจัดจ้าง	บริหารทั่วไป	การทุจริตและประพฤติมิชอบ	อื่นๆ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ	ยังไม่ได้ดำเนินการ
๑	อบต.หนองขาม อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี ไม่เก็บขยะเป็นอาทิตย์ ทำให้ขยะล้นถังและหล่นเลอะเต็มพื้น (๑๘/๑๐/๖๑ face book : Poal Phatharaphol)	/					/	/		
๒	น้องชายประสบอุบัติเหตุ ท่อปัสสาวะฉีก หมอไม่เปิดแผลดู เลือดยังออกอยู่หมอให้หยุด๓วัน แผลยังไม่หายดี ไม่สามารถ ไปทำงานได้ ต้องการให้ออกใบรับรองแพทย์ให้ใหม่ (๒๕/๐๑/๖๒ face book : นายสุพล สุตพิมพ์ศรี)									
	รวม	๑	-	-	-		๑	๒	-	-

ประเภทเรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (รอบ ๑๒ เดือน)				เรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (รอบ ๖ เดือน)			
	รับไว้	ดำเนินการ แล้วเสร็จ	ดำเนินการยังไม่ แล้วเสร็จ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	รับไว้	ดำเนินการ แล้วเสร็จ	ดำเนินการยังไม่ แล้วเสร็จ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ
๑.เรื่องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	๔	๔	-	-	๓	๓	-	-
๒.เรื่องเรียนเกี่ยวกับความประพฤติส่วนตัว	๒๑	๒๑	-	-	-	-	-	-
๓.เรื่องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	-	-	-	-	-	-	-	-
๔.เรื่องเรียนเรื่องงานบริหารทั่วไป	๘	๘	-	-	-	-	-	-
๕.เรื่องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ	-	-	-	-	-	-	-	-
๖.เรื่องเรียนเรื่องอื่น ๆ	๒	๒	-	-	๑	๑	-	-
รวม	๓๕	๓๕	-	-	๔	๔	-	-