



กลุ่มงานบริหารทั่วไป
เลขรับ..... 104
วันที่ 10 ส.ค. 2566
เวลา.....

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง โทร. ๐ ๗๕๒๐ ๕๖๑๕ - ๑๘ ต่อ ๑๐๓
โทรสาร. ๐ ๗๕๒๐ ๕๖๒๓

ที่ ตง ๐๐๓๓.๐๕/๒๐๐

วันที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตรัง

๑. เรื่องเดิม

ด้วยกลุ่มกฎหมายได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง เกี่ยวกับขั้นตอน แนวทาง รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้เจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประชาชนที่ประสงค์จะร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกกลุ่มงาน (เอกสาร ๑)

๒. ข้อเท็จจริง

กลุ่มกฎหมายได้สรุปเรื่องร้องเรียนมีความสอดคล้องกับการตอบแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ตามโครงการ ITA ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวน ๒ กรณี ดังนี้

(๑) กรณีข้อร้องเรียนประเภททั่วไป (เอกสาร ๒)

(๒) กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ (เอกสาร ๓)

๓. ข้อพิจารณา

กลุ่มกฎหมายขออนุมัติสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ขึ้นเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังเพื่อเผยแพร่ต่อสาธารณชนทราบต่อไป

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายณรินทร์ ไบกอเต็ม)
นิติกรชำนาญการพิเศษ
หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

- ทนายณรินทร์ ไบกอเต็ม
เลข. กอ. ๑๑๑๐.๓๕๕

(นายสินชัย รongdech)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตรัง

๕ 9 ส.ค. 2566

ทาน.....
ร่าง/พิมพ์.....

**สรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ข้อร้องเรียนทั่วไป**

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังได้กำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนตามช่องทางต่าง ๆ คือ (๑) โทรศัพท์/โทรสาร (๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ จุดรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง (๓) หนังสือ/จดหมาย เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง (๔) อื่น ๆ เช่น กล้องรับเรื่องร้องเรียน/กล้องแสดงความคิดเห็น นอกนั้น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังยังได้รับเรื่องร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตรัง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดตรัง เป็นต้น

การจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังได้พิจารณาดำเนินการตามแนวทางจัดการเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขกำหนดและคู่มือวิธีปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ซึ่งได้พิจารณาเฉพาะเรื่องร้องเรียนที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำความผิดวินัยที่คณะรัฐมนตรีกำหนด ตามหนังสือสำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ โดยดำเนินการทุกเรื่องร้องเรียนที่เข้าตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์จะรับไว้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมที่ชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น เมื่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังได้ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ จะแจ้งผลการดำเนินการให้กับผู้ร้องเรียนทราบทุกกรณี

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๖๖) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ได้รับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
๑	โทรศัพท์/โทรสาร	-	๐
๒	ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ จุดรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง	-	๐
๓	หนังสือ/จดหมาย เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง	๓๗	๑๐๐
๔	อื่น ๆ เช่น กล้องรับเรื่องร้องเรียน/กล้องแสดงความคิดเห็น	-	๐

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังได้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามแนวทางที่กำหนดข้างต้นโดยสามารถยุติเรื่องแล้ว และได้แจ้งให้หน่วยงานที่ได้ส่งเรื่องร้องรับทราบแล้ว

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

กรณีสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังได้รับเรื่องร้องเรียนไม่สามารถดำเนินการแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนทราบทันภายในเวลาที่กำหนด เนื่องจากต้องการให้หน่วยงานต้นสังกัดรับทราบ และตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน จึงอาจจะ

/ต้องใช้เวลา...

ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ซึ่งการแสวงหาข้อเท็จจริงอาจจะต้องใช้เวลามากน้อยแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับประเด็นที่ร้องเรียนและกิจกรรมของหน่วยงานต้นสังกัดของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน หากหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องมีกิจกรรมเร่งด่วนหรือกิจกรรมด้านสาธารณสุขในช่วงเวลาดังกล่าวก็อาจดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนได้ไม่ทันตามเวลาที่กำหนดหรือหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียน รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรงทราบภายในเวลาที่กำหนดแต่เนื้อหาไม่ครอบคลุมประเด็นที่ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรงจะแจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมจากข้อเท็จจริงดังกล่าวส่งผลให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรงทราบทันภายในเวลาที่กำหนด อย่างไรก็ตาม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรงไม่ได้ละเลยในการดำเนินการดังกล่าว โดยได้ขอขยายระยะเวลาการชี้แจงข้อเท็จจริงต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน และได้เร่งรัดติดตามหน่วยงานในสังกัดอย่างต่อเนื่องที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การติดตามด้วยหนังสือ การประสานด้วยวาจาซึ่งที่ผ่านมาสามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนและรายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริงทุกเรื่อง

แนวทางการแก้ไข

การสั่งการให้หน่วยงานต้นสังกัดตรวจสอบข้อเท็จจริง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรง โดยกลุ่มกฎหมายจะต้องมีการกำหนดประเด็นที่จะต้องดำเนินการตรวจสอบเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่ครอบคลุมในทุกประเด็นที่มีการร้องเรียน เพื่อจะได้ไม่ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ซึ่งจะทำให้สามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้ทันตามเวลาที่กำหนด โดยได้แก้ไขกล่าวคือ เมื่อมีเรื่องร้องเรียนกลุ่มกฎหมายได้ดำเนินการกำหนดและแจ้งประเด็นที่จะต้องตรวจสอบพร้อมเอกสารหลักฐานที่จะต้องแนบแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

นางดวงธิดา บริพันธ์

ผู้เรียบเรียง

นิติกรปฏิบัติการ

กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรง

สรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังได้กำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนตามช่องทางต่าง ๆ คือ (๑) โทรศัพท์/โทรสาร (๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ จุดรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง (๓) หนังสือ/จดหมาย เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง (๔) อื่น ๆ เช่น กล้องรับเรื่องร้องเรียน/กล้องแสดงความคิดเห็น นอกนั้น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังยังได้รับเรื่องร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตรัง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดตรัง เป็นต้น

การจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังได้พิจารณาดำเนินการตามแนวทางจัดการเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขกำหนดและคู่มือวิธีปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ซึ่งได้พิจารณาเฉพาะเรื่องร้องเรียนที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำความผิดวินัยที่คณะรัฐมนตรีกำหนด ตามหนังสือสำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๑ โดยดำเนินการทุกเรื่องร้องเรียนที่เข้าตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์จะรับไว้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมที่ชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น เมื่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังได้ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ จะแจ้งผลการดำเนินการให้กับผู้ร้องเรียนทราบทุกกรณี

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๖๖)
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
๑	โทรศัพท์/โทรสาร	-	๐
๒	ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ จุดรับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง	-	๐
๓	หนังสือ/จดหมาย เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดตรัง	-	๐
๔	อื่น ๆ เช่น กล้องรับเรื่องร้องเรียน/กล้องแสดง ความคิดเห็น	-	๐

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังได้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามแนวทางที่กำหนดข้างต้นโดยสามารถยุติเรื่องแล้ว และได้แจ้งให้หน่วยงานที่ได้ส่งเรื่องร้องรับทราบแล้ว

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

กรณีสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังได้รับเรื่องร้องเรียนไม่สามารถดำเนินการแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนทราบทันภายในเวลาที่กำหนด เนื่องจากต้องการให้หน่วยงานต้นสังกัดรับทราบ และตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน จึงอาจจะ

/ต้องใช้เวลา...




ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ซึ่งการแสวงหาข้อเท็จจริงอาจจะต้องใช้เวลามากน้อยแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับประเด็นที่ร้องเรียนและกิจกรรมของหน่วยงานต้นสังกัดของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน หากหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องมีกิจกรรมเร่งด่วนหรือกิจกรรมด้านสาธารณสุขในช่วงเวลาดังกล่าวก็อาจดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนได้ไม่ทันตามเวลาที่กำหนดหรือหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียน รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรงทราบภายในเวลาที่กำหนดแต่เนื้อหาไม่ครอบคลุมประเด็นที่ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรงจะแจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมจากข้อเท็จจริงดังกล่าวส่งผลให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรงทราบทันภายในเวลาที่กำหนด อย่างไรก็ตาม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรงไม่ได้ละเลยในการดำเนินการดังกล่าว โดยได้ขอขยายระยะเวลาการชี้แจงข้อเท็จจริงต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน และได้เร่งรัดติดตามหน่วยงานในสังกัดอย่างต่อเนื่องที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การติดตามด้วยหนังสือ การประสานด้วยวาจาซึ่งที่ผ่านมาสามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนและรายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริงทุกเรื่อง

แนวทางการแก้ไข

การสั่งการให้หน่วยงานต้นสังกัดตรวจสอบข้อเท็จจริง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรง โดยกลุ่มกฎหมายจะต้องมีการกำหนดประเด็นที่จะต้องดำเนินการตรวจสอบเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่ครอบคลุมในทุกประเด็นที่มีการร้องเรียน เพื่อจะได้ไม่ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ซึ่งจะทำให้สามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้ทันตามเวลาที่กำหนด โดยได้แก้ไขกล่าวคือ เมื่อมีเรื่องร้องเรียนกลุ่มกฎหมายได้ดำเนินการกำหนดและแจ้งประเด็นที่จะต้องตรวจสอบพร้อมเอกสารหลักฐานที่จะต้องแนบแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

นางดวงธิดา บริพันธ์ ผู้เรียบเรียง
นิติกรปฏิบัติการ
กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง	
ชื่อหน่วยงาน : ...กลุ่มกฎหมาย.....	
วัน/เดือน/ปี : <u>๒๕</u> สิงหาคม ๒๕๖๖	
หัวข้อ : ...ประชาสัมพันธ์กลุ่มกฎหมาย.....	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)	
.....๑. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	
.....๒. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	
.....	
.....	
Link ภายนอก :	
.....	
หมายเหตุ :	
.....	
.....	
.....	
.....	
ผู้รับผิดชอบข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
	
(...นางดวงธิดา บริพันธ์...)	(...นายปราโมทย์ แก่นอินทร์...)
ตำแหน่ง.นิติกรปฏิบัติการ	ตำแหน่ง.นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
วันที่ <u>๒๕</u> เดือน...สิงหาคม...พ.ศ..๒๕๖๖	(ด้านบริการทางวิชาการ)
	ปฏิบัติหน้าที่ หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์
	สาธารณสุข
	วันที่ <u>๒๕</u> เดือน...สิงหาคม...พ.ศ..๒๕๖๖
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่	
	
(...นางสาวยุวดี จันทรักษ์...)	
ตำแหน่ง..นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ	
วันที่ <u>๒๕</u> เดือน...สิงหาคม...พ.ศ..๒๕๖๖	