บันทึกข้อความ

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

ที่ ตง ๐๐๓๓.๐๕/๒๖ **วันที่** ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน (ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘)

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตรัง

๑. เรื่องเดิม

ด้วยกลุ่มกฎหมายได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง เกี่ยวกับขั้นตอน แนวทาง รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้เจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประชาชนที่ประสงค์จะร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกกลุ่มงาน (เอกสารหมายเลข ๑)

๒. ข้อเท็จจริง

กลุ่มกฎหมายได้สรุปเรื่องร้องเรียนมีความสอดคล้องกับการตอบแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ตามโครงการ ITA ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จำนวน ๒ กรณี ดังนี้

(๑) กรณีข้อร้องเรียนประเภททั่วไป (เอกสารหมายเลข ๒)

(๒) กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ (เอกสารหมายเลข ๓)

๓. ข้อพิจารณา

กลุ่มกฎหมายขออนุมัติสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ขึ้นเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังเพื่อเผยแพร่ต่อสาธารณชนทราบต่อไป

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายนิติ ไพศาลโอภาส)
นิติกร
ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

อนุมัติ

(นายสงกรานต์ ไหมชุม)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตรัง
๑๑ ก.พ. ๒๕๖๙

.....สม/ตา.....ทาน
.....สม/ตา.....ร่าง/พิมพ์
10 ก.พ. 69

สรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ข้อร้องเรียนทั่วไป

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

การจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังได้พิจารณาดำเนินการตามแนวทางจัดการเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขกำหนดและคู่มือวิธีปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ซึ่งได้พิจารณาเฉพาะเรื่องร้องเรียนที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยที่คณะรัฐมนตรีกำหนด ตามหนังสือสำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ โดยดำเนินการทุกเรื่องร้องเรียนที่เข้าตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์จะรับไว้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมที่ชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น เมื่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ได้ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่จะแจ้งผลการดำเนินการให้กับผู้ร้องเรียนทราบทุกกรณี

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
๑	โทรศัพท์/โทรสาร	๑	๑๐๐
๒	ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ จุดรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง	-	๐
๓	หนังสือ/จดหมาย เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง	๒๘	๑๐๐
๔	อื่น ๆ เช่น กล่องรับเรื่องร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น	-	๐

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ได้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามแนวทางที่กำหนดข้างต้น โดยปัจจุบันยังอยู่ในการดำเนินการตามขั้นตอนกระบวนการสืบสวนและสอบสวนดังกล่าว

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

กรณีสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังได้รับเรื่องร้องเรียนไม่สามารถดำเนินการแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนทราบทันภายในเวลาที่กำหนด เนื่องจากต้องการให้หน่วยงานต้นสังกัดรับทราบ และตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน จึงอาจจะต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ซึ่งการแสวงหาข้อเท็จจริงอาจจะต้องใช้เวลามากน้อยแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประเด็นที่ร้องเรียนและกิจกรรมของหน่วยงาน

/ต้นสังกัด...

ต้นสังกัดของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน หากหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องมีกิจกรรมเร่งด่วนหรือกิจกรรมด้านสาธารณสุขในช่วงเวลาดังกล่าวก็อาจดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องร้องเรียนได้ไม่ทันตามเวลาที่กำหนดหรือหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียนรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังทราบภายในเวลาที่กำหนด แต่เนื้อหาไม่ครอบคลุมประเด็นที่ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังจะแจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมจากข้อเท็จจริงดังกล่าวส่งผลให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังทราบทันภายในเวลาที่กำหนด อย่างไรก็ตาม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังไม่ได้ละเลยในการดำเนินการดังกล่าว โดยได้ขอขยายระยะเวลาการชี้แจงข้อเท็จจริงต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนและได้เร่งรัดติดตามหน่วยงานในสังกัดอย่างต่อเนื่องที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การติดตามด้วยหนังสือ การประสานด้วยวาจา ซึ่งที่ผ่านมาสามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนและรายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริงทุกเรื่อง

แนวทางการแก้ไข

การสั่งการให้หน่วยงานต้นสังกัดตรวจสอบข้อเท็จจริง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง โดยกลุ่มกฎหมายจะต้องมีการกำหนดประเด็นที่จะต้องดำเนินการตรวจสอบเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่ครอบคลุมในทุกประเด็นที่มีการร้องเรียนเพื่อจะได้ไม่ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ซึ่งจะทำให้สามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้ทันตามเวลาที่กำหนด โดยได้แก้ไข กล่าวคือ เมื่อมีเรื่องร้องเรียนกลุ่มกฎหมายได้ดำเนินการกำหนดและแจ้งประเด็นที่จะต้องตรวจสอบพร้อมเอกสารหลักฐานที่จะต้องแนบแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

นายนิติ ไพศาลโอภาส ผู้เรียบเรียง
นิติกร
กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

สรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

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

การจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังได้พิจารณาดำเนินการตามแนวทางจัดการเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขกำหนดและคู่มือวิธีปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ซึ่งได้พิจารณาเฉพาะเรื่องร้องเรียนที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยที่คณะรัฐมนตรีกำหนด ตามหนังสือสำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ โดยดำเนินการทุกเรื่องร้องเรียนที่เข้าตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์จะรับไว้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมที่ชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น เมื่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ได้ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่จะแจ้งผลการดำเนินการให้กับผู้ร้องเรียนทราบทุกกรณี

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
๑	โทรศัพท์/โทรสาร	-	๐
๒	ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ จุดรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง	-	๐
๓	หนังสือ/จดหมาย เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง	-	๐
๔	อื่น ๆ เช่น กล่องรับเรื่องร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น	-	๐

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังได้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามแนวทางที่กำหนดข้างต้น โดยปัจจุบันยังอยู่ในขั้นตอนการดำเนินการตามขั้นตอนกระบวนการสอบสวน

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

กรณีสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังได้รับเรื่องร้องเรียนไม่สามารถดำเนินการแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนทราบทันภายในเวลาที่กำหนด เนื่องจากต้องการให้หน่วยงานต้นสังกัดรับทราบ และตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน จึงอาจจะต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ซึ่งการแสวงหาข้อเท็จจริงอาจจะต้องใช้เวลามากน้อยแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประเด็นที่ร้องเรียนและกิจกรรมของหน่วยงาน

/ต้นสังกัด...

ต้นสังกัดของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน หากหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องมีกิจกรรมเร่งด่วนหรือกิจกรรมด้านสาธารณสุขในช่วงเวลาดังกล่าวก็อาจดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องร้องเรียนได้ไม่ทันตามเวลาที่กำหนดหรือหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียนรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังทราบภายในเวลาที่กำหนด แต่เนื้อหาไม่ครอบคลุมประเด็นที่ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังจะแจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมจากข้อเท็จจริงดังกล่าวส่งผลให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังทราบทันภายในเวลาที่กำหนด อย่างไรก็ตาม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังไม่ได้ละเลยในการดำเนินการดังกล่าว โดยได้ขอขยายระยะเวลาการชี้แจงข้อเท็จจริงต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนและได้เร่งรัดติดตามหน่วยงานในสังกัดอย่างต่อเนื่องที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การติดตามด้วยหนังสือ การประสานด้วยวาจา ซึ่งที่ผ่านมาสามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนและรายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริงทุกเรื่อง

แนวทางการแก้ไข

การสั่งการให้หน่วยงานต้นสังกัดตรวจสอบข้อเท็จจริง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง โดยกลุ่มกฎหมายจะต้องมีการกำหนดประเด็นที่จะต้องดำเนินการตรวจสอบเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่ครอบคลุมในทุกประเด็นที่มีการร้องเรียนเพื่อจะได้ไม่ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ซึ่งจะทำให้สามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้ทันตามเวลาที่กำหนด โดยได้แก้ไขกล่าวคือ เมื่อมีเรื่องร้องเรียนกลุ่มกฎหมายได้ดำเนินการกำหนดและแจ้งประเด็นที่จะต้องตรวจสอบพร้อมเอกสารหลักฐานที่จะต้องแนบแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

นายนิติ ไพศาลโอภาส ผู้เรียบเรียง
นิติกร
กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๙

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

ชื่อหน่วยงาน : .....สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง.....

วัน/เดือน/ปี : ..... กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙.....

หัวข้อ : หน่วยงานมีสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. มีบันทึกข้อความ ที่ผู้บริหารลงนามรับทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
๒. มีรายงานสรุปผลการดำเนินงานร้องเรียน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘-๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙)
๓. มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

Linkภายนอก : .....

หมายเหตุ : .....
.....

ผู้รับผิดชอบข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
สมิตา	
(นางสาวสมิตา ประสานวุฒิ)	(นายสมโชค ขวัญเมือง)
ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ	ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
วันที่ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๙	วันที่ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๙

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางสาวปานฤทัย จำนงค์)
ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
วันที่ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๙