



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ประทับช้าง

ที่ พจ ๐๖๙๙/ ๓๔๔

วันที่ ๘ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (ตุลาคม ๒๕๖๗-กันยายน ๒๕๖๘)

เรียน สาธารณสุขอำเภอโพธิ์ประทับช้าง

เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติพ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียนเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ประทับช้างได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม โปร่งใส

ข้อเท็จจริง

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ประทับช้างได้จัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี ๒๕๖๘

ช่องทาง	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ร้อยละ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอตงเจริญ	๐	๐	ไม่มีเรื่องร้องเรียน
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๕๕๖๒๑๗๖	๐	๐	ไม่มีเรื่องร้องเรียน
ร้องเรียนทาง Line	๐	๐	ไม่มีเรื่องร้องเรียน
ผ่านเว็บไซต์	๐	๐	ไม่มีเรื่องร้องเรียน

แนวทางการกำหนดมาตรการ

กลไกและการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน นั้น พบว่าในช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๗ – เดือน กันยายน ๒๕๖๘ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ประทับช้างไม่พบเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์จัดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเนินการ

๓.แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ประทับช้างทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงานการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติ ตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ประทับช้าง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร	ทุกวัน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	

วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค

พบว่า ไม่มีเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ที่ส่งมาถึงสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ประทับช้าง เนื่องจาก

๑. ขาดการประชาสัมพันธ์
๒. ประชาชนไม่ทราบถึงช่องทาง

ข้อเสนอแนะ

๑. แจ้งประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ประทับช้างผ่านทางเวทีประชุมหัวหน้าส่วนราชการ เวทีประชุมกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เวทีประชุมตำบลของ รพ.สต.

ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดอนุมัติเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานใน
เว็บไซต์ <https://www.phoprathapchang.com/> ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ประทับช้างต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุมัติ

(นายวิริยะ จันทระเสริฐ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ความเห็นของผู้มีอำนาจอนุมัติ

- อนุมัติ / ดำเนินการ

(นายทองดี นาควิจิตร)

สาธารณสุขอำเภอโพธิ์ประทับช้าง