



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ๐๕๖-๗๑๑-๐๑๐ ต่อ ๑๒๘

ที่ พช ๐๐๓๓.๐๐๘/๒๗

วันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ส่งสรุปรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (EB๑๐ ITA)

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

ด้วยกลุ่มกฎหมาย ได้จัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๗) ผลการดำเนินงานดังนี้

**ตัวชี้วัดที่ ๑ การบริหารจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติตามแนวทางปฏิบัติที่กฎหมายระเบียบกำหนด ร้อยละ ๗๐.๐ ผลการดำเนินงานผ่านเกณฑ์ตัวชี้วัด ร้อยละ ๗๐.๙** โดยมีเรื่องร้องเรียนในทะเบียนรับ กลุ่มกฎหมาย จำนวน ๓๑ เรื่อง ดำเนินการถึงขั้นยุติ จำนวน ๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๙ จำแนกเป็นเรื่องร้องเรียนวินัยราชการ จำนวน ๑๙ เรื่อง ยุติ จำนวน ๑๓ เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ๕ เรื่อง และ ดำเนินการสอบสวนวินัยอย่างไม่ร้ายแรง ๑ เรื่อง ส่วนเรื่องร้องเรียนไม่เกี่ยวกับวินัยราชการ จำนวน ๑๒ เรื่อง ยุติ จำนวน ๙ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการเปรียบเทียบปรับจำนวน ๒ เรื่อง และตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีร้องทุกข์ จำนวน ๑ เรื่อง

ประเด็นปัญหาการจัดการข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ พบว่าการร้องเรียนในประเด็นการทุจริตประพฤติมิชอบที่ไม่พบในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ แต่ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน มีการร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน ๘ เรื่อง เป็นการร้องเรียนบุคคล และกลุ่มบุคคลโดยพบว่า จำนวน ๔ เรื่อง ผู้ร้องเป็นบุคคลคนเดียวกัน แต่มีการร้องเรียนบุคคลที่ตนเองคาดการณ์หรือมีความสงสัยส่วนตัวที่ไม่อยู่บนพื้นฐานความเป็นจริงหรือมีพยานหลักฐานชัดเจน อันเป็นลักษณะการกล่าวหาที่เข้าข่ายการหมิ่นประมาท อันเป็นการกระทำความผิดทางอาญา เป็นการสะท้อนทัศนคติการปฏิบัติงานร่วมกันที่หน่วยงานองค์กรต้องสร้างรัก สามัคคี และความเข้าใจซึ่งกันและกันเพื่อร่วมกันปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีความสุข และความรู้ ความเข้าใจในข้อกฎหมายสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ทางราชการของเจ้าหน้าที่รัฐ

**ตัวชี้วัดที่ ๒ การลดลงของเรื่องร้องเรียนเมื่อเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา อย่างน้อย ร้อยละ ๕๐ ผลการดำเนินงานผ่านเกณฑ์ตัวชี้วัด ร้อยละ ๕๓.๗** โดยมีเรื่องร้องเรียนในทะเบียนรับ กลุ่มกฎหมาย ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (รอบ ๖ เดือน) จำนวน ๓๑ เรื่อง ลดลงจากปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (จำนวน๖๗ เรื่อง) คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๗ รายละเอียดดังเอกสารแนบท้ายบันทึก

ในการนี้กลุ่มกฎหมายเห็นควรส่งรายงานผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ตาม EB ๑๐ ITA ให้กลุ่มงานบริหารทั่วไป เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดมอบกลุ่มงานบริหารทั่วไปดำเนินการต่อไป

(นายพร มาเทียน)  
หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

"พอเพียง สามัคคี มีวินัย ใจบริการ"

(นายวิชาญ คิดเห็น)  
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์