



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ งานตรวจสอบและควบคุมภายใน

ที่ พช ๐๐๓๒.๐๑๑๑/ ๒๕

วันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานการกำกับติดตามสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

ตามกรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ดัชนีชี้วัดที่ ๗ การจัดการเรื่องร้องเรียน กำหนดให้หน่วยงานมีการมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน โดยประกอบด้วย คำสั่งอย่างเป็นทางการ กรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ตามแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence – Based Integrity and Transparency Assessment) ในส่วนของ EB ๑๖ และเสนอขออนุญาตนำเผยแพร่บน Link จากเว็บไซต์หน่วยงานเพื่อเป็นหลักฐาน นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้ดำเนินการจัดส่งหลักฐานเชิงประจักษ์ในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานรอบ ๑๒ เดือน เรียบร้อยแล้ว จึงขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน ตามแบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตเผยแพร่สรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนต่อไป

(นายนาวี นุชชม)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(นายชาติชาย สมวานิช)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
หัวหน้างานตรวจสอบและควบคุมภายใน

อนุญาต

(นายชัยวัฒน์ ทองไหม)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

สรุปผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์
(รอบ ๑๒ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ – สิงหาคม ๒๕๖๓)

๑. ผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

การบริการด้านการรักษาพยาบาล	จำนวน ๒๐ เรื่อง	ยุติ ๒๐ เรื่อง
- ความประพฤติส่วนตัวของเจ้าหน้าที่	จำนวน ๓ เรื่อง	ยุติ ๓ เรื่อง
- ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ	จำนวน ๕ เรื่อง	ยุติ ๔ เรื่อง
- ทุจริต	จำนวน - เรื่อง	ยุติ - เรื่อง
- การบริหารทั่วไป	จำนวน ๓ เรื่อง	ยุติ ๒ เรื่อง
- การคุ้มครองผู้บริโภค	จำนวน ๓ เรื่อง	ยุติ ๒ เรื่อง
- อื่น	จำนวน ๒ เรื่อง	ยุติ ๒ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนในทะเบียนรับ จำนวน ๓๖ เรื่อง ยุติ ๓๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๗%

๑.๒ ผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนจำแนกรายประเภท ปี พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๓

	ปี ๒๕๖๑		ปี ๒๕๖๒		ปี ๒๕๖๓		ผลงานตามเกณฑ์	
	จำนวน (เรื่อง)	ยุติ (เรื่อง)	จำนวน (เรื่อง)	ยุติ (เรื่อง)	จำนวน (เรื่อง)	ยุติ (เรื่อง)	ตกลง (จำนวน)	ร้อยละ
- การบริการด้านการรักษาพยาบาล	๑๐	๑๐	๔	๔	๒๐	๒๐		
- ความประพฤติส่วนตัวของเจ้าหน้าที่	๗	๔	๔	๓	๓	๓		
- ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ	-	-	-	-	๕	๔		
- การบริหารทั่วไป	๑๕	๙	๔	๔	๓	๒		
- การคุ้มครองผู้บริโภค	๑๐	๘	๗	๓	๓	๒		
- ร้องทุกข์ผู้บังคับบัญชา	-	-	๒	๑	-	-		
อื่นๆ	-	-	-	-	๒	๒		
รวม	๔๑	๓๑	๒๑	๑๕	๓๖	๓๓		

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

๒. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๑ ร้องเรียนเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน	จำนวน - เรื่อง
๑) ตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวนข้อเท็จจริง	จำนวน - เรื่อง
- ยุติ	จำนวน - เรื่อง
- ไม่ยุติ	จำนวน - เรื่อง
๒) สอบสวนวินัย	จำนวน - ราย
ก. พบการกระทำผิดวินัยไม่ร้ายแรง	จำนวน - ราย

การลงโทษทางวินัย

- ภาคทัณฑ์	จำนวน	-	ราย
- ตัดเงินเดือน	จำนวน	-	ราย
- ลดเงินเดือน	จำนวน	-	ราย
ข. พบการกระทำผิดวินัยแรง	จำนวน	-	ราย
<u>การลงโทษทางวินัย</u>			
- ไล่ออก	จำนวน	-	ราย
ค. อยู่ระหว่างดำเนินการ (ร้องทุกข์ผู้บังคับบัญชา)	จำนวน	-	ราย
๒.๒ พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน	๒๐	เรื่อง
- ตรวจสอบข้อเท็จจริง และยุติ	จำนวน	๒๐	เรื่อง

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ


.....

.....

.....



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์	
ชื่อหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ วัน/เดือน/ปี.....๑๐.....สิงหาคม ๒๕๖๓..... หัวข้อ สรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) - สรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน (รอบ ๑๒ เดือน) หมายเหตุ	
ผู้รับผิดชอบในการให้ข้อมูล  (นายนาวี นุชชม) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ วันที่...๑๐.....เดือน สิงหาคม...พ.ศ.๒๕๖๓ วันที่...๑๐.....เดือน สิงหาคม...พ.ศ.๒๕๖๓..	ผู้อนุมัติรับรอง บุษยา จันทรสุกกรี (นางบุษยา จันทรสุกกรี) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ วันที่...๑๐.....เดือน สิงหาคม...พ.ศ.๒๕๖๓ วันที่...๑๐.....เดือน สิงหาคม...พ.ศ.๒๕๖๓..
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ สรวิศ ลำทา (..นายสรวิศ ลำทา...) ตำแหน่ง..นักวิชาการคอมพิวเตอร์..... วันที่...๑๐.....เดือน สิงหาคม.....พ.ศ. ๒๕๖๓.....	



Evidence Based Integrity And Transparency Assessment

EB 16

หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบ
ในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน

ผลการดำเนินงาน

EB 16 (7)

บันทึกข้อความรับทราบการกำกับติดตาม และรายงานสรุปผลการ
ดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั้ง ๒ ประเภท รอบ ๑๒ เดือน