



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านหลวงจังหวัดน่าน โทร. ๐-๕๔๗๖-๑๐๔

ที่ นน๐๙๓๒/..... วันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๑.....

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอบ้านหลวง

ตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านหลวง ที่ ๐๕/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มอบหมายงานให้ข้าราชการ พนักงานราชการ ปฏิบัติราชการ โดยได้มอบหมายให้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน (เอกสารหมายเลข ๑) และ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) แบบประเมินหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence Based) กำหนดให้หน่วยงานเป้าหมายที่รับการประเมินจะต้องนำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเผยแพร่ลงเว็บไซต์เพื่อให้สาธารณชนรับทราบ นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑) เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านหลวง และการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านหลวง เนื่องจากไม่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวข้างต้นทางฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านหลวง จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุญาตนำรายงานนี้ลงเว็บไซต์ ของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านหลวง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางจรรยา เชื้อหอม)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ



คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านหลวง

ที่ / ๒๕๖๑

เรื่อง มอบหมายหน้าที่ให้ปฏิบัติงานศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาการเรียนของประชาชน  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านหลวง

เพื่อให้การดำเนินงานแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน ของศูนย์ประสานการ  
แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านหลวง ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่  
๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๐(๒) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ  
แผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ ประกอบกับมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ สาธารณสุขอำเภอบ้าน  
หลวง ได้มอบหมายหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาของประชาชนประจำ  
ศูนย์ประสานงานการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านหลวง ดังต่อไปนี้

๑. นางสาวพิชญา อายุยืน ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ เป็นผู้รับผิดชอบหลัก
๒. นางสาวพัทธราภรณ์ ณะแก้ว ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข เป็นผู้รับผิดชอบรอง
๓. นางจรรยา เชื้อหมอ ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ เป็นผู้รับผิดชอบรอง

ทั้งนี้หากบุคคลลำดับที่ ๑ ไม่อยู่หรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคคลลำดับที่ ๒ ปฏิบัติหน้าที่  
แทนและหากบุคคลลำดับที่ ๒ ไม่อยู่หรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคคลลำดับที่ ๓ ปฏิบัติหน้าที่แทน  
ตามลำดับ

มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

- ๑.รับเรื่องร้องเรียนของประชาชน และเสนอเรื่องต่อสาธารณสุขอำเภอบ้านหลวงเพื่อพิจารณาสั่งการ  
พร้อมความเห็น
- ๒.ประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนของประชาชน
- ๓.ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน
- ๔.ติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนให้เสร็จสิ้นและเป็นที่ยุติภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ๕.จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอสาธารณสุขอำเภอบ้านหลวง เป็นรายเดือน ทุกวันที่ ๕ ของ  
เดือนถัดไปและจัดเก็บเรื่อง

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๓ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายเกษตร ปะที)  
สาธารณสุขอำเภอบ้านหลวง

## สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

(ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ – ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑)

### ๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๓๓ เรื่อง

เรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ
๑. ตาม พ.ร.บ. สาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม	๔	ดำเนินการและแจ้งผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว
๒. ตาม พ.ร.บ. อาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม	๓	- ดำเนินการและแจ้งผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ๒ เรื่อง - อยู่ในระหว่างดำเนินการ ๑ เรื่อง
๕. ตาม พ.ร.บ. ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม	๒๖	- ดำเนินการรายงานผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเรียบร้อยแล้ว แต่ยังคงอยู่ในขั้นตอนการดำเนินการ ลงพื้นที่ ตรวจสอบข้อร้องเรียน

### ๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

-ไม่มี-

### ๓. ปัญหาและอุปสรรค

๑. เนื่องจากช่องทางการร้องเรียนมีหลายช่องทาง ทั้งทางโทรศัพท์ ทางเว็บไซต์หน่วยงาน ทางไปรษณีย์ เป็นต้น บางกรณี การร้องเรียนจะมาในรูปแบบของบัตรสนเท่ห์ โดยการเขียนด้วยลายมือของผู้ร้องเรียนเอง ซึ่งอ่านค่อนข้างยาก อีกทั้งไม่มีชื่อที่อยู่หรือเบอร์โทร เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือแจ้งผลการดำเนินการ

๒. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน มีช่องทางการร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน แต่ยังไม่มียระบบการตอบกลับผู้ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ และข้อมูลของผู้ร้องเรียนระบุไม่ครบถ้วน เช่น เรื่องร้องเรียนบางเรื่อง ผู้ร้องเรียน ระบุเพียงชื่อ ไม่ได้ระบุที่อยู่ หรือเบอร์โทรติดต่อกลับจึงทำให้การแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนค่อนข้างล่าช้า เนื่องจากหาผู้ร้องเรียนไม่พบ

### ๔. แนวทางการแก้ไข

๑. กลุ่มงานนิติการได้จัดทำแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน และคู่มือการร้องเรียนของสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดน่าน โดยเผยแพร่ลงเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้สาธารณสุขชนได้รับทราบแนวทางการ ร้องเรียนต่างๆ

๒. การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ในขั้นตอนการบันทึกข้อมูล ได้กำหนดข้อมูลจำเป็น สำหรับการร้องเรียน เช่น เบอร์โทร และที่อยู่ ซึ่งบังคับให้ต้องระบุ เพื่อที่ทางสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน จะสามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือแจ้งผลการดำเนินการได้ หากไม่ระบุ ระบบจะไม่บันทึกเรื่องร้องเรียนให้

# ดาวน์โหลดที่นี่