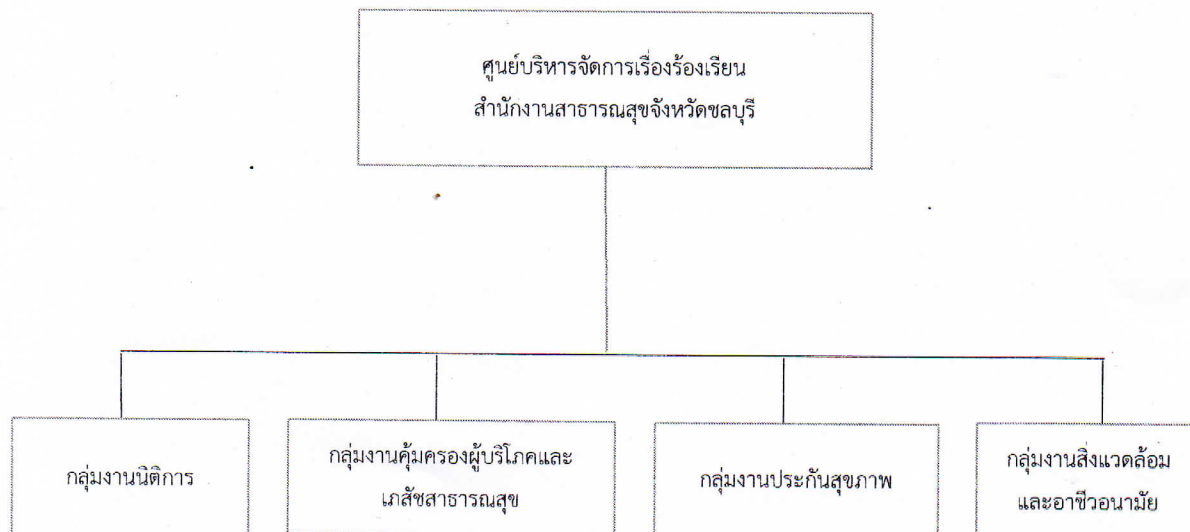
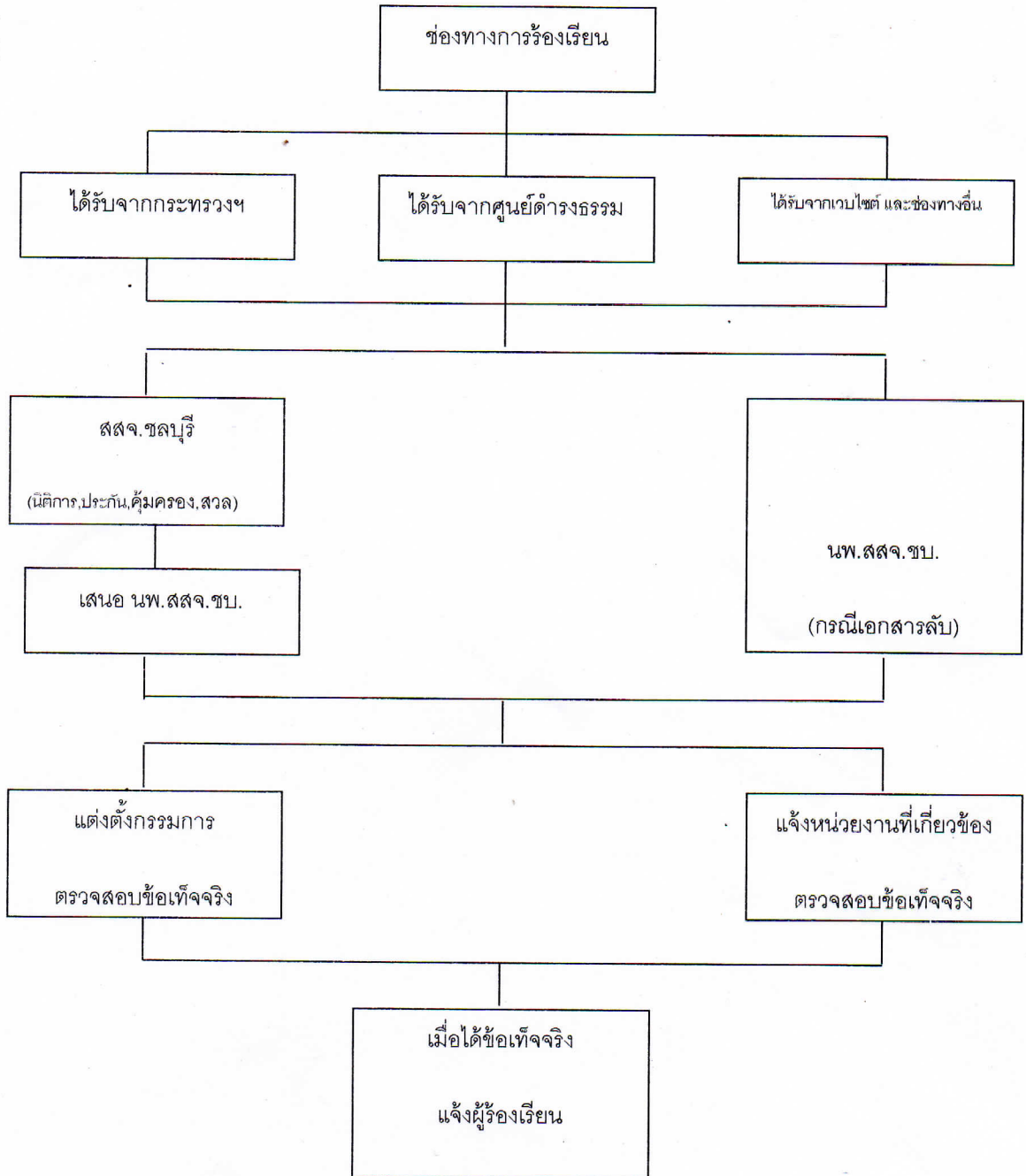


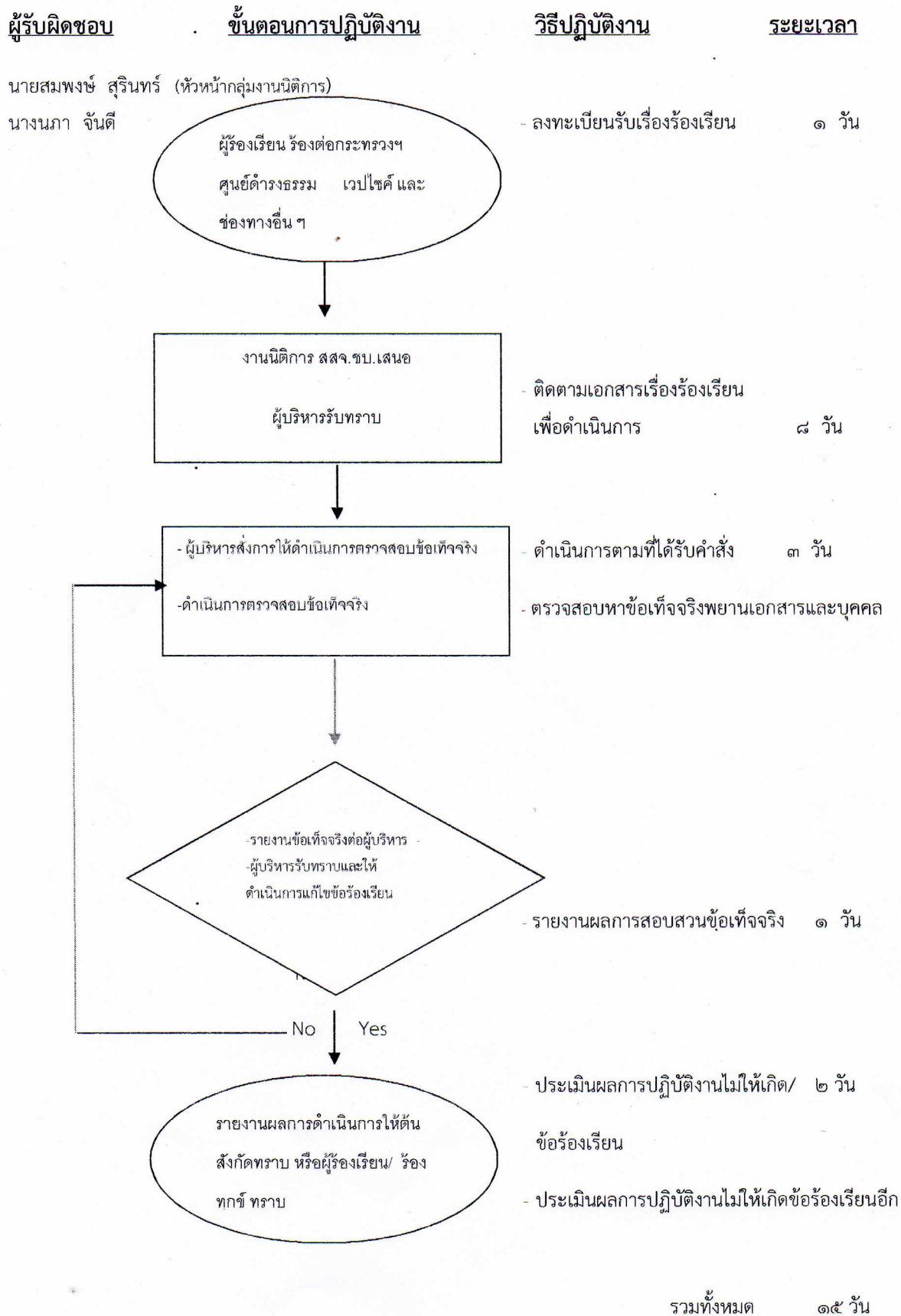
## กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียน



### การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน



### การควบคุมการดำเนินการเรื่องร้องเรียน



เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง กรณีมีบุคคลไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของบุคคลหรือผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วและประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรีจึงให้กลุ่มงานนิติการเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน ในกรณีที่มีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องร้องเรียนไว้เป็นความลับ เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### หน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานนิติการซึ่งเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา ปัญหา ความเดือนร้อนและความต้องการของประชาชน/ผู้รับบริการ และจัดข้อขัดแย้ง

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

### คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีรับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์และช่องทางอื่นๆ

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรีที่ ๑๖๓/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๐ เพื่อรับข้อร้องเรียนของประชาชน และอำนวยความสะดวกในการประสานงานของผู้ร้องเรียน

### ปัญหาและอุปสรรค

๑. การปฏิบัติงานมีปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เนื่องจากกลุ่มงาน นิติการมีเพียง ๑ คน มีภาระงานค่อนข้างมาก จึงทำให้การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนไม่เป็นไปตามกำหนด ทำให้งานล่าช้าไป

๒. เรื่องร้องเรียนบางเรื่องมีพยานหลักฐานค่อนข้างมาก ต้องใช้เวลาในการรวบรวมพยานหลักฐาน และตรวจสอบข้อเท็จจริง ซึ่งบางกรณีมีพยานบุคคลหลายฝ่าย จึงต้องใช้เวลามากในการพิจารณาและตรวจสอบเพื่อให้ได้ข้อยุติที่ถูกต้องและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

#### การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อให้เกิดมาตรฐานการปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการเกิดความพอใจและเชื่อมั่นในระบบบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียนที่มีคุณภาพ และต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ
- ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาจัดการเรื่องร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา

#### มาตรฐานการดำเนินงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

#### ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

กลุ่มงานนิติการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๘๘๓ ๒๔๗๐
- หมายเลขโทรสาร ๐ ๓๘๒๗ ๔๙๓๒
- เว็บไซต์ <http://www.cbo.moph.go.th/>

ผลการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ (ต.ค.๖๐-มี.ค.๖๑)

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

มีการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ดังนี้

- |   |            |          |
|---|------------|----------|
| - ๑. สอบราคาซื้อ  | จำนวน      | - เรื่อง |
| - ๒. สอบราคาจ้างก่อสร้าง                                      | จำนวน      | - เรื่อง |
| - ๓. ประกวดราคาซื้อด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e - bidding) | จำนวน      | ๒ เรื่อง |
| - ๔. ประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e - bidding) | จำนวน      | ๑ เรื่อง |
|   | รวมทั้งหมด | ๓ เรื่อง |

( ไม่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง )

ในส่วนของการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนอื่น ๆ ดังนี้

- ร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	จำนวน ๑ เรื่อง
- ร้องเรียนเกี่ยวกับความประพฤติส่วนตัว	จำนวน ๗ เรื่อง
- ร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ	จำนวน - เรื่อง
- ร้องเรียนเรื่องงานบริหารทั่วไป	จำนวน ๑ เรื่อง
- ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ	จำนวน - เรื่อง
	รวมทั้งหมด ๙ เรื่อง

การจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

ประเภทเรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนในเชิงปริมาณ ๒๕๖๐ (เรื่อง)				เรื่องร้องเรียนในเชิงประมาณ ๒๕๖๑ (เรื่อง)				หมายเหตุ
	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ดำเนินการยังไม่เสร็จ	ยังไม่ได้นำดำเนินการ	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ	ยังไม่ได้นำดำเนินการ	
๑. ร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	๓	๓	-	-	๑	๑			
๒. ร้องเรียนเกี่ยวกับความปลอดภัยส่วนตัว	๙	๙	-	-	๗	๗			
๓. ร้องเรียนเรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ	-	-			-	-			
๔. ร้องเรียนเรื่องงานบริหารทั่วไป	๓	๓	-	-	๑	๑			
๕. ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ	๓	๓	-	-	-	-			
รวม	๑๘	๑๘	-	-	๙	๙	๙	๙	