



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โทร ๐๗๗-๓๙๗๑๑๓

ที่ สฎ ๑๕๓๒ / ๗๒

วันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

เรียน สาธารณสุขอำเภอบ้านตาขุน

ด้วยสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านตาขุน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ตั้งแต่ไตรมาสที่ ๑ - ๒ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ - เดือน มีนาคม ๒๕๖๒ เนื่องจากไม่มีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ในการจัดซื้อจัดจ้าง และการปฏิบัติงานของหน่วยงาน จึงขอรายงานผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแนวทางการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในภาครัฐ (ITA) ที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายวินัย อินทร์ชนะ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ

(นายไตรรัตน์ ชุนทัก)

สาธารณสุขอำเภอบ้านตาขุน

๒๖ มี.ค. ๖๒



ประกาศ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

ตามที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ ๒๖ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๔๓ มีมติให้หน่วยงานของรัฐ เร่งสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ รมรงค์และส่งเสริมค่านิยมเรื่องความซื่อสัตย์สุจริต ให้สอดคล้องกับมาตรการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีประกอบกับในปีงบประมาณ ๒๕๕๗ กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาาระบบสุขภาพคนไทย เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ ภายในทศวรรษต่อไป คนไทยทุกคนจะมีสุขภาพแข็งแรงเพิ่มขึ้นเพื่อสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ของประเทศทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างยั่งยืน โดยพัฒนาบทบาทของกระทรวงสาธารณสุขในการเป็น National Health Authority ให้เข้มแข็ง และเริ่มดำเนินการโครงสร้างการบริหารจัดการพัฒนาระบบ บริการสุขภาพในพื้นที่เป็นรูปแบบเขตบริการสุขภาพ และกำหนดให้ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของยุทธศาสตร์พัฒนาระบบบริหารจัดการ เพื่อสนับสนุน การจัดการบริการให้สามารถสนับสนุนการจัดการได้อย่างมีคุณภาพ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๕ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ ประกอบกับความในมาตรา มาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จึง ออกประกาศไว้ดังนี้

ข้อ ๑. ให้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ทั้งนี้สถานที่ตั้งให้ตั้งอยู่ ณ กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านตาขุน มีอำนาจ หน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑.๑ รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของหน่วยงานและ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ในสังกัด หรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ

๑.๒ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ มีอำนาจในการตรวจสอบเอกสารและพยานหลักฐาน ที่เกี่ยวข้อง หรือแจ้งให้หน่วยงานในสังกัด รายงานข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๑.๓ ตรวจสอบ วิเคราะห์ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และเสนอให้สาธารณสุขอำเภอบ้านตาขุน วินิจฉัย สั่งการ ก่อนส่งมอบให้คณะทำงานรับไปดำเนินแก้ไขปัญหา

๑.๔ ประสานงานและติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ จนแล้วเสร็จ

๑.๕ รายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ให้หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้

๑.๖ แจ้งผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องได้รับทราบ ในระยะแรก ภายใน ๑๕ วันทำการ และรายงานผลการยุติปัญหาเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ภายใน ๖๐ วัน ทำการ

ข้อ ๒ ให้หัวหน้างานกลุ่มงานและเจ้าหน้าที่ธุรการในกลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงาน สาธารณสุขอำเภอบ้านตาขุน เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ มีอำนาจหน้าที่จัด วางระบบเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

ข้อ ๓ ให้มีคณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านตาขุน ประกอบด้วยบุคคลดังต่อไปนี้

- ๓.๑ สาธารณสุขอำเภอบ้านตาขุน เป็นประธานคณะกรรมการ
- ๓.๒ ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอด้านวิชาการ เป็นรองประธานกรรมการ
- ๓.๓ ผอ.รพ.สต.ทุกแห่งในอำเภอบ้านตาขุน เป็นกรรมการ
- ๓.๔ เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านตาขุน เป็นกรรมการ
- ๓.๕ ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอด้านบริหาร เป็นกรรมการและเลขานุการ
- ๓.๖ เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ ๔ ให้คณะกรรมการ ตามข้อ ๓ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

๔.๑ ให้คำปรึกษา ควบคุมกำกับดูแล ในการจัดวางระบบการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ แก่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

๔.๒ พิจารณาเสนอความเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ เฉพาะกรณีที่สาธารณสุขอำเภอ ส่งเรื่องให้พิจารณา

๔.๓ พิจารณาการอุทธรณ์การร้องทุกข์ เพื่อเสนอความเห็นต่อสาธารณสุขอำเภอ
วินิจฉัยสั่งการ

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

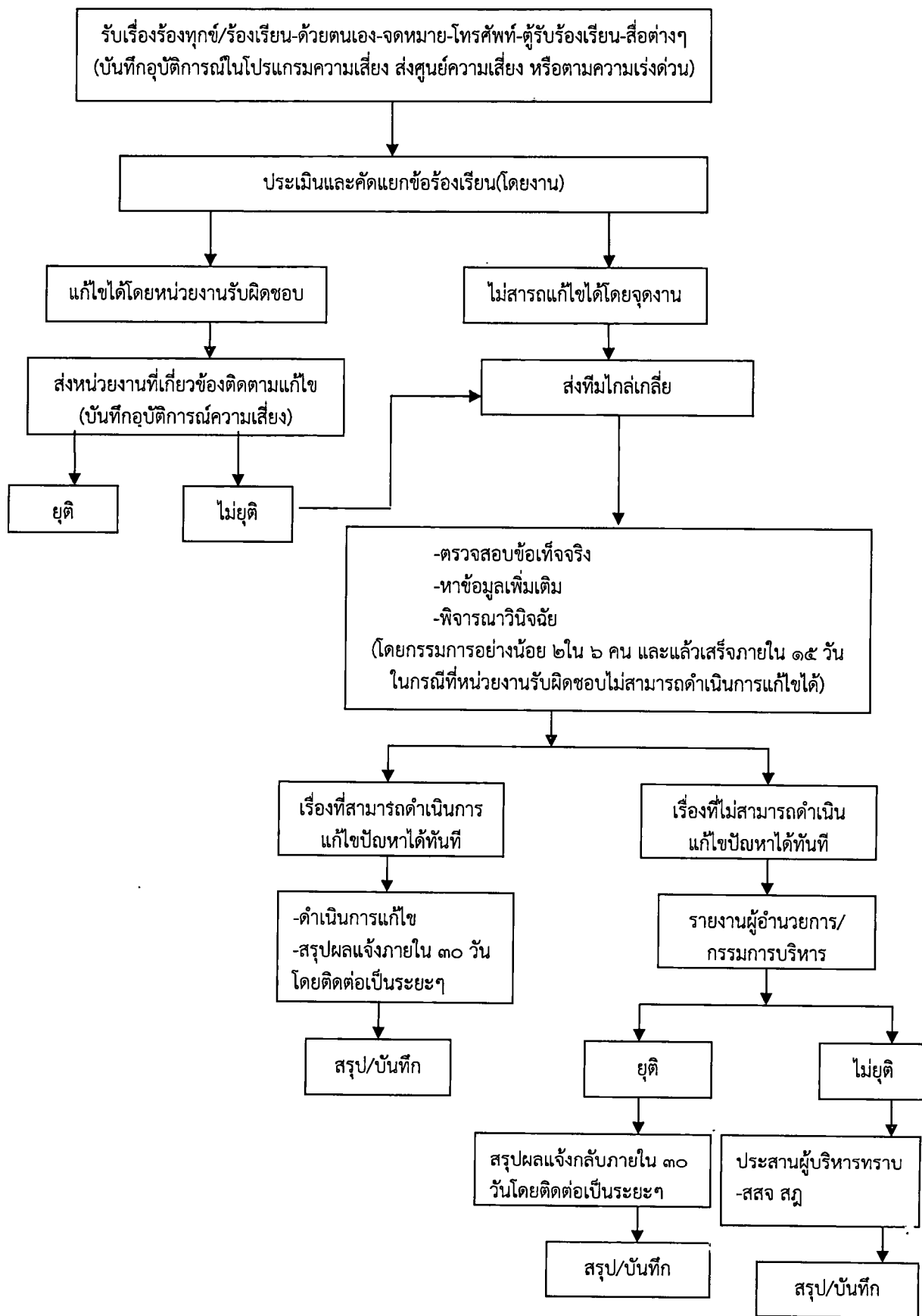


(นายไตรรัตน์ ชุนทัด)
สาธารณสุขอำเภอบ้านตาขุน

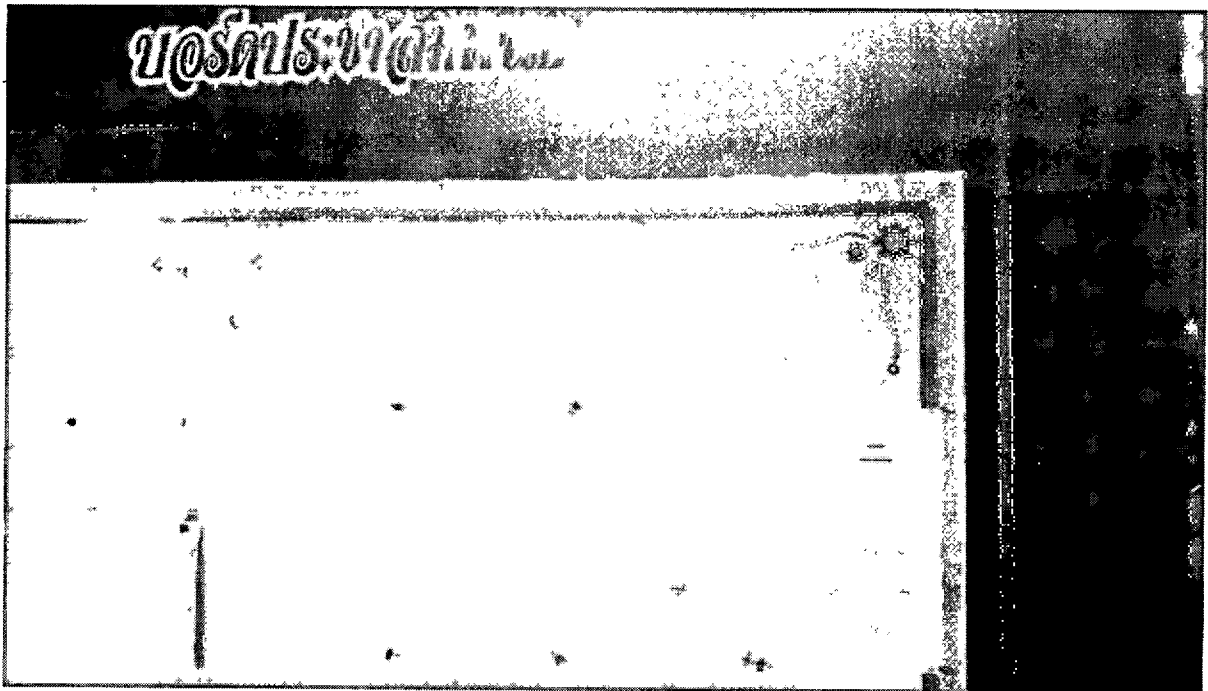
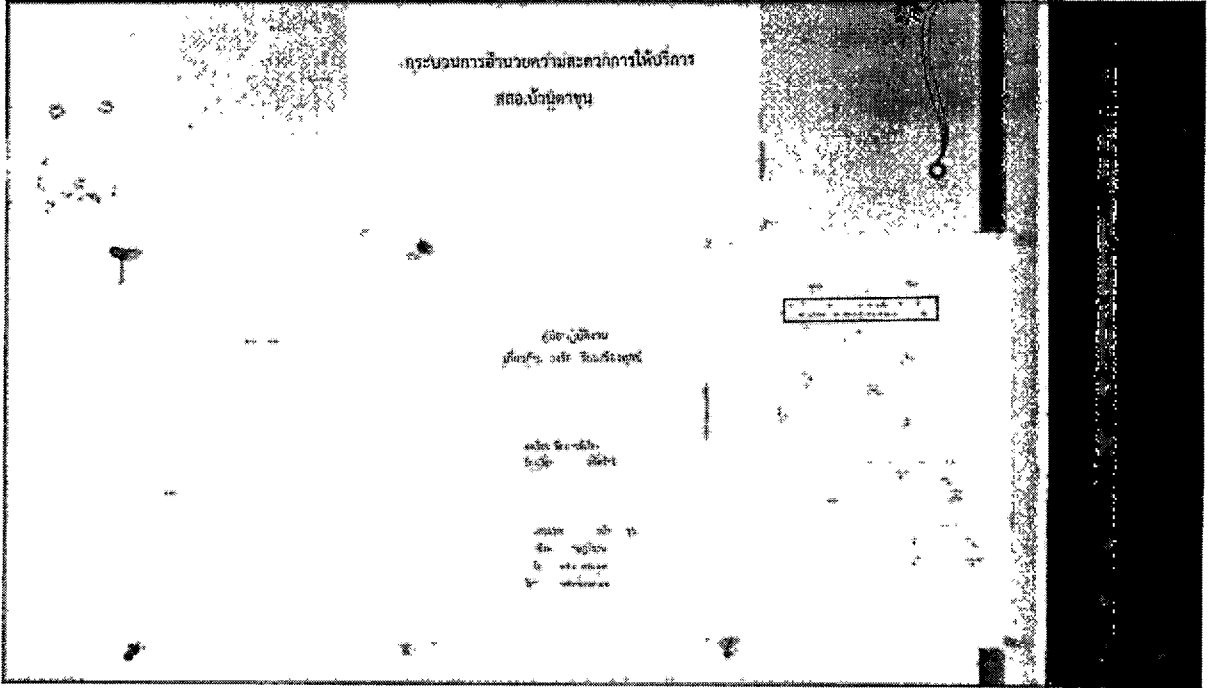
**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี**

๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
 ๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
 ๓. แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับสาธารณสุขอำเภอ เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น
 - ๓.๑ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องผู้ที่ขอรับบริการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่จะขอรับบริการถือว่ายุติ
 - ๓.๒ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านตาขุน จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน
 - ๓.๓ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านตาขุน
- โทรศัพท์/โทรสาร ๐๗๗ - ๓๙๗๑๑๓

Work flow การดำเนินงาน ข้อร้องเรียน และการเจรจาไกล่เกลี่ย



ภาพถ่ายการประชาสัมพันธ์กระบวนการอำนวยความสะดวก
ในการให้บริการประชาชนในการมาติดต่อราชการ/ร้องเรียนเรื่องทั่วไป/งานคุ้มครองผู้บริโภค
สสอ.บ้านตาขุน





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านตาขุน อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ที่ สฎ ๑๕๓๒ / ๑๗

วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ไตรมาส ๑-๒ ผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน

เรียน สาธารณสุขอำเภอบ้านตาขุน

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านตาขุน ได้ดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องเรียน/ร้องทุกข์ ป้องกัน พัฒนา จัดการแก้ไขข้อขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการในระบบบริการสาธารณสุข อันจะส่งผลให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อขัดแย้ง ไกล่เกลี่ย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ต่อเนื่อง ถูกต้อง ครบคลุม เป็นธรรมตามหลักธรรมาภิบาลและตามข้อกำหนด แนวทางปฏิบัติว่าด้วยการไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๕๒ นั้น

กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านตาขุน จึงขออนุญาตเผยแพร่ รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ไตรมาส ๑-๒ ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาล บ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี <http://www.btkhos.com>

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาต

(นายวินัย อินทร์ชนะ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ / อนุญาต

(นายไตรรัตน์ ซุนหัด)

สาธารณสุขอำเภอบ้านตาขุน

๒๑ มี.ค. ๖๒


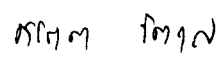
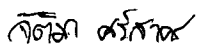
แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณชนผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๒

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

| | |
|---|---|
| แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข | |
| ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี | |
| วัน/เดือน/ปี : มีนาคม ๒๕๖๒ | |
| หัวข้อ : รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป | |
| รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) | |
| ๑. รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป | |
| Link ภายนอก : http://www.btk.hos.com | |
| หมายเหตุ..... | |
| ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล | ผู้อนุมัติรับรอง |
|  |  |
| (นายวินัย อินทร์ชนะ) | (นางสาวศรีสุดา ชิตกุล) |
| ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ | ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ |
| วันที่ ๒๒ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ | วันที่ ๒๒ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ |
| ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ | |
|  | |
| (นางสาวจิตติมา ศรีสาคร) | |
| ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ | |
| วันที่ ๒๒ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ | |