

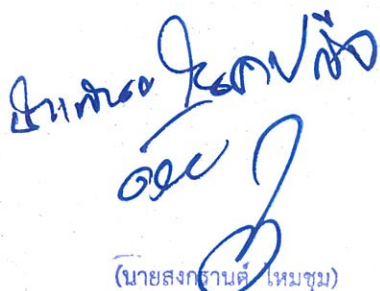
การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
รอบ ๖ เดือน (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๗)

๑. สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ดำเนินการแก้ไขแล้ว (เรื่อง)	อยู่ระหว่างการแก้ไข (เรื่อง)	ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)
ตุลาคม ๒๕๖๖	๑	๑	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๖	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๖	๒	๑	๑	-
มกราคม ๒๕๖๗	๓	๒	๑	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	๖	๕	๑	-
มีนาคม ๒๕๖๗	๒	๑	๑	-
ทั้งหมด (เรื่อง)	๑๔	๑๐	๔	-

๒. ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

ที่	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนมีกระบวนการแก้ไขปัญหาแตกต่างกันและบางเรื่องเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและมีผู้รับผิดชอบหลายฝ่าย ประกอบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบไม่เพียงพอกับปริมาณที่เข้า ทำให้รายงานผลการดำเนินการล่าช้า	หาแนวทางการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนทั้งระยะสั้น และระยะยาวแบบบูรณาการร่วมกัน ระหว่างฝ่ายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจัดสรรตำแหน่งผู้รับผิดชอบให้เหมาะสมในแต่ละหน่วยงาน มีมาตรการให้ความช่วยเหลือในการจัดการแก้ไขปัญหาเพื่อให้จัดการเรื่องร้องเรียนได้เป็นระบบ รวดเร็ว และเป็นธรรมที่สุด
๒	การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนบางหน่วยงาน ยังไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ทำให้เกิดความล่าช้า และซ้ำซ้อนในบางกรณี	พัฒนาระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โดยใช้ระบบสารสนเทศในการรวบรวมข้อมูล สามารถวิเคราะห์ และนำเสนอ เพื่อกำหนดเป็นนโยบายในการดำเนินงานแต่ละหน่วยงาน ให้เรื่องร้องเรียนยุติโดยเร็ว
๓	ต้องมีการส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานในสังกัดที่มีอำนาจรับผิดชอบ ส่งผลให้เกิดความล่าช้า ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง	ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อกำกับติดตามเร่งรัดการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถรายงานความคืบหน้าตามระยะเวลาที่กำหนด


(นายสงกรานต์ คุ้ม)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสงขลา



(นายปรีชา ณะไชยลักษณ์)
นิติกรชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย