

สำเนา

ที่ ปท ๐๐๓๒/๔๕๓๕

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี
๑๔ ถนนรัฐอำนาจ อำเภอมือง ปท ๑๒๐๐๐

๗ กรกฎาคม ๒๕๖๒

เรื่อง แจ้งคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี
และประชาสัมพันธ์ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปทุมธานี / ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน / สาธารณสุขอำเภอ/
หัวหน้ากลุ่มงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.คำสั่งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑ ชุด

๒.คู่มือและแผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑ ชุด

ตามโครงการประเมินความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐกำหนดให้
หน่วยงานต้องมีการกำหนดช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและผู้มีหน้าที่
รับผิดชอบเพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับการจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในการนี้เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุข
จังหวัดปทุมธานีเป็นไปอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ จึงได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการ
เรื่องร้องเรียนและคณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียนและกำหนดให้มีการร้องเรียนโดยผ่านช่องทางการรับเรื่อง
ร้องเรียนตามแนวทางในคู่มือและแผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑.จดหมายเจ้าหน้าที่ของถึงนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี ที่อยู่ สำนักงานสาธารณสุข
จังหวัดปทุมธานี ตำบลบางปรอก อำเภอมือง จังหวัดปทุมธานี ปท ๑๒๐๐๐

๒.เว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี (๒๐๓.๑๕๗.๑๐๘.๓/pathum) หรือ
เว็บไซต์ กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี (๒๐๓.๑๕๗.๑๐๘.๓/lawpathum)

๓.E-mail กลุ่มงานนิติการ : lawpathum@gmail.com

๔.โทรศัพท์ กลุ่มงานนิติการ ๐๒-๕๘๑๖๔๕๕ ต่อ ๑๐๓,๑๐๔ โทรสาร ๐๒-๕๘๑-๗๕๖๙

๕.ตู้รับฟังความคิดเห็น

๖.มายืนยันได้ด้วยตนเอง ที่กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี

๗.มายืนยันได้ด้วยตนเอง ที่กลุ่มงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อแจ้งผู้เกี่ยวข้องและประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

ขอแสดงความนับถือ



(นายสุรินทร์ สิบซิ่ง)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี

กลุ่มงานนิติการ

โทร.๐๒-๕๘๑๖๔๕๕ ต่อ ๑๐๓,๑๐๔

โทรสาร ๐๒-๕๘๑๗๕๖๙

.....ตรวจ
.....ร่าง
.....พิมพ์



คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี

ที่ ๖๔ /๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการเรื่องร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี

.....

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๘ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหาร
กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และแนวทางการดำเนินการตามโครงการประเมินความโปร่งใสในการ
ดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ได้กำหนดให้หน่วยงานต้องมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดให้
ต้องมีช่องทางการร้องเรียน หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน
และมีระบบตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนทราบ

ดังนั้นเพื่อให้หน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี มีการดำเนินการเกี่ยวกับการ
จัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อประชาชน และเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ สำนักงาน
สาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุข
จังหวัดปทุมธานีและกลุ่มงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

๑) คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย

- | | |
|--|--------------------------------|
| ๑. นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี | ประธานกรรมการ |
| ๒. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปทุมธานี | รองประธานกรรมการ |
| ๓. นายแพทย์เชี่ยวชาญด้านเวชกรรมป้องกัน | รองประธานกรรมการ |
| ๔. นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ
(ด้านส่งเสริมพัฒนา) | รองประธานกรรมการ |
| ๕. นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ | กรรมการ |
| ๖. เกษีกรชำนาญการพิเศษ | กรรมการ |
| ๗. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชนทุกแห่ง | กรรมการ |
| ๘. สาธารณสุขอำเภอทุกแห่ง | กรรมการ |
| ๙. หัวหน้ากลุ่มงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี | กรรมการ |
| ๑๐. หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป | กรรมการ
และเลขานุการ |
| ๑๑. หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ | กรรมการและ
เลขานุการ |
| ๑๒. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานนิติการ | กรรมการและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๓. หัวหน้างานสารบรรณ กลุ่มงานบริหารทั่วไป | กรรมการ
และผู้ช่วยเลขานุการ |

อำนาจและบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ มีดังนี้

๑. กำหนดนโยบายและแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามแนวทางตามมาตรา ๓๘ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖
๒. วิเคราะห์ สรุปปัญหา อุปสรรค เพื่อกำหนดแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงานที่รับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพ
๓. ควบคุมกำกับ ติดตามการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามแนวทางระเบียบและกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง
๔. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน

๒) คณะทำงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย

- | | |
|--|--------------------------------|
| ๑. นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ
(ด้านส่งเสริมพัฒนา) | ประธานกรรมการ |
| ๒. หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป | กรรมการ
และเลขานุการ |
| ๓. หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ | กรรมการและ
เลขานุการ |
| ๔. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานนิติการ | กรรมการและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๕. หัวหน้างานสารบรรณ กลุ่มงานบริหารทั่วไป | กรรมการ
และผู้ช่วยเลขานุการ |

อำนาจและบทบาทหน้าที่ของคณะทำงาน มีดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน โกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท กรณีมีผู้ร้องเรียน
๒. รายงานประธานคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนและผู้บริหารโดยเร็วเมื่อเกิดกรณีร้องเรียน โดยเฉพาะเรื่องร้องเรียนที่ออกสื่อทางโทรทัศน์ วิทยุ หรือ Social Media
๓. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดการเรื่องร้องเรียนให้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ
๔. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเยียวยาผลกระทบกับผู้ร้องเรียน เพื่อช่วยบรรเทาความเสียหายให้กับผู้ได้รับผลกระทบ
๕. แจ้งผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในกำหนดเวลา
๖. รายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกราย และทำข้อมูลวิเคราะห์สถิติเรื่องร้องเรียน การแก้ปัญหา อุปสรรค ให้กับคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน ทุก ๓ เดือน
๗. ดำเนินการเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

๓) หน่วยงานผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน มีดังนี้

- | | |
|---|--|
| ๓.๑ ร้องเรียนเรื่องงานดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง | กลุ่มงานบริหารทั่วไป |
| ๓.๒ ร้องเรียนบริหารบุคคล | กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล |
| ๓.๓ การยื่นขอรับเงินตามมาตรา ๔๑ | กลุ่มงานประกันสุขภาพ |
| ๓.๔ ร้องเรียนระบบคุณภาพบริการ | กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและ
รูปแบบบริการ / กลุ่มงานที่
เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน |

- | | | |
|-----|---|--|
| ๓.๕ | ร้องเรียนระบบการคุ้มครองผู้บริโภค | กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค
และเภสัชสาธารณสุข |
| ๓.๖ | ร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม | กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อม
และอาชีวอนามัย |
| ๓.๗ | ร้องเรียนเรื่องทุจริต ประพฤติมิชอบ ผิดวินัย | กลุ่มงานนิติการ |
| ๓.๘ | ร้องเรียน บุหรี่ สุรา | กลุ่มงานควบคุมโรคไม่ติดต่อ
สุขภาพจิตและยาเสพติด |
| ๓.๙ | ร้องเรียนเกี่ยวกับ อาสาสมัครสาธารณสุข | กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล |
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๐๓ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายสุรินทร์ สืบซึ้ง)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี

.....ตรวจ
.....ร่าง
.....พิมพ์