



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ (งานส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม) โทร ๐ ๓๗๒๔ ๗๙๐๖

ที่ สก ๐๗๓๒ / ๖

วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง ส่งรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๑

เรียน สาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์

### ๑. เรื่องเดิม

ตามที่กระทรวงสาธารณสุข มีเป้าหมายในการดำเนินงาน “ประชาชนสุขภาพดี เจ้าหน้าที่มีความสุข ระบบสุขภาพยั่งยืน” ด้วยการขับเคลื่อนองค์กรคุณธรรม (ITA: Integrity and Transparency Assessment) ตามอัตลักษณ์ขององค์กร และค่านิยมร่วมของกระทรวงสาธารณสุข MOPH นั้น

### ๒. ข้อเท็จจริง

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ ได้ดำเนินการขับเคลื่อนองค์กรคุณธรรม (ITA: Integrity and Transparency Assessment) โดยได้วิเคราะห์สรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ไตรมาส ๑) และแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เสร็จสิ้นแล้ว

### ๓. ข้อพิจารณา

ในการนี้ งานส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม: องค์กรคุณธรรม สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ ขอส่งรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ไตรมาส ๑) มาเพื่อทราบ และอนุมัติดำเนินการ พร้อมกันนี้ได้แนบสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มาด้วยจำนวน ๑ ชุด

### ๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายปรัชญา แก้วพัฒน์)

ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์

ทราบ ดำเนินการที่เสนอ

(นายสุริยันต์ เศษศรี)

สาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์

**การวิเคราะห์ผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒**  
**สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์**  
**ไตรมาสที่ ๑ (ตุลาคม ๒๕๖๑ - ธันวาคม ๒๕๖๑)**

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ตามที่ได้เปิดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

๑) จำนวน และร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ประสบความสำเร็จ และไม่สำเร็จ ประจำปีไตรมาส ๑ (ตุลาคม ๒๕๖๑ - ธันวาคม ๒๕๖๑) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวน และร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ประสบความสำเร็จ และไม่สำเร็จ ประจำปีไตรมาส ๑ (ตุลาคม ๒๕๖๑ - ธันวาคม ๒๕๖๑) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

| จำนวนเรื่องร้องเรียน | การจัดการ |           | หมายเหตุ |
|----------------------|-----------|-----------|----------|
|                      | สำเร็จ    | ไม่สำเร็จ |          |
| ๐                    | -         | -         |          |

หน่วย : กิจกรรม

ประจำปีไตรมาส ๑ (ตุลาคม ๒๕๖๑ - ธันวาคม ๒๕๖๑) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ ยังไม่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากบุคลากรในสังกัด ฯ และประชาชนที่อยู่ในเขตอำเภอเขาฉกรรจ์ ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด ฯ ซึ่งทางสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ ได้จัดทำคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (Complaint Management Standard Operation Procedure) เป็นแนวทางในการดำเนินงาน