

รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนและเรื่องร้องเรียนทุจริตประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
(ตั้งแต่ ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564)

1. ความเป็นมา

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) ได้มอบหมายให้ฝ่ายสื่อสารองค์กรเป็นผู้รับผิดชอบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โดยมีกระบวนการดำเนินงานประกอบด้วย

- (1) การรับเรื่องร้องเรียน
- (2) การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น
- (3) ทำการบันทึก คัดแยกและส่งต่อเรื่องร้องเรียน
- (4) ติดตามเรื่องร้องเรียน
- (5) จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเสนอต่อผู้จัดการกองทุน

2. การดำเนินงาน

ฝ่ายสื่อสารองค์กรได้ดำเนินการรวบรวมเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในรอบปีงบประมาณ 2563 (ตั้งแต่ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564)

- 1) สำนักงานฯ ไม่พบมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่
- 2) สำนักงานฯ มีข้อร้องเรียนจำนวน 3 เรื่อง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

NO.	วัน/ เดือน/ปี	หัวข้อ ร้องเรียน	ร้องเรียน ผ่านทาง	สน./ฝ่ายที่ เกี่ยวข้อง	ลักษณะการดำเนินงาน	
					รายละเอียด	การดำเนินการ
1.	8 ธ.ค. 2563	การสื่อสาร ของภาคี เครือข่าย	Website	สำนัก 1	ผู้ร้องเรียนทางกล่องข้อความ Facebook สสส. เมื่อวันที่ 8 ธ.ค. 2563 ระบุว่า Facebook สคส. จังหวัดเพชรบูรณ์ เครือข่ายองค์กรงดเหล้า ได้มีการโต้ตอบด้วยถ้อยคำที่ไม่สุภาพกับผู้ที่มาแสดงความคิดเห็นผ่านเพจ	ส่งเรื่องให้สำนัก 1 ดำเนินการประสานภาคีเครือข่าย โดยต่อมา Facebook สคส. จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้โพสชี้แจงและขอโทษอย่างเป็นทางการในวันที่ 9 ธ.ค. 2563 พร้อมกำชับภาคีฯ ให้มีการระมัดระวังการใช้ภาษาในการสื่อสารต่อไป

ที่มา ฝ่ายสื่อสารองค์กร