



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว กลุ่มกฎหมาย โทร. ๐ ๓๗๔๒ ๕๑๔๑ ต่อ ๓๐๐

ที่ สก ๐๐๓๓.๐๑๐/ ๙๒

วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (รอบ ๑๒ เดือน)

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว

๑. เรื่องเดิม

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ทั้งที่เป็นการร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และมีการจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ เป็นต้นมา และเป็นส่วนหนึ่งของการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

จากการรวบรวมข้อมูลสถิติและผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว ในรอบ ๑๒ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รวม ๔๑ เรื่อง รายละเอียดปรากฏตามตารางสรุปสถิติ และผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ /ใช้สิทธิตามกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รอบ ๑๒ เดือน) แนบท้ายนี้ โดยเห็นว่า

๒.๑ กรณีร้องเรียนทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

(๑) การวิเคราะห์สภาพปัญหา พบว่า สิ่งที่ประชาชนร้องเรียนหน่วยงานส่วนใหญ่ยังเป็นปัญหาพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่หน่วยบริการและมีแนวโน้มสูงขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา และการใช้สิทธิตาม พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ ซึ่งเป็นผลมาจากการให้บริการสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัด

(๒) อุปสรรคและแนวทางแก้ไข จากปัญหาข้อร้องเรียนที่พบในรอบ ๑๒ เดือนที่ผ่านมา พบว่า ในการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว ยังมีการแยกการจัดการตามรูปแบบและวิธีการของแต่ละกลุ่มงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว และมีเพียงบางเรื่องเท่านั้นที่มีการจัดการหรือตรวจสอบข้อเท็จจริงและหาแนวทางแก้ไขในรูปแบบของคณะกรรมการกรณีดังกล่าวอาจมีผลต่อประสิทธิภาพของการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน และอาจก่อให้เกิดข้อร้องเรียนในลักษณะเดิม ๆ ได้

๒.๒ กรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ พบว่า มีเพียงการร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัดอาศัยโอกาสที่ตนเองมีตำแหน่งหน้าที่วางตัวไม่เป็นกลางในทางการเมือง ซึ่งได้มีการตั้งกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว พร้อมแจ้งเวียนกำกับให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดถือปฏิบัติเกี่ยวกับการวางตัวเป็นกลางทางการเมืองตามระเบียบของทางราชการโดยเคร่งครัดแล้ว

๓. ข้อพิจารณา

จากสรุปสถิติและผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ เห็นควรนำมาเพื่อประกอบการพิจารณาหาแนวทางป้องกันและแก้ไขในส่วนที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

ทั้งนี้ ...

ทั้งนี้ เห็นควรอนุมัติให้เผยแพร่สรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
บนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว ที่ <http://www.sko.moph.go.th/site/ita>

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา



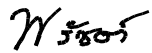
(นายพิชิตชัย เชิดชู)

นิติกรชำนาญการ



๕ ก.ย. ๖๖

ทราบ-ดำเนินการ



(นายไพรัชต์วีริต วิจารณ์ภักคพงศ์)

นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ (ด้านบริการทางวิชาการ)

ปฏิบัติราชการแทน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว

**สรุปสถิติและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ใช้สิทธิตามกฎหมาย
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รอบ ๑๒ เดือน)**

ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	จำนวนเรื่อง	เรื่องที่แล้วเสร็จ		เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ		หมายเหตุ
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
๑.พฤติกรรมกรให้บริการหรือปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	๙	๙	๑๐๐	-	-	
๒.มาตรฐานการรักษาของหน่วยบริการ	๓	๓	๑๐๐	-	-	
๓.เหตุรำคาญตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม	๓	๓	๑๐๐	-	-	ร้องเรียนเหตุรำคาญ
๔.พ.ร.บ. ยา พ.ศ. ๒๕๑๐	๐	๐	๐			
๕.พ.ร.บ.เครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๕๘	๐	๐	๐			
๖.พ.ร.บ.อาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒	๒	๒	๑๐๐			
๗.พ.ร.บ.สถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม	๓	๓	๑๐๐			
๘.ใช้สิทธิ ตาม พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕	๑๖	๑๖	๑๐๐	-	-	
๙.การบังคับใช้กฎหมายอื่น ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	-	-	-	-	-	
๑๐.การบริหารงานบุคคล	๒	๒	๑๐๐	-	-	
๑๑.การร้องขอความช่วยเหลือจากทางราชการ	๓	๓	๑๐๐	-	-	ต้องประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่
รวม	๔๑	๔๑	๑๐๐	-	-	

ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๖