



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว กลุ่มกฎหมาย โทร. ๐ ๓๗๔๒ ๕๑๔๑ ต่อ ๓๐๐

ที่ สก ๐๐๓๓.๐๑๐/

วันที่ ๑๘ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปลิติและผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

(รอบ ๑๒ เดือน)

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว

๑. เรื่องเดิม

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือแนวทางการจัดการเรื่องราร้องเรียน ร้องทุกข์ ทั้งที่เป็นกรร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และมีการจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ เป็นต้นมา นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

จากการรวบรวมข้อมูลสถิติและผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ที่ผ่านมา รวม ๗๘ เรื่อง โดยพบว่า การร้องเรียน ร้องทุกข์ ส่วนใหญ่เป็นกรณีการขอใช้สิทธิขอเยียวยาความเสียหายจากการรับบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่เกี่ยวข้องกับการรับวัคซีนป้องกันโรคโควิด ๑๙ จำนวน ๕๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๑๐ เรื่อง ร้องเรียนกล่าวหาตาม พ.ร.บ.ยา พ.ศ. ๒๕๑๐ จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๘๒ และการร้องเรียนพฤติกรรมกรให้บริการหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๔ ตามลำดับ ซึ่งข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังกล่าวส่วนใหญ่ได้รับการตรวจสอบและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว จำนวน ๖๙ เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๖ ส่วนเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการนั้นส่วนใหญ่อยู่ระหว่างการตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อนพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

รายละเอียดปรากฏตามตารางสรุปลิติ และผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ /ใช้สิทธิตามกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (รอบ ๑๒ เดือน) แนบท้ายนี้

๓. ข้อพิจารณา

จากสรุปลิติและผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เห็นควรนำมาเพื่อประกอบการพิจารณาหาแนวทางป้องกันและแก้ไขในส่วนที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

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

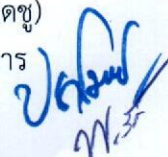
๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ทราบดำเนินการ


(นายพิชิตชัย เชิดชู)
นิติกรชำนาญการ


(นายประภาส มุกดวง)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว



**สรุปสถิติและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ใช้สิทธิตามกฎหมาย
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (รอบ ๑๒ เดือน)**

ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	จำนวนเรื่อง	เรื่องที่แล้วเสร็จ		เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ		หมายเหตุ
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
๑.พฤติกรรมการให้บริการหรือปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	๓	๓	๑๐๐	๐	๐	
๒.มาตรฐานการรักษาของหน่วยบริการ	๑	๑	๑๐๐	๐	๐	
๓.เหตุรำคาญตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม	๑	๐	๐	๑	๑๐๐	อยู่ระหว่างการดำเนินการของเจ้าพนักงานท้องถิ่นในท้องที่รับผิดชอบ
๔.พ.ร.บ. ยา พ.ศ. ๒๕๑๐	๑๐	๘	๘๐	๒	๒๐	อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการ
๕.พ.ร.บ.เครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๕๘	๔	๔	๑๐๐	๐	๐	
๖.พ.ร.บ.อาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒	๕	๕	๘๐	๑	๒๐	อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริง
๗.พ.ร.บ.สถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม	๑	๑	๑๐๐	๐	๐	
๘.ใช้สิทธิ ตาม พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕	๕๐	๔๗	๙๔	๓	๖	-รวมกรณีการขอเยียวยาของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการรับวัคซีนโควิด ๑๙ ด้วย
๙.การบังคับใช้กฎหมายอื่น ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	๑	๑	๑๐๐	๐	๐	
๑๐.การบริหารงานบุคคล	๑	๐	๐	๑	๑๐๐	อยู่ระหว่างสืบสวนข้อเท็จจริง
๑๑.การร้องขอความช่วยเหลือจากทางราชการ	๑	๐	๐	๑	๑๐๐	ต้องประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่
รวม	๗๘	๖๙	๘๘.๔๖	๙	๑๑.๕๔	

AP

ข้อมูล ณ วันที่ ๑๖ สิงหาคม ๒๕๖๕