



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว กลุ่มกฎหมาย โทร. ๐ ๓๗๔๒ ๕๑๔๑ ต่อ ๓๐๐

ที่ สก ๐๐๓๓.๐๑๐/ ๔๓

วันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (รอบ ๖ เดือนแรก)

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว

๑. เรื่องเดิม

ตามที่ กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดให้หน่วยงานในสังกัดต้องมีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ และกำหนดให้หน่วยงานในสังกัดมีแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน ให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินผลตาม MOIT : ๙ และให้หน่วยงานมีสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินผลตาม MOIT : ๑๐ นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

จากการรวบรวมข้อมูลสถิติและผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว ในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗) มีจำนวน ๕ เรื่อง โดยทั้ง ๕ เรื่อง เป็นการร้องเรียนการให้บริการของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว ในกรณีต่าง ๆ เช่น ไม่มีแพทย์มาตรวจรักษา เจ้าหน้าที่ปฏิเสธการให้บริการ ใช้วาจาไม่เหมาะสมต่อผู้รับบริการ แพทย์ออกปฏิบัติงานล่าช้า หรือเจ้าหน้าที่ไม่ช่วยเหลือผู้ป่วยและญาติ เป็นต้น ทั้งนี้ ยังไม่ปรากฏการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดแต่อย่างใด

รายละเอียดปรากฏตามตารางสรุปสถิติ และผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (รอบ ๖ เดือน) แนบท้ายนี้

๓. ข้อพิจารณา

เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางการประเมิน ITA กำหนดตามเกณฑ์การประเมินผล MOIT : ๑๐ จึงเสนอรายงานฯ ให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดทราบ และอนุมัติให้นำรายงานขึ้นเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว ที่ <http://www.sko.moph.go.th/site/ita>

อนึ่ง หากสิ้นรอบการรวบรวมข้อมูลทั้ง ๑๒ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จะได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาระบบบริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดเพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนผู้รับบริการต่อไป

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นายพิชิตชัย เชิดชู)

นิติกรชำนาญการ

แทนหัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

ทราบ

๑๙ มี.ค. ๖๗

(นายธราพงษ์ กัปโก)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว

ตารางสรุปสถิติ และผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (รอบ ๖ เดือนแรก)

ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	จำนวนเรื่อง	เรื่องที่แล้วเสร็จ		เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ		หมายเหตุ
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
๑. การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	๕	๔	๘๐	๑*	๒๐	*๑.ให้โรงพยาบาลต้นสังกัดตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และรายงานให้ทราบ ๒. ข้อร้องเรียนที่พบ เช่น ไม่มีแพทย์มาตรวจรักษา เจ้าหน้าที่ปฏิเสธการให้บริการ เจ้าหน้าที่ใช้วาจาไม่เหมาะสมต่อผู้รับบริการ แพทย์ออกปฏิบัติงานล่าช้า หรือเจ้าหน้าที่ไม่ช่วยเหลือผู้ป่วยและญาติ เป็นต้น
๒. การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	๐	๐	๐	๐	๐	
รวม	๕	๔	๘๐	๑	๒๐	

หมายเหตุ : ยังไม่ปรากฏการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดแต่อย่างใด
: ข้อมูล ณ วันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๗