



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ โทร. ๐ ๒๓๘๙ ๕๙๘๐ ต่อ ๑๑๐

ที่ สป ๐๐๓๓.๐๐๘/๓๙

วันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
รอบ ๖ เดือนแรก (ตุลาคม ๒๕๖๕-มีนาคม ๒๕๖๖)

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ

๑.เรื่องเดิม

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ เป็นหน่วยงานที่ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ และมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างเหมาะสม โดยกระบวนการดังกล่าวถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจาก เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้รับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ซึ่งส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนัก และปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ดังนั้น การมีระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนต่างๆ ของหน่วยงาน จึงถือเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง รวมถึง เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๒.ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ขอให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือนแรก (ตุลาคม ๒๕๖๕-มีนาคม ๒๕๖๖) กลุ่มกฎหมาย ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือนแรก (ตุลาคม ๒๕๖๕-มีนาคม ๒๕๖๖) ตามแนวทางฯ ที่กำหนด โดยจำแนกเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๒.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและเรื่องร้องเรียนทั่วไป มีจำนวนทั้งสิ้น ๑๑๖ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๘๐ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๓๖ เรื่อง โดยแบ่งตามกลุ่มงานฯ ที่ดำเนินงาน ดังนี้

- กลุ่มกฎหมาย มีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๙ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๔ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๕ เรื่อง โดยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นเรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ, ระบบการให้บริการและมาตรฐานการให้บริการ

- กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย มีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๑๓ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๗ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๖ เรื่อง โดยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นเรื่องเกี่ยวกับกลิ่นเหม็น เสียงดัง ฝุ่นละออง

- กลุ่มงานประกันสุขภาพ มีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๑๘ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๑๗ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง โดยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นเรื่องเกี่ยวกับระบบการให้บริการ, ถูกเรียกเก็บเงิน, พฤติกรรมบริการและการขอพระราชทานความช่วยเหลือ

- กลุ่มงาน...

- กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข มีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๗๕ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๕๒ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๒๓ เรื่อง โดยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นเรื่องเกี่ยวกับ การแสดงฉลากผลิตภัณฑ์สุขภาพไม่ถูกต้อง, ร้านขายยาไม่พบเภสัชกร, การให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน, การเรียกร้องค่าสินไหม/ขอคืนค่ารักษาคลินิกเวชกรรมเสริมความงาม และตรวจสอบยาแผนปัจจุบันในผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร

ปัญหา/อุปสรรค :- ผู้ถูกร้อง/สถานประกอบการไม่เดินทางมาพบเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติม เนื่องจากในวันที่ตรวจสอบสถานที่ ผู้ถูกร้อง/สถานประกอบการไม่สามารถให้ข้อมูลได้ครบถ้วน ทำให้การดำเนินการล่าช้า

ข้อเสนอแนะ :- ควรมีแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน ละเอียดทุกขั้นตอน เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนเป็นไปในแนวทางเดียวกัน และควรมีการคัดกรองเรื่องร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้อง เช่น การขอคืนค่ารักษาพยาบาล ในคลินิกเวชกรรมเสริมความงาม เนื่องจากไม่เกี่ยวข้องกับการประกอบวิชาชีพ

- กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ มีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๑ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ :- เป็นเรื่องพฤติกรรมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) โดยทะเลาะวิวาทกับประชาชนในเรื่องส่วนตัว

- กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล - ไม่มีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

- กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป - ไม่มีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

- กลุ่มงานแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก - ไม่มีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๒.๒ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติชอบของหน่วยงาน - ไม่มีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓. ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๔. ข้อพิจารณา

เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Integrity and transparency Assessment : MOPH ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน ตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ เกี่ยวกับการส่งเสริมความโปร่งใสในหน่วยงาน ประเด็นการจัดการเรื่องร้องเรียนและการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม เห็นควรดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ รับทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือนแรก (ตุลาคม ๒๕๖๕-มีนาคม ๒๕๖๖)

๔.๒ ลงนามในแบบฟอร์มการขอเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือนแรก (ตุลาคม ๒๕๖๕-มีนาคม ๒๕๖๖)

☒ เห็นชอบ
☒ ลงนามแล้ว
☐ ดำเนินการ
☐ ทราบ
☐ แจ้ง.....

☐ อนุมัติ
☐ อนุญาต
☐ อนุเคราะห์
☐ ประชามติ

๕. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายแพทย์ศักดิ์ ชัดตะลิม)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ
24 มี.ค. 2566

(นายสุรเชษฐ และอรุณ)
หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย