



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา กลุ่มกฎหมาย โทร. ๐ ๕๔๔๐ ๙๑๗๖

ที่ พย ๐๐๓๓.๐๐๗.๑/๑๗๑

วันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา และขออนุญาต
เผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพะเยา

ด้วย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา เป็นหน่วยงานที่บูรณาการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา สามารถดำเนินการตอบสนอง ต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนได้อย่างครอบคลุม รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ กลุ่มกฎหมายได้ดำเนินการ จัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๙ กันยายน ๒๕๖๕) ตามแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน

ในการนี้ กลุ่มกฎหมาย ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดพะเยา และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดพิจารณา

(นางพิศธยา คมบาง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่นิติกร

(นายจเร บัวสัมฤทธิ์)

นิติกรชำนาญการ

- | | |
|--------------------------|----------------|
| <input type="checkbox"/> | อนุมัติ/อนุญาต |
| <input type="checkbox"/> | ชอบ |
| <input type="checkbox"/> | ลงนาม |
| <input type="checkbox"/> | มอบ |
| <input type="checkbox"/> | ทราบ |

(นายศุภชัย บุญอำพันธ์)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพะเยา

14 ก.ย. 2565

รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน /แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๙ กันยายน ๒๕๖๕)

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา เป็นหน่วยงานที่บูรณาการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา สามารถดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนได้อย่างครอบคลุม รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ การจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๑ กันยายน ๒๕๖๕) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ประชาชนทั่วไปได้แจ้งเรื่องร้องเรียนเรื่องทั่วไปรวมทั้งสิ้นจำนวน ๑๒ เรื่อง โดยแยกประเด็นเรื่องร้องเรียนได้ ๔ ประเภท ได้แก่ (๑) การบริการ/ขอความช่วยเหลือ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๔ (๒) การบริหารทรัพยากรบุคคล จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๔ (๓) งานคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ (๔) เรื่องอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ ส่วนจำนวนการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๐ เรื่อง ดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ประเภท สถานที่เกิดเหตุและสถานะของเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ -๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕)

| ลำดับที่ | ประเภทของเรื่องร้องเรียน | จำนวน (เรื่อง)/ ร้อยละ | สถานที่เกิดเหตุ | | | | | | สถานะ | | |
|----------|---------------------------|------------------------|-----------------|--------|----------|----------|----------|----------|-------------------------------|-----------------|---------------------|
| | | | สสจ. | สสอ. | รพท. | รพช. | รพ.สต. | อื่นๆ | อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง) | ส่งต่อ (เรื่อง) | ยุติเรื่อง (เรื่อง) |
| ๑ | การบริการ/ขอความช่วยเหลือ | ๔ (๓๓.๓๔) | ๐ | ๑ | ๑ | ๑ | ๑ | ๐ | ๐ | - | ๔ |
| ๒ | การบริหารทรัพยากรบุคคล | ๔ (๓๓.๓๔) | ๑ | ๒ | ๐ | ๑ | ๐ | ๐ | ๑ | - | ๓ |
| ๓ | งานคุ้มครองผู้บริโภค | ๒ (๑๖.๖๗) | ๑ | - | ๐ | - | ๑ | - | ๒ | - | ๐ |
| ๔ | เรื่องอื่นๆ | ๒ (๑๖.๖๗) | ๑ | - | - | - | - | ๑ | ๐ | - | ๒ |
| รวม | | ๑๒ (๑๐๐) | ๓ (๒๕) | ๓ (๒๕) | ๑ (๘.๓๔) | ๒ (๑๖.๗) | ๒ (๑๖.๗) | ๑ (๘.๓๔) | ๓ (๒๕) | - | ๙ (๗๕) |

จากตารางที่ ๒ จะเห็นได้ว่า เรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ในรอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๙ กันยายน ๒๕๖๕) เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นในสถานที่ต่างๆดังนี้

๑. การบริการ/ขอความช่วยเหลือ จำนวน ๔ เรื่อง เหตุเกิดขึ้นในพื้นที่ต่างๆในจังหวัดพะเยา โดยมีสถานะเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่องแล้วทั้งหมด จำนวน ๔ เรื่อง

๒. การบริหารทรัพยากรบุคคล จำนวน ๔ เรื่อง เหตุเกิดขึ้นในพื้นที่ต่างๆในจังหวัดพะเยา โดยมีสถานะเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่อง ๓ เรื่อง และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง

๓. งานคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒ เรื่อง เหตุเกิดขึ้นในพื้นที่ต่างๆในจังหวัดพะเยา โดยมีสถานะเรื่องร้องเรียน อยู่ระหว่างดำเนินการทั้ง ๒ เรื่อง

๔. เรื่องอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง เหตุเกิดขึ้นในพื้นที่ต่างๆในจังหวัดพะเยา โดยมีสถานะเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่องแล้วทั้ง ๒ เรื่อง

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน โดยแบ่งเป็น ๒ ประเภท ได้แก่

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนทั่วไปต้องเป็นเรื่องราวร้องเรียนที่มีการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติการฯ เสร็จสิ้นภายใน ห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังคงมีการดำเนินการต่อในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ในรอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ กันยายน ๒๕๖๕) มีจำนวนทั้งหมด ๑๒ เรื่อง โดยเป็นเรื่องร้องเรียนพฤติกรรมการให้บริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ทั้งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

๒. เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อ มายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นเรื่องราวร้องเรียนที่มีการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติการฯ เสร็จสิ้นภายในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังคงมีการดำเนินการต่อในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ในรอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ กันยายน ๒๕๖๕) มีทั้งหมดจำนวน ๐ เรื่อง

ปัญหาและอุปสรรค

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปัญหาและอุปสรรค

๑.๑ เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปัญหาส่วนใหญ่เกิดจาก

- ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ผู้รับบริการมีความต้องการ/คาดหวังมากเกินไปเกินศักยภาพของหน่วยบริการจะพึงมีให้ได้
- พฤติกรรมบริการและการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่

๑.๒ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด รายงานผลล่าช้า /ไม่ครบถ้วนทุกประเด็นการร้องเรียน/ไม่ให้ข้อมูล

๑.๓ บางหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่บางคนไม่มีการปรับปรุง/พัฒนา ถูกร้องเรียนซ้ำ /ประเด็นเดิม

๒. เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปัญหาส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากพฤติกรรม

ที่ไม่เหมาะสมของบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติราชการในทุกๆหน่วยงาน ซึ่งมีทั้งกรณีที่อยู่และไม่รู้ว่าเป็นการกระทำที่เข้าข่ายผิดวินัย ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยาตระหนักถึงความสำคัญในประเด็นนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงมีมาตรการแนวทางในการปลูก/ปลุกจิตสำนึกในการมีจิตพอเพียงด้านการทุจริต โดยมีแผนงาน/กิจกรรมประสานการดำเนินงานด้านการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมในการดำเนินชีวิตและการดำเนินงาน ร่วมกับชมรมจริยธรรม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา อีกทั้งยังมีแผนงานในการจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในหน่วยงานในด้านการเสริมสร้างและพัฒนาให้มีวินัยและป้องกันไม่ให้เกิดผิดวินัย

ข้อเสนอแนะ

๑. หน่วยบริการสาธารณสุขทุกแห่ง ควรมีการพัฒนา/ส่งเสริมด้านคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความปลอดภัยและพึงพอใจ

๒. ส่งเสริมให้บุคลากรสาธารณสุขดำเนินการตามมาตรการการป้องกันการทุจริตและแก้ไขการกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่รัฐ อย่างเคร่งครัด

๓. เสนอแนะให้มีการตรวจสอบเอกสารรายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนให้ครบถ้วนทุกประเด็นการร้องเรียน พร้อมแนบเอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้องให้ได้ข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติ ไม่คลุมเครือ

๔. หัวหน้าหน่วยงานมีการกำกับกำกับการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด หากติดตามแล้วยังไม่มีการรายงานผล ผู้บริหารอาจพิจารณา

- รายงานหน่วยงานที่แจ้งเรื่อง (ศูนย์ดำรงธรรม/กองตรวจราชการเขตสุขภาพ/กระทรวง)
- แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง แล้วแต่กรณี


(นางพิชญา คมบาง)

ผู้สรุปรายงาน

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่นิติกร


(นายจรawat สัมฤทธิ์)

ผู้ตรวจรายงาน

นิติกรชำนาญการ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา

วัน/เดือน/ปี : ๑๔ กันยายน ๒๕๖๕

หัวข้อ : รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ /แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๙ กันยายน ๒๕๖๕) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)


รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ /แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๙ กันยายน ๒๕๖๕) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ประกอบด้วย

- เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๑๒ เรื่อง
- แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๐ เรื่อง

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ :

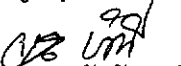
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล


(นางพัทธยา คมบาง)

(นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ)

วันที่ ๑๔ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง


(นายจเร บัวสัมฤทธิ์)

ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ (หัวหน้า)

วันที่ ๑๔ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่


(นางพัทธยา คมบาง)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๑๔ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕