บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา กลุ่มกฎหมาย โทร. ๐ ๕๔๔๐ ๙๑๗๖

ที่ พย ๐๐๓๒.๐๐๗.๒/๑๔๐ **วันที่** ๑๔ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา รอบ ๑๒ เดือน และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพะเยา

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา โดยกลุ่มกฎหมาย ได้บูรณาการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา สามารถดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนได้อย่างครอบคลุม รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ มีนาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) มีเรื่องร้องเรียนที่รับไว้ดำเนินการ จำนวน ๘ เรื่อง ซึ่งมีผลการดำเนินการเป็นที่ยุติแล้ว จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ในการนี้ กลุ่มกฎหมาย จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา รอบ ๑๒ เดือน (๑ มีนาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา มุ่งเน้นให้หน่วยงานเป้าหมายให้ความสำคัญและรวมพลังในการเปิดเผยข้อมูลและการให้บริการสาธารณะผ่านระบบสารสนเทศของหน่วยงานเป็นหลัก ภายใต้แนวคิดจุดพลังแห่งความร่วมมือ (The Power of Collaboration) ส่งผลให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลสาธารณะได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดพิจารณา

(นางพัทธยา คมบาง)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่นิติกร

(นายจเร บัวสัมฤทธิ์)
นิติกรชำนาญการ

☐ อนุมัติ/อนุญาต
☐ ชอบ
☐ ลงนัด
☐ ลงนาม
☐ มอบ
☐ ทราบ

(นายเอกชัย คำลือ)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพะเยา
15 ก.ย. 2566

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประเด็นการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ มีนาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา เป็นหน่วยงานที่บูรณาการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา สามารถดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนได้อย่างครอบคลุม รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ การจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่/เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ มีนาคม ๒๕๖๕ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ประชาชนทั่วไปได้ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่/เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งสิ้นจำนวน ๘ เรื่อง โดยมีการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียน จำนวน ๒ ช่องทาง ดังนี้ ๑) ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕ ๒) ผ่านช่องทางหนังสือ/จดหมาย จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕ ดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ช่องทางการรับเรื่องเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ /เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (๑ มีนาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. ทางโทรศัพท์	๓	๓๗.๕
๒. ช่องทางหนังสือ/จดหมาย	๖	๖๒.๕
	๘	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ประเภทและสถานะของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (๑ มีนาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

ลำดับที่	ประเภทของเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)/ร้อยละ	สถานะ		
			อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	ส่งต่อ (เรื่อง)	ยุติเรื่อง (เรื่อง)
๑	การบริการ/ขอความช่วยเหลือ	๗ (๘๗.๕)	๐	-	๗ (๑๐๐)
๒	งานคุ้มครองผู้บริโภค	๑ (๑๒.๕)	๐	-	๑ (๑๐๐)
รวม		๘ (๑๐๐)	๐	-	๘ (๑๐๐)

จากตารางที่ ๒ สามารถแยกประเด็นเรื่องร้องเรียนได้ ๒ ประเภท ได้แก่ (๑) การบริการ/ขอความช่วยเหลือ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕ ผลการดำเนินงาน ยุติเรื่องแล้วทั้งหมด จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ (๒) งานคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕ ผลการดำเนินงาน ยุติเรื่อง จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ได้ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้วทั้งหมด

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน โดยแบ่งเป็น ๒ ประเภท ได้แก่

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนทั่วไปต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติการฯ เสร็จสิ้นภายใน ห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรื่องร้องเรียนดังกล่าวของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ในรอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (๑ มีนาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) มีจำนวนทั้งหมด ๘ เรื่อง โดยเป็นเรื่องร้องเรียนพฤติกรรมบริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ทั้งในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สถานะเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่อง จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒. เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและได้ส่งต่อ มายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติการฯ เสร็จสิ้นภายในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรื่องร้องเรียน**ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ** ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ในรอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (๑ มีนาคม ๒๕๖๕ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) **มีทั้งหมดจำนวน ๐ เรื่อง** ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา โรงพยาบาลชุมชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ หรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ปัญหาและอุปสรรค

๑. **เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่** ปัญหาและอุปสรรคส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย ในการให้บริการของผู้ให้บริการในหน่วยงาน อีกทั้งพฤติกรรมบริการและการให้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจน โปร่งใส ด้วยท่าทางที่ไม่เต็มใจให้บริการอบอุ่นและเป็นมิตร อีกทั้งในส่วนของประชาชนที่มีความวิตกกังวลรอบด้าน ทำให้เกิดความคาดหวังและต้องการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เพิ่มมากขึ้นกว่าปกติ จึงอาจก่อให้เกิดประเด็นความไม่พึงพอใจในการรับบริการเพิ่มมากขึ้นเป็นหลายเท่าตัว

/๒. เรื่องร้องเรียน...

๒. **เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ** ปัญหาส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากพฤติการณ์ที่ไม่เหมาะสมของบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติราชการในทุกๆหน่วยงาน ซึ่งมีทั้งกรณีที่รู้และไม่รู้ว่าเป็นการกระทำที่เข้าข่ายผิดวินัย ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ตระหนักถึงความสำคัญในประเด็นนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงมีมาตรการแนวทางในการปลุก/ปลูกจิตสำนึกในการมีจิตพอเพียงต้านการทุจริต โดยมีแผนงาน/กิจกรรมประสานการดำเนินงานด้านการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมในการดำเนินชีวิตและการดำเนินงาน ร่วมกับชมรมจริยธรรม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา อีกทั้งยังมีแผนงานในการจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในหน่วยงานในด้านการเสริมสร้างและพัฒนาให้มีวินัยและป้องกันไม่ให้กระทำผิดวินัย อีกทั้งมีการเน้นย้ำข้อสั่งการของกระทรวงสาธารณสุขให้แก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยาและหน่วยงานในสังกัด ประเด็นมาตรการป้องกันการทุจริตและแก้ไขการกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่รัฐ และการใช้มาตรการทางการบริหารแก่ข้าราชการที่มีพฤติการณ์เข้าข่ายกระทำผิดวินัย อย่างเคร่งครัด

ข้อเสนอแนะ

บุคลากรสาธารณสุขทุกระดับ ควรมีการพัฒนาองค์ความรู้ ในการสร้างกลไกการป้องกันการทุจริตให้เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ บูรณาการการทำงานของหน่วยงาน ปรับปรุงระบบการทำงานการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ และการให้บริการประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใสและลดความเสี่ยงของการทุจริต โดยส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยาประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (Integrity and Transparency Assessment : ITA) เพื่อพัฒนาปรับปรุงองค์กรให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนสร้างความตระหนักรู้ จิตสำนึก ปรับฐานความคิดด้านการต่อต้านคอร์รัปชั่นให้แก่บุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา

ผู้สรุปรายงาน
(นางพัทธยา คมบาง)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่นิติกร

ผู้ตรวจรายงาน
(นายจิรวัฒน์ บัวสัมฤทธิ์)
นิติกรชำนาญการ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. 2561

สำหรับหน่วยงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา

วัน/เดือน/ปี : 15 กันยายน 2566

หัวข้อ : รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา รอบ 12 เดือน ประจำปีงบประมาณ 2566

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)
รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ 2566 รอบ 12 เดือน ข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2566 – 31 สิงหาคม 2566

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ : .....

.....

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางพัทธยา คมบาง)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ 15 เดือน กันยายน พ.ศ. 2566

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายพร ยัวสัมฤทธิ์)

ตำแหน่ง นิติกร ชำนาญการ(หัวหน้า)

วันที่ 15 เดือน กันยายน พ.ศ. 2566

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางพัทธยา คมบาง)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ 15 เดือน กันยายน พ.ศ. 2566