



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม โทร ๐-๔๓๗๗-๗๙๑ ต่อ ๒๐๑

ที่ มค. ๐๐๓๓.๐๑๐ /

วันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม ได้จัดตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวยุติธรรม เพื่อเป็นช่องทางในการรับและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม และได้ทำการรวบรวมข้อมูลการจัดการเรื่องราวยุติธรรม ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ นั้น

ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จึงขอรายงานข้อมูลการจัดการเรื่องราวยุติธรรม ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ - สิงหาคม ๒๕๖๗) รายละเอียดตามรายงานที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางวันเพ็ญ ตันสุวรรณ)

หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

ทราบ

(นายหัสชา เนือยทอง)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)

รักษาราชการแทน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม

รายงานการดำเนินการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม
ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ณ สิงหาคม ๒๕๖๗)

ความเป็นมา

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม ได้ดำเนินนโยบายการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ โดยได้วางหลักเกณฑ์ มาตรฐานในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ให้ทุกส่วนราชการมีหลักปฏิบัติในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ เมื่อมีผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือหรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วน ราชการที่เกี่ยวข้องได้ ซึ่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม เป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการดูแล สุขภาพของประชาชน จึงได้มีการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ ประชาชนทั่วไป รวมถึงการตอบสนองความต้องการของประชาชนในการคลี่คลายปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ต่อประชาชนต่อไป

๒.ผลการดำเนินงานปี ๒๕๖๒-๒๕๖๗

๒.๑ สถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ - ๒๕๖๗ (ณ เดือนกันยายน ๒๕๖๗)

ลำดับ	ประเภทเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์	ปีงบประมาณ						หมายเหตุ
		๒๕๖๒	๒๕๖๓	๒๕๖๔	๒๕๖๕	๒๕๖๖	๒๕๖๗	
๑	ด้านบริหาร							
	๑.๑ การเงิน/คลัง	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
	๑.๒ บุคคล(บรรจุ/เลื่อน/ลด/ปลด/ย้าย)	๑	๐	๑	๓	๑	๑	
	๑.๓ ค่าตอบแทน	๒	๐	๐	๐	๑	๐	
	๑.๔ ด้านพัสดุ(ไม่ใช่กระบวนการจัดซื้อ)	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
	๑.๕ อื่นๆ	๐	๐	๓	๐	๑	๐	
๒	ด้านบริการ							
	๒.๑ มาตรฐาน	๒	๑	๑	๑	๐	๒	
	๒.๒ พฤติกรรมบริการ	๒	๓	๒	๑	๓	๒	
	๒.๓ อื่นๆ	๐	๑	๐	๐	๐	๐	
๓	การทุจริต/ประพฤติมิชอบ	๑	๑	๐	๐	๐	๐	
๔	พฤติกรรมส่วนตัว(คู่สาว/ทะเลาะวิวาท /โกง/ต้อง หาคดีอาญา/ฯลฯ)	๐	๑	๑	๑	๓	๕	
๕	เรื่องอื่นๆ	๓	๐	๒	๐	๑	๕	
๖	ดำเนินการตามพ.ร.บ. ที่เกี่ยวข้อง							
	๖.๑ เรื่องคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข	๐	๐	๐	๐	๐	๒	
	๖.๒ เรื่อง พรบ.สุรา,พรบ.บุหรี	๓	๐	๐	๑	๐	๐	
	๖.๓ พรบ.หลักประกันสุขภาพฯ (ม.๔๑)	๕	๐	๐	๐	๐	๐	
	๖.๔ เรื่อง พรบ.สาธารณสุข	๑	๐	๐	๐	๐	๖	
๗	ข้อร้องเรียนด้านจัดซื้อจัดจ้าง	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
	รวม	๒๐	๘	๑๐	๗	๑๐	๒๓	๗๘

๒.๒ สถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ณ เดือน สิงหาคม ๒๕๖๗)

เรื่องร้องเรียน ด้านจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึงเรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ที่ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรงหรือร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ข้อมูล ณ เดือน สิงหาคม ๒๕๖๗) ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๓.การวิเคราะห์สถานการณ์

จากการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ณ เดือน สิงหาคม พบว่า เรื่องเรียนร้องทุกข์มากที่สุดประเภท พระราชบัญญัติสาธารณสุข ๖ เรื่อง ด้านอื่นๆ ๕ เรื่อง ,พฤติกรรมส่วนตัว ๕ เรื่อง,มาตรฐานการบริการ ๒ เรื่อง ,พฤติกรรมบริการ ๒ เรื่อง,คุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข ๒ เรื่อง และด้านบริหารบุคคล ๑ เรื่อง

๔.ข้อเสนอแนะ

- สร้างเสริมวินัยและกำกับดูแลให้ข้าราชการและบุคลากรในสังกัดปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใส เสมอภาค ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความอดทนและรับผิดชอบต่อหน้าที่
- นำผลการวิเคราะห์ที่ได้เป็นข้อมูลในการจัดทำเป็นแผนปฏิบัติของหน่วยงานในปีถัดไป
