



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ โทร. ๐ ๒๓๘๙ ๕๙๘๐ ต่อ ๑๑๐

ที่ สป ๐๐๓๓.๐๐๘/๙๘

วันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
รอบ ๑๒ เดือน (เมษายน ๒๕๖๖-กันยายน ๒๕๖๖)

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ

๑.เรื่องเดิม

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ เป็นหน่วยงานที่ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ และมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนอย่างเหมาะสม โดยกระบวนการดังกล่าวถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจาก เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้รับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ซึ่งส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ดังนั้น การมีระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนต่างๆ ของหน่วยงาน จึงถือเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง รวมถึง เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๒.ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ขอให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (เมษายน ๒๕๖๖-กันยายน ๒๕๖๖) กลุ่มกฎหมาย ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (เมษายน ๒๕๖๖-กันยายน ๒๕๖๖) ตามแนวทางฯ ที่กำหนด โดยจำแนกเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๒.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและเรื่องร้องเรียนทั่วไป มีจำนวนทั้งสิ้น ๑๒๒ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๘๕ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๒๗ เรื่อง โดยแบ่งตามกลุ่มงานฯ ดังนี้

- กลุ่มกฎหมาย ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนฯ จำนวน ๑๑ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จจำนวน ๑๐ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง โดยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการ, พฤติกรรมบริการ, การบริหารงานและการปฏิบัติงาน, ขอความเป็นธรรมในการเบิกค่าเสี่ยงภัยโควิด-19, ขบวนการจัดซื้อจัดจ้างฯ และการช่วยเหลือเยียวยา กรณีท่อส่งก๊าซธรรมชาติแตกรั่ว

- กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย มีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๖ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๒ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๔ เรื่อง โดยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นเรื่องเกี่ยวกับกลิ่นเหม็น, กลิ่นคาว กองขยะ, เสียงดัง และเขม่าควันจากสถานประกอบการ

- กลุ่มงานประกันสุขภาพ มีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๓๐ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จจำนวน ๒๕ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๕ เรื่อง โดยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นเรื่องเกี่ยวกับการถูกเรียกเก็บเงินและคุณภาพมาตรฐานบริการ

/ปัญหา...

ปัญหา/อุปสรรค :- เป็นเรื่องร้องเรียนฯ ที่เกิดขึ้นซ้ำๆ สะท้อนให้เห็นว่า ไม่มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาฯ หรือไม่มีมาตรการในการป้องกันการเกิดปัญหาฯ ซ้ำ

ข้อเสนอแนะ :- เปลี่ยนชื่อภารกิจเรื่องร้องเรียน เป็นชื่ออื่นที่ฟังแล้วเป็นพลังบวก เช่น งานสร้างสุข, งานคุณภาพ หรือ Health care Justice center ฯลฯ

- กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข มีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๗๒ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๕๕ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑๗ เรื่อง โดยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นเรื่องเกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน, ร้านขายยา ไม่พบเภสัชกร, สถานที่จำหน่ายเครื่องดื่มผสมใบกระท่อมตามท้องถนน และคำรักษาพยาบาล ในคลินิกเสริมความงาม

ปัญหา/อุปสรรค :- ผู้ประกอบการที่จำหน่ายเครื่องดื่มผสมใบกระท่อม ยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกฎหมาย และมีการฝ่าฝืนในทุกพื้นที่ ทุกจังหวัด ทั่วประเทศ และในการดำเนินการตรวจสอบ ต้องประสานหน่วยงานภายนอกหลายส่วน จึงอาจทำให้เกิดความล่าช้า ในการตรวจสอบ

ข้อเสนอแนะ :- กำหนดมาตรการระดับประเทศในการดำเนินการเกี่ยวกับ ร้านที่จำหน่ายเครื่องดื่มผสมใบกระท่อมและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สื่อระดับประเทศให้ประชาชนส่วนใหญ่ รับทราบตรงกัน

- กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพ - มีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๒ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จทั้ง ๒ เรื่อง :- กรณีการขอรับสิทธิผ้าอ้อมผู้ใหญ่และกรณีผู้สูงอายุและคนพิการไม่ได้รับการดูแลสุขภาพ

ปัญหา/อุปสรรค :- - มีความล่าช้าจากการประสานงานต่างหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะ :- เพิ่มช่องทางการร้องเรียน

- กลุ่มงานแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก - มีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๑ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ โดยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนดังกล่าว เกี่ยวกับสถานที่จำหน่าย หรือแปรรูปสมุนไพรควบคุมเพื่อการค้า ตาม พรบ.คุ้มครองและส่งเสริมภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย พ.ศ. ๒๕๔๒ ที่ได้รับอนุญาตแล้ว ถูกร้องเรียน เนื่องจาก อยู่ใกล้สถานศึกษา ผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ มีแต่ชาวต่างชาติ รวมทั้ง มีการเสพกัญชาภายในร้านเป็นการรบกวนผู้พักอาศัยในบริเวณดังกล่าว

- กลุ่มงานทันตสาธารณสุข, กลุ่มงานควบคุมโรคไม่ติดต่อ สุขภาพจิตและยาเสพติด, กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป, กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคลและกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ - ไม่มีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนฯ

๒.๒ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติชอบของหน่วยงาน - ไม่มีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓. ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๔. ข้อพิจารณา

เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Integrity and /transparency...

transparency Assessment : MOPH ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน ตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ เกี่ยวกับการส่งเสริมความโปร่งใสในหน่วยงาน ประเด็นการจัดการเรื่องร้องเรียนและการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม เห็นควรดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ รับทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (เมษายน ๒๕๖๖-กันยายน ๒๕๖๖)

๔.๒ ลงนามในแบบฟอร์มการขอเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (เมษายน ๒๕๖๖-กันยายน ๒๕๖๖)

๕. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นายสุรเชษฐ และอรุณ)

หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

- | | |
|--|-------------------------------------|
| ☐ เห็นชอบ | ☐ อนุมัติ |
| ☐ ลงนามแล้ว | ☐ อนุญาต |
| ☒ ดำเนินการ | ☐ อนุเคราะห์ |
| ☒ ทราบ | ☐ ประชาสัมพันธ์ |
| ☐ แจ้ง..... | |


(นายประภาส สุุดตวง)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ