



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย ๐๕๓-๙๑๐๓๑๔

ที่ ชร ๐๐๓๓.๐๐๙/๔๐๔

วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ รอบ ๑๒ เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘ และขออนุญาตนำรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ฯ เผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

๑. ข้อเท็จจริง

ตามที่ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยใน MOIT ๒ ข้อ ๑๖,๑๗ และ MOIT ๑๐ กำหนดให้หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน นั้น

๒. ข้อกฎหมาย

กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน สำหรับผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับผลกระทบจากการบริการสุขภาพ และความโปร่งใสในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๘ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย มีผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๒๓ เรื่อง

๑.๑. ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (การใช้วาจาไม่เหมาะสม) จำนวน ๑๐ เรื่อง ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ๘ เรื่อง รอดำเนินการ ๒ เรื่อง

๑.๒. ร้องเรียนการให้บริการของโรงพยาบาล (ระบบคิว และการส่งตัวผู้ป่วย) จำนวน ๑๓ เรื่อง ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ๙ เรื่อง รอดำเนินการ ๔ เรื่อง

๓. ข้อพิจารณา

กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย พิจารณาแล้วเห็นว่าปัญหาการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน ขาดประสิทธิภาพในกระบวนการดำเนินงาน แนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เห็นควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ดังนี้

๑. เผยแพร่กระบวนการทำงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงานเผยแพร่ให้กับบุคลากรในหน่วยงานให้รับทราบ

๒. เผยแพร่กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน บนเว็บไซต์หน่วยงาน

๓. หากมีปัญหาในทางปฏิบัติงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำปัญหาต่างๆ มาปรึกษาหารือ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อเป็นการเพิ่มพูนทักษะที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุมัติเผยแพร่สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงรายบนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย ต่อไป

(นายปรเมษฐ์ อริเดช)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ (ด้านบริหารทางวิชาการ)

เห็นชอบตามเสนอ

[ลายเซ็น]

(นายเอกชัย คำลือ)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงราย