

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี	
ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี วัน/เดือน/ปี : ๕ กันยายน ๒๕๖๘ หัวข้อ: รายงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘) หมายเหตุ:	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาวชลากร บุญญาณประภาส) ตำแหน่ง นิติกร วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๘	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายอิศรา ชจร) ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่แทน หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๘
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางสาวชลากร บุญญาณประภาส) ตำแหน่ง นิติกร วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๘	



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี โทร. ๐ ๓๘๒๘ ๕๕๑๑ ต่อ ๒๔๘๐

ที่ ชบ ๐๐๓๓.๐๐๙/๗๕

วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง ขอรายงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและขออนุมัติ
นำรายงานดังกล่าวเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

๑. เรื่องเดิม

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี ได้รับเรื่องจากสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ให้เข้าร่วมโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งหน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมถึงการแจ้งเบาะแสการร้องเรียนเรื่องการทุจริต และประพฤติมิชอบ และจะต้องมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ

๒. ข้อเท็จจริง

จากการกำกับติดตามการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี กลุ่มกฎหมาย จึงจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ในรอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘) เพื่อรายงานผลการดำเนินการตามโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุมัตินำรายงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เผยแพร่ต่อสาธารณะบนเว็บไซต์ www.cbo.moph.go.th เพื่อให้การดำเนินงานเป็นตามโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ต่อไป

(นายอิสรา ขจร)

นิติกรชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่แทน
หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

ทราบ/ดำเนินการ

(นายณัฏฐพงษ์ ธีรภัคพงศ์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติราชการแทน
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
ปีงบประมาณ ๒๕๖๘
รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘)

๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรีให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแสการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และต้องมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ซึ่งกระบวนการดังกล่าวถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง ดังนั้น การมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ของหน่วยงานจึงถือเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง รวมถึงเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่งด้วย

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินงานให้มีมาตรฐานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานในการแสดงลำดับขั้นตอน กระบวนการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอด ให้ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่เข้าใจจนสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง และตลอดจนสามารถเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ ทั้งสามารถเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

๒.๕ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์และผู้ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๑ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี ที่อยู่: ๒๙/๙ หมู่ที่ ๔ ถนนวิจิตรปราการ ตำบลบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี รหัสไปรษณีย์ ๒๐๐๐๐

๓.๒ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี ที่อยู่: ๒๙/๙ หมู่ที่ ๔ ถนนวิจิตรปราการ ตำบลบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

/๓.๓ ร้องเรียน...

๓.๓ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๘๒๘ ๕๕๑๑ หมายเลขโทรสาร ๐ ๓๘๒๗ ๔๙๓๒

หมายเลขโทรศัพท์ภายในหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

-กลุ่มกฎหมาย	ต่อ ๒๔๘๐
-กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข	ต่อ ๒๔๘๔, ๒๔๘๖
-กลุ่มงานประกันสุขภาพ	ต่อ ๒๔๘๗-๘๘
-กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย	ต่อ ๒๔๗๗
-กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ	ต่อ ๒๔๕๘

๓.๔ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านหน่วยงานภายนอกและส่งมาถึงหน่วยงานอีกต่อหนึ่ง

เช่น ศูนย์ดำรงธรรม, สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน, สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ, หน่วยงานอื่นๆ เป็นต้น

๓.๕ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

<http://www.cbo.moph.go.th> และ <http://www.cbauditor.com>

๓.๖ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเพจ Facebook: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี สสจ.ชลบุรี

๔. สถิติผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

จากการกำกับติดตามเรื่องร้องเรียน กลุ่มกฎหมายขอรายงานว่ามีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๑ เรื่อง

ในส่วนของการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป มีเรื่องร้องเรียนดังนี้

- ร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล/การให้บริการ	จำนวน ๔๕ เรื่อง
- ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน ๑๑ เรื่อง
- ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ	จำนวน ๔ เรื่อง
รวมทั้งหมด	จำนวน ๖๐ เรื่อง

และมีเรื่องร้องเรียนที่สามารถดำเนินการรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๗ เรื่อง

๕. วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

- ในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนบางเรื่อง หน่วยบริการจะต้องใช้เวลาในการดำเนินการตรวจสอบในพื้นที่จริง บางครั้งหน่วยบริการจึงไม่สามารถชี้แจงข้อเท็จจริงภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ จึงทำให้เกิดความล่าช้า

/ข้อมูล...

- ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน จึงทำให้การดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดตามคู่มือมีความล่าช้า

- มีความยุ่งยากในขั้นตอนของการดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงและการรวบรวมพยานหลักฐาน เพราะบางครั้งพยานหลักฐานบางส่วนอาจอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานภายนอกหรือหน่วยงานอื่น คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนอาจไม่มีอำนาจในการร้องขอพยานหลักฐานในส่วนนั้น จึงทำให้ได้ข้อมูลในการตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่ครบถ้วน อีกทั้งในชั้นกระบวนการตรวจสอบข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนไม่มีอำนาจตามกฎหมายที่จะดำเนินการเรียกพยานหลักฐานจากหน่วยงานภายนอกหรือหน่วยงานอื่นได้ ส่งผลให้ได้ข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียนนั้นไม่ครบถ้วน

แนวทางการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

- ประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้แก่ประชาชน ให้รู้ถึงแนวทางและขั้นตอนในการดำเนินการของหน่วยบริการ เพื่อให้ปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์ และกฎหมายที่กำหนด ไม่สร้างความเดือดร้อน ความเสียหาย หรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น

- จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชน ผู้มาใช้บริการ เพื่อประมวลปัญหา และนำมาปรับปรุงงานบริการของหน่วยบริการ

- ในการรวบรวมพยานหลักฐานที่อยู่ในความครอบครองของหน่วยงานภายนอกหรือหน่วยงานอื่น คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนจะต้องดำเนินการทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ขอพยานหลักฐานจากหน่วยงานนั้น เพื่อที่จะได้พยานหลักฐานมาประกอบเรื่องร้องเรียนได้อย่างครบถ้วน

หลักการ

(นางสาวชลกร บุญญานประภาส)

นิติกร

ผู้รายงาน

เรื่องร้องเรียนที่สามารถดำเนินการ
รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

ลำดับ	วัน/เดือน/ปี/ที่รับเรื่องร้องเรียน	เลขที่หนังสือ	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	ชื่อ-สกุลผู้รับผิดชอบ	หน่วยบริการที่ถูกร้องเรียน	ประเภทที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ผลการดำเนินการ	สรุปผลการแก้ไขปัญหา
๒๒	๑๑ มี.ค.๖๘	สธ ๐๒๐๕.๑๘/๑๕๑ ลท ๒๘ กพ ๒๕๖๘	สป	วิไล		ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการของแผนกตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ โรงพยาบาลแหลมฉบัง เนื่องจากเปิดให้บริการล่าช้า ทำให้ผู้รับบริการรอคอยเป็นเวลานานและไม่ได้รับความสะดวก	แล้วเสร็จ ๓วัน	ปรับปรุงการให้บริการแล้ว
๓๐	๓๐-พ.ค.-๖๘		มาด้วยตนเอง	วิไล		ขอให้ตรวจสอบและชี้แจงการคิดค่าบริการห้องเก็บศพ	แล้วเสร็จ ภายใน ๓ วัน	ชี้แจงให้ข้อมูล ขั้นตอน นัดคืนเงิน ทำTOR ใหม่
๓๑	๒๗-พ.ค.-๖๘		(โทรศัพท์)	วิไล		ขอให้ตรวจสอบให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน ผู้ป่วยได้รับอุบัติเหตุเย็บแผลที่นิ้วก้อย ผู้ป่วยขอใช้สิทธิบัตรเหรียญราชการชายแดน พยาบาลที่รับบัตรแจ้งว่าใช้สิทธิไม่ได้	แล้วเสร็จ ภายใน ๑ วัน	ชี้แจงการใช้สิทธิบัตรต่างๆ ผู้ป่วยไม่ติดใจเอาความ
๓๒	๒๗-มี.ย.๖๘		(โทรศัพท์)	วิไล		ร้องเรียนพฤติกรรมกรให้บริการเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเนื่องจากไม่เปิดบัตรก่อนเวลา ๑๖.๐๐ น. จากข้อบัตรประกันสุขภาพให้แรงงานต่างด้าว จำนวน ๖๐ คน	แล้วเสร็จ ภายใน ๓ วัน	ชี้แจงให้ข้อมูล ขั้นตอนการให้บริการ จากนั้นได้แสดงความขอโทษ ตัวแทนนายจ้างจนเข้าใจ ไม่ติดใจเอาความ
๓๓	๑๘-มี.ย.๖๘		มาด้วยตนเอง	วิไล		ขอให้ตรวจสอบและชี้แจงการคิดค่าบริการห้องเก็บศพและการบริการ	แล้วเสร็จ ภายใน ๓ วัน	ชี้แจงให้ข้อมูล ขั้นตอน นัดคืนเงิน ทำTOR ใหม่
๔๓	๑๘-ก.ค.-๖๘	ศดธ	ศดธ	วิไล		ผู้ป่วยขอใบส่งตัวที่โรงพยาบาลแหลมฉบังเพื่อขอสิทธิการรักษาส่งตัวมาที่โรงพยาบาลศิริราช เพื่อการรักษาต่อเนื่อง	แล้วเสร็จ ภายใน ๑ วัน	รอเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลศิริราช
๔๔	๒๙-ก.ค.-๖๘	ศดธ	ศดธ	วิไล		ผู้ป่วยขอใบส่งตัวที่โรงพยาบาลบ้านบึงเพื่อขอสิทธิการรักษาส่งตัวมาที่โรงพยาบาลศิริราช เพื่อผ่าตัด	แล้วเสร็จ ภายใน ๑ วัน	รอเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลศิริราช