



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา โทร ๐ ๕๔๘๘ ๗๑๐๙

ที่ พย ๐๑๓๓/ ๙๐๓

วันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

เรียน สาธารณสุขอำเภอเมืองพะเยา

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองพะเยา เป็นหน่วยงานที่มีการจัดการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำหรับผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับผลกระทบจากบริการสุขภาพ นั้น

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รอบที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองพะเยา มีผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๑ เรื่อง

การปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนของข้าราชการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่าวังทอง เป็นสถานบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองพะเยา เป็นการใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสมในการให้บริการประชาชน

ปัญหาอุปสรรค

การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปตามระเบียบของทางราชการ ในรอบที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕) พบเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานจำนวน ๑ เรื่อง คือการให้บริการประชาชนของข้าราชการที่ปฏิบัติงาน ณ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่าวังทอง เป็นสถานบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองพะเยา เป็นการพูดจาไม่เหมาะสมในการให้บริการประชาชน การให้บริการประชาชนอาจพบปัญหา เนื่องจากจากผู้รับบริการมีพื้นฐานที่แตกต่างกันออกไปตามบริบทของสังคมที่หลากหลาย ผู้รับบริการบางคนก็อาจมีอคติต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ และการบริการประชาชนจำนวนมากทำให้เกิดความกระทบต่องานบริการของเจ้าหน้าที่บ้าง

แนวทางการดำเนินงานแก้ไข

หน่วยงานและหน่วยบริการในสังกัด ได้ร่วมกันสอดส่อง นโยบาย การบริการในทุกๆด้านให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ได้ร่วมรับฟังข้อเสนอแนะจากประชาชนในทุกช่องทางโดยเฉพาะงานบริการการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าจากความต้องการที่หลากหลายของ ประชาชนนั้น ในทางปฏิบัติจำเป็นต้องเป็นจรรยาบรรณของข้าราชการผู้ให้บริการในการแก้ไข ดังนี้

๑. รับฟังปัญหาของประชาชนด้วย ความตั้งใจ แสดงออกว่ายินดีที่จะแก้ปัญหาให้ประชาชนอย่างตกใจกับข้อร้องเรียนนั้น

๒. กล่าวแสดงความเสียใจ หรือ ขอโทษประชาชนหากเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ

๓. ดำเนินการแก้ปัญหาอย่างรวดเร็วที่สุด กำหนดระยะเวลาในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนนั้นๆ ไม่เกิน ๓ ชั่วโมงและมีการติดตามต่อหลังจากข้อร้องเรียน ๒-๓ วัน ต้องดำเนินเสร็จเรียบร้อยภายใน ๗ วัน ถ้าเรื่องร้องเรียนนั้นดำเนินการภายในหน่วยบริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณา



(น.ส.ศุทธิณี วงศ์วาร)

เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน

เรียน สาธารณสุขอำเภอเมืองพะเยา
- เพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาต



(นายสุชุม กันธิวงศ์)

เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน

- ทราบ/อนุญาต



(นายสมชาย นามอยู่)

สาธารณสุขอำเภอเมืองพะเยา

สรุปเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองพะเยา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

ลำดับ	เรื่องที่ร้องเรียนเกี่ยวกับ	จำนวน (เรื่อง)	ยุติเรื่อง	อยู่ในระหว่าง ดำเนินการ	หมายเหตุ
๑.	ค่าตอบแทน	-			
๒.	ความขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ของรัฐ/ผู้รับบริการ	๑			
๓.	เรื่องอื่นๆ แบ่งออกเป็น				
	๓.๑ การร้องเรียนตาม พ.ร.บ. หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕	-			
	๓.๒ การคุ้มครองผู้บริโภคด้าน สาธารณสุข	-			
	๓.๓ การควบคุมสถานพยาบาล	-			
	๓.๔ การร้องเรียนตาม พ.ร.บ.การ สาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕	-			
๓.๕ การร้องเรียนตาม พ.ร.บ.ควบคุม เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ.๒๕๕๑ และ พ.ร.บ.คุ้มครองสุขภาพผู้ไม่สูบบุหรี่ พ.ศ.๒๕๓๕	-				
๔.	การบริหารจัดการ (การจัดซื้อจัดจ้าง)	-			
๕.	วินัย	-			
	รวม	๑			

ผู้รายงาน



(นายสุชุม กั้นฉิ่งค์)

เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน