



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว กลุ่มงานนิติการ โทร. ๐ ๓๗๔๒ ๕๑๔๑ ต่อ ๓๐๐

ที่ สก ๐๐๓๒.๐๑๐/ ๑๗ วันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (๖ เดือนแรก)

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว

๑. เรื่องเดิม

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว ได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ทั้งที่เป็นการร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไปกับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการทีมเคลื่อนที่เร็ว (Rapid Response Team : RRT) ระดับจังหวัด ซึ่งปัจจุบัน เป็นไปตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว ที่ ๓๙/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๑ และมีการจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ เป็นต้นมา นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๓ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้วได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รวมทั้งสิ้น ๑๗ เรื่อง ซึ่งพบว่า เป็นเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม จำนวน ๗ เรื่อง หรือร้อยละ ๔๑.๑๗ การร้องเรียนและประสงค์ขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ตามมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ จำนวน ๕ ราย หรือร้อยละ ๒๙.๔๑ ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏตามตารางสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แนบท้ายนี้ (เอกสารหมายเลข ๑)

๒.๒ ในการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว พบปัญหา อุปสรรค ดังนี้

(๑) ในบางกรณีพบว่าผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มิได้เป็นผู้ประสบเหตุหรือเป็นผู้เดือดร้อนเสียหายโดยตรง แต่ผู้ร้องเป็นเพียงผู้ที่ฟังคำบอกเล่าหรือรับทราบจากผู้ประสบเหตุมาอีกทอดหนึ่งเท่านั้น ทำให้ข้อมูลที่นำมาร้องทุกข์ ร้องเรียน ไม่ตรงกับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น ไม่ครบถ้วน ซึ่งยากต่อการแก้ไขปัญหาให้ตรงกับสาเหตุหรือข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น

(๒) ปัจจุบันมีการใช้ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านสื่อ social network มากขึ้น ซึ่งทำให้ง่ายต่อการเข้าถึง จึงก่อให้เกิดการร้องเรียนร้องทุกข์มากขึ้นทั้งที่เป็นเรื่องที่มีสาระอันควรได้รับการตรวจสอบแก้ไข หรือบางเรื่องเป็นเพียงการร้องทุกข์ร้องเรียนลอย ๆ โดยขาดข้อเท็จจริงหรือเหตุผลที่ควรตรวจสอบและดำเนินการแก้ไข

(๓) การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนโดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับเหตุรำคาญตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม นั้น ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากปัญหาความขัดแย้งของประชาชนในพื้นที่และต้องดำเนินการแก้ไขความเดือดร้อนรำคาญโดยอำนาจของเจ้าพนักงานท้องถิ่นในพื้นที่ หน่วยงานสาธารณสุขหรือเจ้าพนักงานสาธารณสุขตามกฎหมายเป็นเพียงผู้ให้คำแนะนำแก่เจ้าพนักงานท้องถิ่นในพื้นที่ที่เกิดเหตุรำคาญเท่านั้น กรณีจึงทำให้การแก้ปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญเป็นไปโดยล่าช้าเนื่องจากต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย

(๔) ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือการใช้อำนาจของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายฉบับต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โดยเฉพาะประเด็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเปิดกิจการที่ยังไม่ได้รับอนุญาตตามกฎหมาย เช่น การเปิดสถานพยาบาลโดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งในการตรวจสอบข้อเท็จจริงหากเจ้าของสถานที่ไม่ให้ความร่วมมือหรือยินยอมให้เข้าตรวจสอบสถานที่ที่ถูกร้องเรียน จำเป็นจะต้องใช้อำนาจของศาลในการออกหมายค้น ซึ่งเป็นเรื่องยุ่งยากในทางปฏิบัติทำให้ไม่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้อย่างครบถ้วนเพื่อดำเนินการตามกฎหมายหรือมาตรการอื่นที่เหมาะสม

(๕) ถึงแม้การดำเนินการของศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว จะกำหนดให้กลุ่มงานนิติการเป็นฝ่ายเลขานุการทำหน้าที่รับเรื่องและเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพื่อสั่งการและมอบหมายให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขก็ตาม แต่ในการปฏิบัติงานที่ผ่านมา พบว่า ยังมีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์บางเรื่องถูกส่งไปยังกลุ่มงานต่างๆ โดยตรงและไม่ผ่านกลุ่มงานนิติการก่อนที่จะส่งให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา ทำให้การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ไม่เป็นไปตามระบบที่กำหนดไว้และไม่ถูกรวบรวมข้อมูลโดยศูนย์บริการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่จัดตั้งขึ้น

๒.๓ ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข

(๑) เพื่อให้การแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรทบทวนระบบกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โดยต้องให้ความสำคัญกับตัวผู้ร้องทุกข์ร้องเรียน ว่า ควรจะต้องเป็นผู้เดือดร้อนเสียหายหรือประสบเหตุที่จะร้องทุกข์ร้องเรียนด้วยตนเองเท่านั้น ทั้งนี้ รายใดที่ไม่ได้ร้องเรียนด้วยตนเองจะต้องได้รับการชี้แจงเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ต้องด้วย

(๒) กรณีเรื่องร้องเรียนใดที่จำเป็นต้องใช้อำนาจตามกฎหมายเพื่อการตรวจสอบสถานที่ตามข้อร้องเรียนต่าง ๆ ควรจัดทำมาตรการหรือแนวทางเพื่อการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่

(๓) เห็นควรให้ทุกกลุ่มงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้วทบทวนระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้วให้เป็นไปตามคำสั่งและแนวทางการจัดการที่กำหนดไว้

๒.๔ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามแนวทางการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งกรณีการร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไปกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว กลุ่มงานนิติการได้จัดทำคู่มือ ดังนี้

(๑) คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวยื่น/ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว (เอกสารหมายเลข ๒)

(๒) คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว (เอกสารหมายเลข ๓)

๓. ข้อพิจารณา

จากผลการรับเรื่องและการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ที่ผ่านมา ตลอดจนปัญหา อุปสรรค รวมถึงข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข ที่รวบรวมวิเคราะห์ได้นั้น เพื่อประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว จึงเห็นควรนำเสนอข้อมูลให้คณะกรรมการทีมเคลื่อนที่เร็ว (Rapid Response Team : RRT) ระดับจังหวัด ทราบและพิจารณากำหนดแนวทางการบริหารจัดการต่อไป เมื่อดำเนินการได้ครบ ๑๒ เดือน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ นี้

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและอนุมัติดังต่อไปนี้

๔.๑ ให้เผยแพร่สรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์บนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว

๔.๒ ให้ใช้คู่มือตามข้อ ๒.๔ (๑) (๒) ตามที่เคยเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว



(นายพิชิตชัย เชิดชู)

นิติกรชำนาญการ



อนุมัติ



(นายสุภโชค เวชกัมภ์เกสัช)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว

สรุปผลการดำเนินการเรื่องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว

รอบ ๖ เดือนแรก (ต.ค.๒๕๖๒ - มี.ค. ๒๕๖๓) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง เรียน/ร้องทุกข์	เรื่อง ที่รับไว้		เรื่อง ที่ดำเนินการ แล้วเสร็จ		เรื่อง ที่ยังดำเนินการ ไม่แล้วเสร็จ		เรื่อง ที่ยังไม่ได้ดำเนินการ		ปัญหา อุปสรรค
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
๑.พฤติกรรมการให้บริการ หรือการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่	๑	๕.๘๘	๑	๕.๘๘	-	-	-	-	ต้องมีการสอบสวนทางวินัย
๒.มาตรฐานการรักษาของ หน่วยบริการ	๑	๕.๘๘	-	-	๑	๕.๘๘	-	-	ไม่มี
๓.เหตุรำคาญตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม	๗	๔๑.๑๗	๗	-	-	-	-	-	ไม่มี
๔.พ.ร.บ. ยา พ.ศ. ๒๕๑๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๖.พ.ร.บ.เครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๕๘	-	-	-	-	-	-	-	-	ไม่มี
๗.พ.ร.บ.อาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒	๑	๕.๘๘	-	-	๑	๕.๘๘	-	-	ไม่มี
๘.พ.ร.บ.สถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๙.ใช้สิทธิ ตาม พ.ร.บ. หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕	๕	๒๙.๔๑	๕	๒๙.๔๑	-	-	-	-	ไม่มี
๑๐.กฎหมายควบคุม เครื่องดื่มแอลกอฮอล์/ยาสูบ	๑	๕.๘๘	-	-	๑	๕.๘๘	-	-	ร้องเรียนไปหลายหน่วยงาน
๑๑.ขอรับความช่วยเหลือ ทั่วไป	๑	๕.๘๘	๑	๕.๘๘	-	-	-	-	ไม่มี
รวม	๑๗	๑๐๐	๑๔	๘๒.๓๕	๓	๑๗.๖๕	-	-	-

ข้อมูล ณ วันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๓