



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว กลุ่มกฎหมาย โทร. ๐ ๓๗๔๒ ๕๑๔๑ ต่อ ๓๐๐

ที่ สก ๐๐๓๒.๐๑๐/

วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปลิติและผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

(รอบ๑๒.เดือน)

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว

๑.เรื่องเดิม

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือแนวทางการจัดการเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ทั้งที่เป็นการร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และมีการจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ เป็นต้นมา นั้น

๒.ข้อเท็จจริง

จากการรวบรวมข้อมูลสถิติและผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ที่ผ่านมา รวม ๑๐๓ เรื่อง พบว่า

๒.๑ เกี่ยวกับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัด พบว่า มีจำนวน ๑๐ เรื่อง (ครั้ง) ซึ่งได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนโดยการตรวจสอบข้อเท็จจริง และให้ต้นสังกัดพิจารณาปรับปรุงแก้ไขตามอำนาจหน้าที่จนแล้วเสร็จทั้ง ๑๐ เรื่อง

๒.๒ เกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ไม่พบเรื่องร้องเรียนแต่อย่างใด

๒.๓ ข้อร้องเรียนอื่น ๆ หรือการใช้สิทธิตามกฎหมาย รวม ๙๓ เรื่อง เช่น ร้องเรียนเหตุรำคาญตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม จำนวน ๙ เรื่อง การร้องขอความช่วยเหลือจากทางราชการ จำนวน ๘ เรื่อง และแจ้งความประสงค์ขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ตามมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ (รวมขอเยียวยาผลกระทบจากการรับวัคซีนโควิด - ๑๙) รวม ๕๗ ราย เป็นต้น รายละเอียดปรากฏตามตารางสรุปลิติและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ใช้สิทธิตามกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (รอบ ๑๒ เดือน) แนบท้ายนี้

๓.ข้อพิจารณา

ในการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว มีข้อพิจารณาดังนี้

๓.๑ ด้านปัญหา อุปสรรค มีดังนี้

(๑) ปัจจุบันมีการใช้ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านสื่อ social network มากขึ้น ซึ่งทำให้ง่ายต่อการเข้าถึง จึงก่อให้เกิดการร้องเรียนร้องทุกข์มากขึ้นทั้งที่เป็นเรื่องที่มีสาระอันควรได้รับการตรวจสอบแก้ไข หรือบางเรื่องเป็นเพียงการร้องทุกข์ร้องเรียนลอย ๆ โดยขาดข้อเท็จจริงหรือเหตุผลที่ควรตรวจสอบ และดำเนินการแก้ไข

(๒) ในการดำเนินการ...

(๒) ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดบางครั้งเป็นการร้องเรียนที่แสดงถึงความไม่พึงพอใจต่อบริการหรือพฤติกรรม การบริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนหนึ่งแสดงถึงความรู้สึกหรือมุมมองของผู้รับบริการที่มีต่อระบบบริการทำให้ยาก ต่อการพัฒนาพฤติกรรมบริการให้เป็นไปตามความต้องการได้

(๓) การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนโดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับเหตุรำคาญ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากปัญหาความ ขัดแย้งของประชาชนในพื้นที่และต้องดำเนินการแก้ไขความเดือดร้อนรำคาญโดยอำนาจของเจ้าพนักงาน ท้องถิ่นในพื้นที่ หน่วยงานสาธารณสุขหรือเจ้าพนักงานสาธารณสุขตามกฎหมายเป็นเพียงผู้ให้คำแนะนำแก่ เจ้าพนักงานท้องถิ่นในพื้นที่ที่เกิดเหตุรำคาญเท่านั้น กรณีจึงทำให้การแก้ปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญเป็นไป โดยล่าช้าเนื่องจากต้องอาศัยความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย

(๔) ในการร้องเรียนหรือร้องทุกข์เพื่อขอรับการช่วยเหลือความเดือดร้อนของผู้ร้อง หลายรายไม่ได้เกี่ยวกับปัญหาสุขภาพอนามัยโดยหรืออำนาจหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุขโดยตรง แต่เป็น ปัญหาด้านเศรษฐกิจและสังคมอื่น ๆ เช่น ขอค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปรักษาพยาบาล ซ่อมแซมบ้านพักอาศัย แก้ปัญหาความยากจน การขอคนช่วยเหลือดูแลผู้ป่วยในครอบครัว เป็นต้น ซึ่งต้องประสานหน่วยงานที่มี อำนาจหน้าที่โดยตรงกับปัญหาที่ขอรับการช่วยเหลือ

(๕) ถึงแม้การดำเนินการของศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว จะกำหนดให้กลุ่มกฎหมายเป็นฝ่ายเลขานุการทำหน้าที่รับเรื่องและเสนอ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพื่อสั่งการและมอบหมายให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไข ก็ตาม แต่ในการปฏิบัติงานที่ผ่านมา พบว่า ยังมีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์บางเรื่องถูกส่งไปยังกลุ่มงานต่าง ๆ โดยตรงและไม่ผ่านกลุ่มกฎหมายก่อนที่จะส่งให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา ทำให้การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ไม่เป็นไปตามระบบที่กำหนดไว้และไม่ถูกรวบรวมข้อมูลโดยศูนย์บริการ จัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่จัดตั้งขึ้น

๓.๒ ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข

(๑) กรณีเรื่องร้องเรียนใดที่มีได้อยู่ในอำนาจหน้าที่โดยตรงของสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดหรือหน่วยงานในสังกัด ผู้เกี่ยวข้องต้องศึกษาปัญหาข้อร้องเรียนว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ หน่วยงานหรือราชการอื่นใด ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการประสานงานในการให้การช่วยเหลือที่ถูกต้องกับสภาพ ปัญหาและทำให้ประชาชนเข้าใจบทบาทอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการราชการด้วย

(๒) เห็นควรให้ทุกกลุ่มงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้วให้ปฏิบัติตามคำสั่งและแนวทางการ จัดการที่กำหนดไว้ และถือปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว

(๓) ข้อร้องเรียนบางเรื่องต้องมีการดำเนินคดีให้เป็นไปตามกฎหมาย ดังนั้น ในการ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง การรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อนำไปสู่การดำเนินคดี จะต้องมีการพัฒนา ศักยภาพเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ

(๔) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดนั้น เห็นควรเน้นย้ำให้หน่วยบริการในสังกัดนำไปพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

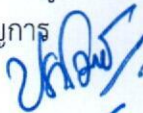

๔.ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติดังต่อไปนี้

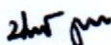
(๑) ให้เผยแพร่สรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์บนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว

(๒) ให้ใช้คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนตามที่เคยเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้วต่อไป


(นายพิชิตชัย เชิดชู)
นิติกรชำนาญการ

อนุมัติ


(นายประภาส ผูกดวง)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว