



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว กลุ่มงานนิติการ โทร. ๐ ๓๘๔๒ ๕๑๔๑ ต่อ ๓๐๐
ที่ สก ๐๐๓๒.๐๑๐/ วันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (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 ๒๕๖๒ เป็นต้นมา นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๒ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้วได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๖๒ รวมทั้งสิ้น ๒๙ เรื่อง ซึ่งพบว่า มีการร้องเรียนและประสงค์ขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ จำนวน ๘ รายหรือร้อยละ ๒๗.๖๒ รองลงมาคือ เรื่องร้องเรียนตาม พ.ร.บ.อาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒ จำนวน ๗ เรื่อง หรือร้อยละ ๒๕.๘๒ และเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม จำนวน ๔ เรื่อง หรือร้อยละ ๑๔.๘๑ ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏตามตารางสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แบบท้ายนี้ (เอกสารหมายเลข ๑)

๒.๒ ในการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว พบปัญหา อุปสรรค ดังนี้

(๑) ในบางกรณีที่พบว่าผู้ร้องร้องเรียนร้องทุกข์มิได้เป็นผู้ประสบเหตุหรือเป็นผู้เดื่อดร้อนเสียหายโดยตรง แต่ผู้ร้องเป็นเพียงผู้ที่ฟังคำบอกเล่าหรือรับทราบจากผู้ประสบเหตุมาอีกทอดหนึ่งเท่านั้น ทำให้ข้อมูลที่นำมาร้องทุกข์ ร้องเรียน ไม่ตรงกับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น ไม่ครบถ้วน ซึ่งยากต่อการแก้ไขปัญหาให้ตรงกับสาเหตุหรือข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น

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

(๓) การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนโดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับเหตุรำคาญตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติมนั้น ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากปัญหาความขัดแย้งของประชาชนในพื้นที่และต้องดำเนินการแก้ไขความเดือดร้อนรำคาญโดยอำนาจของเจ้าพนักงานห้องถินในพื้นที่ หน่วยงานสาธารณสุขหรือเจ้าพนักงานสาธารณสุขตามกฎหมายเป็นเพียงผู้ให้คำแนะนำแก้เจ้าพนักงานห้องถินในพื้นที่ที่เกิดเหตุรำคาญเท่านั้น กรณีจึงทำให้การแก้ปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญเป็นไปโดยล่าช้าเนื่องจากต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย

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

(๕) ถึงแม้การดำเนินการของศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจะดำเนินการให้กับกลุ่มงานนิติการเป็นฝ่ายเลขานุการทำหน้าที่รับเรื่องและเสนอ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพื่อสั่งการและมอบหมายให้กับกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขก็ตาม แต่ในการปฏิบัติงานที่ผ่านมา พบว่า ยังมีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์บางเรื่องถูกส่งไปยังกลุ่มงานต่างๆ โดยตรงและไม่ผ่านกลุ่มงานนิติการก่อนที่จะส่งให้กับกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาทำให้การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ไม่เป็นไปตามระบบที่กำหนดไว้และไม่ถูกรวบรวมข้อมูลโดยศูนย์บริการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่จัดตั้งขึ้น

๒.๓ ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข

(๑) เพื่อให้การแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรบทบาทหน่วยงานกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โดยต้องให้ความสำคัญกับตัวผู้ร้องทุกข์ร้องเรียน ว่า ควรจะต้องเป็นผู้เดือดร้อนเสียหายหรือประสบเหตุที่จะร้องทุกข์ร้องเรียนด้วยตนเองเท่านั้น ทั้งนี้ รายได้ที่ไม่ได้ร้องเรียนด้วยตนเองจะต้องได้รับการชี้แจงเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ถูกต้องด้วย

(๒) กรณีเรื่องร้องเรียนใดที่จำเป็นต้องใช้อำนาจตามกฎหมายเพื่อการตรวจสอบสถานที่ตามข้อร้องเรียนต่าง ๆ ควรจัดทำมาตรการหรือแนวทางเพื่อการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่

(๓) เห็นควรให้ทุกกลุ่มงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสร้างบทบาทหน่วยงานจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสร้างแก้วทบทวนระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสร้างแก้วให้เป็นไปตามคำสั่งและแนวทางการจัดการที่กำหนดไว้

๒.๔ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามแนวทางการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งกรณีการร้องเรียนร้องทุกข์ที่นำไปกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสร้างแก้ว กลุ่มงานนิติการได้จัดทำคู่มือ ดังนี้

(๑) คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสร้างแก้ว (เอกสารหมายเลข ๒)

(๒) คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสร้างแก้ว (เอกสารหมายเลข ๓)

๓. ข้อพิจารณา

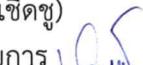
จากผลการรับเรื่องและการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ที่ผ่านมา ตลอดจนปัจจุบัน อุปสรรค รวมถึงข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข ที่รวบรวมไว้คร่าวที่ได้นั้น เพื่อประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสร้างแก้ว จึงเห็นควรนำเสนอข้อมูลให้คณะกรรมการทีมเคลื่อนที่เร็ว (Rapid Response Team : RRT) ระดับจังหวัด ทราบและพิจารณากำหนดแนวทางการบริหารจัดการต่อไป เมื่อดำเนินการได้ครบ ๑๒ เดือน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ นี้

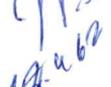
๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและอนุมัติดังต่อไปนี้

๔.๑ ให้เผยแพร่สรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์บนเว็บไซต์ของสำนักงาน
สาธารณสุขจังหวัดยะลา

๔.๒ ให้ใช้คู่มือตามข้อ ๒.๔ (๑) (๒) และเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
ยะลา


(นายพิชิตชัย เชิดชู)
นิติกรชำนาญการ




อนุมัติ


(นายสุภโชค เวชรัณฑ์เกล้าช)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดยะลา

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว

รอบ ๖ เดือนแรก (ต.ค.๒๕๖๑ - มี.ค. ๒๕๖๒) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ประมวลเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์	เรื่อง ที่รับไว้			พัฒนาการ ແລქิสซ์เจ			ที่ยังไม่ดำเนินการ ไม่แล้วเสร็จ			ที่รับไม่ได้ดำเนินการ			เรื่อง จำนวน			เรื่อง ร้อยละ			ปัญหา อุปสรรค		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
๑. พฤติกรรมการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	๓	๐.๓๔	๓	๐.๓๑	๓	๐.๓๑	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ไม่มี	
๒. ไมตรีภาพรักษาของ หน่วยบริการ	๒	๖.๙๘	๒	๗.๔๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ไม่มี		
๓. เหตุการณ์ความทุ第一节 การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม	๔	๑๓.๗๙	๔	๑๔.๔๑	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ไม่มี		
๔. พ.ร.บ. ฯ พ.ร. ๒๕๑๐	๑	๓.๔๔	๑	๓.๗๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ไม่มี		
๕. พ.ร.บ.ศรีองค์อาสา พ.ร. ๒๕๔๕	๒	๖.๔๘	๒	๗.๔๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ไม่มี		
๖. พ.ร.บ.อหาาร พ.ร. ๒๕๑๒	๗	๒๔.๗๖	๗	๒๔.๗๖	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ไม่มี		
๗. พ.ร.บ.สถานพยาบาล พ.ร. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม	๒	๖.๔๘	-	-	๒	๖.๔๘	๑๐๐	๑๐๐	-	-	๑๐๐	-	-	-	๑๐๐	-	-	-	การเข้าตรวจสอบกรณีได้ ถูกพยายามบานโดยไม่ได้รับอนุญาต ให้หมายค้นจนศาลมีให้ยกเว้น ตรวจสอบ		
๘. ใช้สิทธิ ๑๖ ๑๗ พ.ร.บ. หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ร. ๒๕๔๕	๔	๑๓.๗๙	๔	๑๓.๗๙	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ไม่มี		
รวม	๙๙	๑๐๐	๙๗	๙๗	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	ไม่มี		

ข้อมูล ณ วันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๒