

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

ความเป็นมา

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป....” และกระทรวงสาธารณสุข ให้ความสำคัญกับนโยบายการบริหารงาน ภาครัฐ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถ เสนอเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส ข้อเสนอนแนะ ไปยังส่วนราชการที่มีอยู่ และความคาดหวังของประชาชนที่มี ต่อการดำเนินการตามภารกิจของส่วนราชการผู้ใช้อำนาจฝ่ายบริหาร เพื่อคลี่คลายปัญหา และบรรเทาเยียวยา ความเดือดร้อนของประชาชน ภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นไปด้วยความ เสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการตรวจราชการ พ.ศ. ๒๕๔๘ ข้อ ๗ (๔) (๕) กำหนดให้การตรวจราชการมีวัตถุประสงค์ เพื่อสดับรับฟังทุกข์สุข ความคิดเห็นและความ ต้องการของเจ้าหน้าที่รัฐและประชาชน การแสวงหาข้อเท็จจริง และสืบสวนสอบสวนเกี่ยวกับเหตุการณ์หรือ สถานการณ์ในพื้นที่ และตามระเบียบดังกล่าวข้อ ๑๒(๔) ให้ผู้ตรวจราชการมีอำนาจหน้าที่ สอบข้อเท็จจริง สืบสวนหรือสดับรับฟังเหตุการณ์ เมื่อได้รับการร้องเรียนหรือมีเหตุอันสมควร โดยประสานการดำเนินงานกับ หน่วยงานตรวจสอบอื่น ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน หรือปัญหาอุปสรรคของหน่วยงานของ รัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ ทำหน้าที่บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอความ เป็นธรรมขอความอนุเคราะห์ และข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอนแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด โดยรับเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง ผ่านศูนย์ บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ ซึ่งเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้อง ทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ

ผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ๕ ปีย้อนหลัง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๗ มีดังนี้

ลำดับ	ปีงบประมาณ	จำนวน (เรื่อง)
๑	๒๕๖๓	๑
๒	๒๕๖๔	-
๓	๒๕๖๕	๔
๔	๒๕๖๖	-
๕	๒๕๖๗	-

ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีเรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง เกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการโดยใช้วาจาที่ผู้รับบริการไม่ พอใจ ผ่านช่องทางการร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ ซึ่งได้ทำการชี้แจงกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ปัญหาเกิดจากระบบการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและ ผู้รับบริการสามารถแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติเป็นที่พอใจของทุกฝ่าย

ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ไม่พบข้อร้องเรียน

ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (รอบ ๑๒ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔-กันยายน ๒๕๖๕) พบข้อร้องเรียนจำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้

๑. พฤติกรรมการให้บริการไม่สุภาพ รพ.สต.เหล่าพรวน
๒. พฤติกรรมการปฏิบัติตัวไม่เหมาะสม จนท.รพ.สต.เหล่าพรวน
๓. พฤติกรรมการให้บริการไม่สุภาพ สอน.ปลาเค้า
๔. พฤติกรรมการให้บริการไม่สุภาพ สอน.ปลาเค้า

ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ไม่พบข้อร้องเรียน

ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ไม่พบข้อร้องเรียน

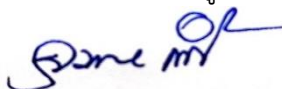
ปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีดังต่อไปนี้

๑. การคัดกรองประเด็นการร้องเรียน มีความซับซ้อน และต้องพิจารณาอย่างละเอียดมากยิ่งขึ้น เช่น กรณี บัตรสนเท่ห์
๒. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตั้งอยู่ที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ทำให้การเข้าถึงได้ยาก เรื่องร้องเรียนบางกรณีอาจดำเนินการ ทำให้เกิดการล่าช้า ซึ่งอาจมีผลทางด้านกฎหมายตามมา

ข้อเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. ทำหนังสือแจ้งให้หน่วยงานในกำกับทราบและถือปฏิบัติ ตามหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร 0105.06/ว 6617 ลงวันที่ 8 สิงหาคม 2559 เรื่อง ข้อเสนอของนายกรัฐมนตรีกฎหมายการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ดังนี้
๒. เพื่อให้ยุติเรื่องโดยเร็ว และป้องกันการร้องเรียนสู่ช่องทางอื่น เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนแล้ว หน่วยงาน หรือผู้เกี่ยวข้องควรรีบดำเนินการไกล่เกลี่ยเพื่อเยียวยา ลดความรุนแรงของการร้องเรียน และเร่งรัดทบทวน ตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ทันเวลา เพื่อยุติเรื่อง
๓. ควรมีนโยบายการพัฒนาระบบบริการ เรื่อง service mind ลดขั้นตอนให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น รวมถึงการสื่อสารประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจต่อผู้รับบริการโดยเฉพาะที่ด้านหน้าของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
๔. พัฒนาบุคลากรด้าน วินัย คุณธรรม จริยธรรม ระเบียบการเงินการคลังและพัสดุของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ
๕. พัฒนาระบบบริการให้ดียิ่งขึ้น (Better Service) ลดระยะเวลารอคอยของผู้มารับบริการ จัดระบบการส่งต่อผู้ป่วยให้มีประสิทธิภาพ ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ ได้รับการฟื้นฟูสภาพในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุกแห่ง และผู้มารับบริการได้รับยาในมาตรฐานเดียวกัน
๖. ผลักดันนโยบายทีมหมอครอบครัว ให้มีความต่อเนื่องและชัดเจน เพื่อดูแลผู้ป่วยและครอบครัวให้ครอบคลุมทุกมิติ ทั้งด้านรักษา ส่งเสริม ป้องกัน ฟื้นฟูสมรรถภาพ



(นายจุมพล พุ่มโพธิ์)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

๙ กันยายน ๒๕๖๗