



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี โทร ๐-๓๙๓๑-๑๑๖๖ ต่อ ๓๑๓

ที่ จป ๐๐๓๒.๐๐๑/ ๗/๖๐

วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง การดำเนินการศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี

เรื่องเดิม

ตามที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี โดยกลุ่มงานนิติการ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบเป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนในภาพรวม ตามรายละเอียดคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

ข้อพิจารณา

ในการนี้ กลุ่มงานนิติการจึงใคร่ขอเสนอผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน รอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ พร้อมปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไข เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนยุทธศาสตร์การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๗ และได้ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ปรากฏรายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมนี้

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาลงนามรับทราบผลการดำเนินการรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และอนุญาตให้มีการเผยแพร่ช่องทางกรร้องเรียน ขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน ตามรายละเอียดคู่มือฯ ผ่านเว็บไซต์และแจ้งเวียนประชาสัมพันธ์หน่วยงานในสังกัดได้ทราบโดยทั่วกันต่อไป

(นางสาววัลฉัตร ลีลำนันทวงศ์)

หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ

อนุญาต

ทราบ

(นายอภิรักษ์ พิศุทธิ์อารมณ์)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี

รอบ ๖ เดือนแรก ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	มีการตอบสนองกลับต่อผู้ร้องเรียนหรือไม่	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามระเบียบราชการที่เกี่ยวข้อง	-	-	-	-	
๒. ร้องเรียนพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗	๖	๑	มี แต่ไม่ทุกราย	ผู้ร้องไม่ประสงค์ให้ที่อยู่/เบอร์โทร ที่ติดต่อได้
๓. ร้องเรียนมาตรฐานการรักษาของหน่วยบริการ	-	-	-	-	
๔. ร้องเรียนเหตุรำคาญตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	-	-	-	-	
๕. ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. ๒๕๕๑	๗	๕	๒	ไม่มี	ผู้ร้องส่วนใหญ่อยู่ในเครือข่ายเฝ้าระวังอยู่แล้ว
๖. ร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ ตาม พ.ร.บ. สถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ และ พ.ร.บ. อาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒	๖	๖	-	ตอบสนองแจ้งกลับทุกราย	-
๗. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ตาม พ.ร.บ. หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕	๓	๓	-	ตอบสนองแจ้งกลับทุกราย	-
๘. ร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างตามกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ	-	-	-	-	
รวมทั้งสิ้น	๒๓	๒๐	๓		

ปัญหาและอุปสรรค

๑. กรณีการร้องเรียนพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากขาดการสื่อสารสองทางระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่เป็นเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่มีภาระงานประจำที่ต้องอยู่ภายใต้กรอบระยะเวลาการให้บริการที่จำกัด ทำให้มีผลต่อการสื่อสารที่ไม่พึงประสงค์

๒. ความไม่ทราบข้อกำหนดของผู้รับบริการ ในกรณีโพสต์ข้อความที่ผิดต่อ พ.ร.บ. คอมพิวเตอร์ ส่งผลให้หน่วยบริการ/เจ้าหน้าที่ ไม่ได้รับความเป็นธรรมทางสังคมอย่างเพียงพอ ลดทอนขวัญกำลังใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๓. การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำเป็นต้องมีระยะเวลาพอสมควร เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมทั้งสองฝ่าย และเจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่ต้องมีทักษะอย่างเพียงพอในการแก้ปัญหาภาพรวมขององค์กร

แนวทางแก้ไข

๑. เสริมสร้างจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการกับประชาชน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องในการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะงานด้านการรักษาพยาบาล ควรมีการดูแลเอาใจใส่ในการรักษาผู้ป่วยอย่างเสมอภาค และชี้แจงทำความเข้าใจถึงรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้สิทธิรักษาพยาบาลประเภทต่างๆ และกรณีอื่นๆ ที่เป็นปัจจัยนำไปสู่การร้องเรียนได้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องร่วมกัน ป้องกันมิให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน และเกิดเป็นปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อไปอีก

๒. เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนแล้ว หน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องควรรีบดำเนินการไต่ถามไต่สวน และดำเนินการยุติเรื่องโดยเร็ว เพื่อป้องกันการร้องเรียนไปช่องทางอื่นๆ เพิ่มมากขึ้น

๓. เร่งรัดหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายในระยะเวลาที่กำหนด

๔. หน่วยงานที่มีเรื่องร้องเรียน ต้องนำประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์หาสาเหตุและกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน รวมทั้งบูรณาการกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

๕. จัดให้มีการบริหารความเสี่ยงของการปฏิบัติงาน โดยวิเคราะห์ขั้นตอนหรือปัญหาที่ทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า นำมาวางแนวทางหรือมาตรการในการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบหรือวิธีดำเนินการ เพื่อให้เกิดระบบงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๖. พัฒนาระบบฐานข้อมูลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีมาตรฐาน และมีรูปแบบที่ชัดเจน

๗. พัฒนาและเพิ่มพูนทักษะบุคลากร ผู้ทำหน้าที่บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

.....



(นายอภิรักษ์ พิศุทธิ์อาภรณ์)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี