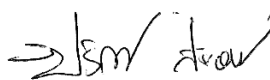


รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

( ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน					ปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไข ข้อร้องเรียน
	ช่องทางที่ ๑		ช่องทางที่ ๒		ช่องทาง อื่นๆ		
	หนังสือ ร้องเรียน	บัตร สนทนา	สายด่วน ผู้บริหาร	ทาง โทรศัพท์			
เรื่องร้องเรียนทั่วไป							
๑. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๐	๐	๐	๐	๐	-	-
๒. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	๐	๐	๐	๐	๐		
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบใน ๔ มาตรการ							
๑. การใช้รถยนต์ราชการ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-
๒. การอบรมสัมมนา / ศึกษาดูงาน	๐	๐	๐	๐	๐	-	-
๓. การจัดซื้อ/จัดจ้าง	๐	๐	๐	๐	๐	-	-
๔. การเบิกค่าตอบแทน และเงินสวัสดิการ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-

ลงชื่อ  ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียน  
(นายปริญญา สร้อยวิทยา)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ

วันที่ ๔ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

## ปัญหาและอุปสรรค ที่อาจเกิดจากกระบวนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

๑. การคัดกรองประเด็นการร้องเรียน มีความซับซ้อน และต้องพิจารณาอย่างละเอียดมากยิ่งขึ้น เช่น กรณีบัตรสนเท่ห์ และการร้องเรียนข้าราชการระดับชำนาญการพิเศษ เป็นอำนาจการบริหารส่วน ภูมิภาคของผู้ว่าราชการจังหวัด ส่วนการร้องเรียนเกี่ยวกับวินัย ข้าราชการระดับเชี่ยวชาญ ส่งให้กลุ่ม เสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรมพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงสาธารณสุข ส่งเรื่องร้องเรียนบางกรณีที่ไม่ได้อยู่ในอำนาจผู้ตรวจราชการกระทรวง ทำให้ต้องส่งเรื่องคืนเพื่อดำเนินการส่งให้หน่วยงานที่มีอำนาจ ดำเนินการ ทำให้เกิดการล่าช้า และบางกรณีส่งเรื่องให้ล่าช้าทำให้การดำเนินการล่าช้าไปด้วย ซึ่งมีผล ทางด้านกฎหมายตามมา

๓. การแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ในแต่ละพื้นที่แตกต่างกันและบางเรื่องเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อง กับกฎหมาย และหน่วยงานที่รับผิดชอบหลายหน่วยงานภายในจังหวัด เช่น ศูนย์สันติวิธี กลุ่ม ประกันสุขภาพฯ คณะกรรมการไกล่เกลี่ย ศูนย์ดำรงธรรม และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในจังหวัดมีไม่เพียงพอ กับ ปริมาณงานที่เข้ามา ทำให้รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องล่าช้า

๔. ความร่วมมือของหน่วยงานต่าง ๆ (จังหวัด) ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน พบว่า เรื่องร้องเรียนบางกรณีใช้ระยะเวลานานในการตรวจสอบข้อเท็จจริง และ บางพื้นที่ไม่รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทำให้ต้องติดตามความคืบหน้าไปยังหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จะนำมาประกอบการวินิจฉัย จึงทำให้เกิดการพิจารณาเรื่อง ร้องเรียนนั้น ๆ มีความล่าช้า

๕. การปรับเปลี่ยนผู้บริหาร ทำให้เกิดช่วงเวลาในการวินิจฉัยเรื่องการรับ-ส่งมอบงานทำให้มีความล่าช้า ไม่สามารถควบคุมให้เป็นไปตามเป้าหมายได้

๖. บุคลากรที่รับผิดชอบปรับเปลี่ยนบ่อย บุคลากรใหม่ยังขาดทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูลการคัดกรองเรื่องร้องเรียน และหากเสนอความเห็นต่อผู้บริหารผิดพลาด อาจทำให้การดำเนินงานล่าช้า

๗. ขาดการบูรณาการระบบข้อมูลในการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงานที่รับผิดชอบระหว่างส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค

๘. การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ยังไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกันทำให้เกิดความล่าช้าและซ้ำซ้อนในบางกรณี

### เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี แจ้งให้หน่วยงานในกำกับทราบและถือปฏิบัติ ตามหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ว ๖๖๑๗ ลงวันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๕๙ เรื่อง ข้อสั่งการ ของนายกรัฐมนตรีกรณีการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ดังนี้

๑) เรื่องร้องเรียนที่แก้ไขได้ ขอให้แก้ไขทันที /แจ้งผลความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง

๑๒) เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ขอให้รายงานผลความคืบหน้า อย่างต่อเนื่องและใน ระยะเวลาที่เหมาะสม

๓) เรื่องร้องทุกข์ที่มีการร้องทุกข์ซ้ำเข้ามาอีก โดยไม่ได้รับทราบการแก้ไขระดับพื้นที่ ผู้ว่าราชการจังหวัด หน่วยงานทุกกระทรวงในพื้นที่จะต้องมีผู้รับผิดชอบ

๔) เรื่องร้องทุกข์บางเรื่องต้องชี้แจงทำความเข้าใจ/บางเรื่องต้องแก้ไขด้วยกฎหมาย ขอให้ทุก คน อยู่ในความสงบ

๒. เพื่อให้ยุติเรื่องโดยเร็ว และป้องกันการร้องเรียนสู่ช่องทางอื่น เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนแล้ว หน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องควรรีบดำเนินการไกล่เกลี่ยเพื่อเยียวยา ลดความรุนแรงของการ ร้องเรียน และเร่งรัดทบทวน ตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ทันเวลา เพื่อยุติเรื่อง

๓. ควรมีนโยบายการพัฒนากระบวนการ เรื่อง service mind ลดขั้นตอนให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น รวมถึงการสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความเข้าใจต่อผู้รับบริการโดยเฉพาะที่ด้านหน้าของสถานบริการ

๔. แต่ละสถานบริการควรมีการจัดทำระบบบริหารความเสี่ยงกรณีข้อร้องเรียนที่เกิดบ่อย เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ

๕. พัฒนาบุคลากรด้าน วินัย คุณธรรม จริยธรรม ระเบียบการเงินการคลังและพัสดุของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ

๖. พัฒนาระบบบริการให้ดียิ่งขึ้น (Better Service) ลดระยะเวลาารอคอยของผู้มารับบริการ จัดระบบการส่งต่อผู้ป่วยให้มีประสิทธิภาพ ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ ได้รับการฟื้นฟูสภาพใน สถานบริการทุกแห่ง และผู้มารับบริการได้รับยาในมาตรฐานเดียวกัน

๗. ผลักดันนโยบายทีมหมอครอบครัว ให้มีความต่อเนื่องและชัดเจน เพื่อดูแลผู้ป่วยและครอบครัว ให้ครอบคลุมทุกมิติ ทั้งด้านรักษา ส่งเสริม ป้องกัน ฟื้นฟูสมรรถภาพ ในผู้ป่วย ๓ กลุ่ม

๘. สร้างขวัญกำลังใจ โดยปรับระบบค่าตอบแทนที่เป็นธรรม จัดสรรตำแหน่งให้เหมาะสมในแต่ละพื้นที่ บริการ มีมาตรการให้ความช่วยเหลือแก่บุคลากรทางการแพทย์ที่ได้รับผลกระทบ

๙. พัฒนาการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคให้ประชาชนทุกกลุ่มวัย เพื่อป้องกันความเสี่ยงต่อ สุขภาพ และคุ้มครองผู้บริโภค โดยให้คนไทยทุกภาคส่วน มีโอกาสได้ ร่วมคิด ร่วมนำ ร่วมทำ และ ร่วมรับผิดชอบด้วย เป็นการอภิบาลแบบเครือข่าย เอื้ออำนวยระบบสุขภาพแห่งชาติ เชื่อม ประสานทุกภาคส่วนเข้าด้วยกัน

๑๐. สร้างระบบธรรมาภิบาล และกลไกการป้องกันต่อต้านการทุจริตของหน่วยงาน

๑๑. เร่งรัดปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบกฎเกณฑ์ ให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุข เพื่อ ประสิทธิภาพที่ดีต่อสุขภาวะของประชาชน

๑๒. เสนอให้สถานบริการหาแนวทางการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนทั้งระยะสั้น และระยะยาวแบบ บูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๓. จัดเวทีชี้แจงแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงานในสังกัด สำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ เพื่อให้ดำเนินการบริหารจัดการเป็นระบบและ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยยึดคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๑๔. พัฒนาระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โดยใช้ระบบสารสนเทศในการรวบรวมข้อมูล สามารถวิเคราะห์ และนำเสนอผู้บริหาร เพื่อกำหนดเป็นนโยบายในการดำเนินงานในแต่ละแห่ง