

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกันตัง จังหวัดตรัง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกันตัง จังหวัดตรัง กำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนตามช่องทางต่างๆ คือ ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ๒) ทางจดหมาย ๓) ทางผู้รับเรื่องร้องเรียน ๔) ทางโทรศัพท์ ๕) ทางโทรสาร ๖) ทางเว็บไซต์ ๗) ผ่านทางหน่วยงานอื่นๆ

กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกันตัง จังหวัดตรัง ซึ่งได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในด้านการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกันตัง จังหวัดตรัง ได้ดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน โดยพิจารณาดำเนินการตามแนวทางจัดการเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขกำหนด และคู่มือการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกันตัง จังหวัดตรัง โดยสรุปผลการดำเนินงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖ ได้ดังนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละ จำแนกตามช่องทางเรื่องร้องเรียน ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	๐	๐
ทางจดหมาย	๐	๐
ทางผู้รับเรื่องร้องเรียน	๐	๐
ทางโทรศัพท์	๐	๐
ทางโทรสาร	๐	๐
ทางเว็บไซต์	๐	๐
ทางหน่วยงานอื่นๆ	๑	๑๐๐
	๑	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ของกลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกันตัง จังหวัดตรัง มีจำนวน ๑ เรื่อง คือพฤติกรรม การให้บริการ

ตารางที่ ๒ จำนวนประเภทเรื่องร้องเรียน ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖
(ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	ทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	พฤติกรรมไม่ เหมาะสม	การบริหารงาน บุคคล	ผู้บริหาร ละเลยการ ปฏิบัติหน้าที่
ร้องเรียนด้วยตนเอง	๐	๐	๐	๐	๐
ทางจดหมาย	๐	๐	๐	๐	๐
ทางผู้รับเรื่อง ร้องเรียน	๐	๐	๐	๐	๐
ทางโทรศัพท์	๐	๐	๐	๐	๐
ทางโทรสาร	๐	๐	๐	๐	๐
ทางเว็บไซต์	๐	๐	๐	๐	๐
ทางหน่วยงานอื่นๆ	๐	๑	๐	๐	๐
	๐	๑	๐	๐	๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกันตัง จังหวัดตรัง มีจำนวน ๑ เรื่อง คือพฤติกรรม
การให้บริการ ของบุคลากรโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของเรื่องร้องเรียน จำแนกตามระดับหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ	๐	๐
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	๑	๑๐๐
	๐	๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า มีจำนวน ๑ เรื่อง คือพฤติกรรมบริการการให้บริการ ของบุคลากรโรงพยาบาล
ส่งเสริมสุขภาพตำบล

ตารางที่ ๔ จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
(ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	แก้ไขจนได้ข้อยุติ (เรื่อง)
ร้องเรียนด้วยตนเอง	๐	๐	๐
ทางจดหมาย	๐	๐	๐
ทางผู้รับเรื่องร้องเรียน	๐	๐	๐
ทางโทรศัพท์	๐	๐	๐
ทางโทรสาร	๐	๐	๐

ทางเว็บไซต์	○	○	○
ทางหน่วยงานอื่นๆ	๑	๑	๑
	○	○	○

จากตารางที่ ๔ มีเรื่องที่ร้องเรียน ได้ดำเนินการ และแก้ไขจนได้ข้อยุติ

ปัญหาและอุปสรรค

กรณีสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกันตัง จังหวัดตรัง ได้รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานต้นเรื่องและไม่สามารถดำเนินการแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้หน่วยงานต้นเรื่องที่ส่งเรื่องร้องเรียนทราบทันภายในกำหนดเวลา เพราะต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งแก้ปัญหาในเบื้องต้น กระบวนการดังกล่าวจึงอาจจะต้องใช้เวลาระยะหนึ่ง ซึ่งการแสวงหาข้อเท็จจริงอาจจะต้องใช้เวลามากน้อยต่างกันขึ้นอยู่กับประเด็นที่ร้องเรียนและกิจกรรมของหน่วยงานต้นสังกัดของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน หากหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียนมีกิจกรรมเร่งด่วนหรือกิจกรรมรณรงค์ทางสาธารณสุขในช่วงเวลาดังกล่าวก็อาจดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนได้ไม่ทันตามเวลาที่กำหนด หรือหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียนรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกันตัง จังหวัดตรัง ทราบภายในกำหนด แต่เนื้อหาไม่ครอบคลุมประเด็นที่ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกันตัง จังหวัดตรังจะแจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมจากข้อเท็จจริงดังกล่าว ส่งผลให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกันตัง จังหวัดตรัง ไม่สามารถรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้หน่วยงานต้นเรื่องที่ส่งเรื่องร้องเรียนทราบทันภายในกำหนดเวลา อย่างไรก็ตามสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกันตัง จังหวัดตรัง ไม่ได้ละเลยในการดำเนินการดังกล่าว ได้เร่งรัดติดตามหน่วยงานในสังกัดอย่างต่อเนื่อง ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการซึ่งที่ผ่านมาสามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้หน่วยงานต้นเรื่องที่ส่งเรื่องร้องเรียนได้ทุกเรื่อง

แนวทางแก้ไข

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกันตัง จังหวัดตรัง โดยกลุ่มงานนิติการมีการกำหนดประเด็นตามข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อจะได้ไม่ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ซึ่งจะทำให้สามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด