



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ..... กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่

ที่ กบ ๐๐๓๒.๐๐๙ /๑๓๒ ..... วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ..... รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในรอบไตรมาส ๒ ปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกระบี่

ด้วยกลุ่มงานนิติการ ขอรายงานเรื่องร้องเรียนในรอบไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ในส่วนที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่ได้รับเรื่องและดำเนินการ ดังต่อไปนี้

ลำดับที่	ประเภทของเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	การดำเนินการ	
			แล้วเสร็จ (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
๑.	การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข	๗	๗	-
๒.	การบังคับใช้กฎหมาย	๓	๓	-
๓.	ความประพฤติของข้าราชการ พนักงานราชการ	๑	๑	-
๔.	การจัดซื้อจัดจ้าง	ไม่มี	ไม่มี	-
รวม		๑๑	๑๑	-

ในไตรมาสที่ ๒ (ถึง ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๒) ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่ ได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๑๑ เรื่องเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ซึ่งมีทั้งหมด ๙ เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นการร้องเรียนในเรื่องการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข มีจำนวนมากที่สุด ๗ เรื่อง รองลงมาคือ การบังคับใช้กฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่ จำนวน ๓ เรื่อง ความประพฤติของข้าราชการ พนักงานราชการ จำนวน ๑ เรื่อง ส่วนการร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ไม่มี

### ปัญหาอุปสรรค

การร้องเรียนส่วนใหญ่จะร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ หรือเป็นบุคคลที่ร้องเรียนกับทางสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่ แต่ไม่ประสงค์ออกนาม กลุ่มงานนิติการ ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องแล้ว แต่ไม่สามารถแจ้ง หรือทำความเข้าใจกับผู้ร้องให้ทราบโดยตรงได้ ซึ่งจะแจ้งกลับต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ เพื่อแจ้งผู้ร้องต่อไป

แนวทางแก้ไข

๑. การร้องเรียนในการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข เห็นควรดำเนินการปัญหา โดยการเจรจาไกล่เกลี่ย ทำความเข้าใจกับผู้ร้องโดยเริ่มต้นตั้งแต่หน่วยงานผู้ให้บริการก่อน จากนั้นถ้าหากไม่สามารถยุติปัญหาได้ก็ให้มีการรายงานขึ้นมาตามลำดับเพื่อดำเนินการแก้ไขหรือเจรจาไกล่เกลี่ยของหน่วยงาน ระดับจังหวัดหรือระดับเขตต่อไป โดยให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข รวมถึงการให้การช่วยเหลือเยียวยา ตามมาตรา ๔๑ แห่ง พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕ เพื่อลดการฟ้องร้อง

๒. การร้องเรียนในประเด็นเรื่องอื่นๆควรดำเนินการยุติด้วยการทำความเข้าใจกับผู้ร้อง หากข้อเท็จจริงฟังได้ว่าการกระทำผิดวินัยราชการ ต้องดำเนินการรายงานขึ้นมาตามลำดับชั้น และให้ดำเนินการทางวินัยอย่างเคร่งครัด

๓. การร้องเรียนในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ นั้นไม่มีประเด็นที่น่าไปสู่ การร้องเรียนเกิดขึ้น แต่กลุ่มงานบริหารและกลุ่มงานนิติการก็ได้กำกับผู้รับผิดชอบของหน่วยงานย่อยที่ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ให้ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

๔. ขณะนี้งานข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่ ได้เพิ่มช่องทางการแจ้งเบาะแสผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่ กรณีที่พบเห็นการกระทำที่ไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายสมหมาย แยมยิ่ง)  
นิติกรชำนาญการ

ทราบ  
ขอ อธิกร หน่วยงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่  
ลงชื่อ อธิกร

รับ  
21 มี.ค. ๖๒

(นายอภิชัย สิมานนท์)  
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกระบี่



นิติกร