

ข้อมูลสถานการณ์เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่/หน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย

กรมอนามัยมีนโยบายในการบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาลและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชน ผู้มีส่วนได้เสีย หรือเจ้าหน้าที่ภายในกรมอนามัย เสนอเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส ข้อเสนอแนะ ในกรณีที่มีเรื่องหรือข้อสงสัยว่า หน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ของกรมอนามัย ได้กระทำการที่ไม่ถูกต้องอันอาจทำให้เกิดความเสียหายได้ เรื่องร้องเรียนดังกล่าวต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ และเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมอนามัย ดังนี้ การส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขภาพดี โดยมีการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย พัฒนาและถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านการส่งเสริมสุขภาพ การจัดการปัจจัยเสี่ยงต่อสุขภาพ และการจัดการอนามัยสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการมีสุขภาพดี รวมทั้งการประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ เพื่อมุ่งเน้นให้ประชาชนมีความรู้และทักษะในการดูแลตนเอง ครอบครัวและชุมชน รวมถึงตลอดจนถึงการสนับสนุนให้หน่วยงานส่วนภูมิภาค องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐและภาคเอกชน มีส่วนร่วมในการสร้างเสริมสุขภาพและจัดการอนามัยสิ่งแวดล้อมเพื่อส่งเสริมให้คนไทยมีสุขภาพดีโดยถ้วนหน้า เป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดกรมอนามัย หรือเป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้กรมอนามัย ช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของกรมฯ โดยตรง ซึ่งมีช่องทางการร้องเรียนโดย ผ่านทางเว็บไซต์ของกรมอนามัย ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชย กรมอนามัย ร้องเรียนด้วยตนเองหรือส่งเป็นหนังสือ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือช่องทางอื่นๆ เพื่อให้ประชาชนผู้มีส่วนได้เสีย สามารถเข้าถึงช่องทางการร้องเรียน และติดตามผลการดำเนินการดังกล่าว ได้ โดยคำนึงถึงหลักการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา ๔๑ ที่สรุปความว่า บุคคลและชุมชน ย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็วและสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๔๑ ที่ระบุว่า “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น จะต้องพิจารณา ดำเนินการให้ลุล่วงไป” ดังนั้นเมื่อกรมอนามัยได้รับเรื่องร้องเรียน จะพิจารณามอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการ และพิจารณา โดยดำเนินการ อย่างถูกต้อง ความถูกต้อง โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ เพื่อแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนเสียหายของประชาชน หรือปัญหาอุปสรรคของหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่

กลุ่มกฎหมายและวินัย กองการเจ้าหน้าที่ มีบทบาทหน้าที่ ดำเนินการ จัดการเรื่องร้องเรียนที่กองการเจ้าหน้าที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ภายในกรมอนามัย หรือจากบุคคลภายนอกที่ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ของกรมอนามัย หรือผ่านทางช่องทางต่างๆ ของ กรมอนามัย ซึ่งเป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดกรมอนามัย ร้องเรียนการกระทำที่ขัดต่อวินัยข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือไม่ได้รับความ เป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน โดยกลุ่มกฎหมายและวินัยจะดำเนินการรวบรวมและตรวจสอบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดแล้วจัดทำบันทึกเสนอกรมอนามัยพิจารณาสั่งการกรณีไม่มีมูลตามที่ร้องเรียน กรมจะพิจารณา ยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องทราบ แต่หากข้อมูลยังไม่เพียงพอ จะวินิจฉัยได้ อาจพิจารณาสั่งให้มีการสืบสวนข้อเท็จจริงและรายงานผล โดยกรมจะพิจารณาผลการสืบสวน และสั่งให้ดำเนินการตามกฎหมายของเรื่องนั้นๆ ต่อไป เรื่องร้องเรียนบางกรณีเจ้าหน้าที่กระทำความผิดเข้าข่ายเป็นความผิดวินัยก็ต้องดำเนินการทางวินัยต่อไป โดยการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนจะต้องดำเนินการจนเป็นที่ยุติ ซึ่งหมายถึง การดำเนินการที่มีลักษณะดังนี้

๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ ทั้งหมด และแจ้งให้ผู้ร้องฯ ได้ทราบ
๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ บางส่วน (โดยหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ได้ดำเนินการตามขอบเขตอำนาจเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องฯ ตามความเหมาะสมแล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบ
๓. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ ของผู้ร้องฯ เช่น พันวิสัยที่จะดำ เนินการได้ และเกินจากขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว โดยได้ชี้แจงกับผู้ร้องฯ จนเป็นที่เข้าใจแล้ว
๔. เรื่องที่กรมอนามัยส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และกรมอนามัย ได้แจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบแล้วว่า ได้มีการส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานใดดำเนินการต่อไป
๕. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการ พิจารณา เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจน เป็นต้น โดยได้แจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบการแล้ว
๖. เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

นอกจาก จะต้อง ดำเนินการจน เป็นที่ ยุติ แล้วยังต้องดำเนินการ ให้มีความรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ทั้งนี้ ได้มีการจัดทำกรอบ แนวทางและขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนของกองการ เจ้าหน้าที่มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการ ปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมี ประสิทธิภาพ

ผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ๓ ปีย้อนหลัง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๒ มีดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ๓ ปีย้อนหลัง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๒

ลำดับ	ปีงบประมาณ	จำนวน (เรื่อง)
1	2560	3
2	2561	7
3	2562	10

จำแนกรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน ได้ดังต่อไปนี้

๑. ช่องทางการร้องเรียน

ในช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ต้องให้บริการประชาชนหรือต้อง มีการประสานงานกันระหว่างหน่วยงานอาจเกิดปัญหาในการปฏิบัติหรือติดต่อประสานงานจนก่อให้เกิดการ ร้องเรียนร้องทุกข์เจ้าหน้าที่หรือผู้ปฏิบัติงาน โดยผ่านช่องทางต่างๆของกรมอนามัย ดังนี้

ช่องทาง	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑. หนังสือ/จดหมาย	๑๐	๑๐๐
๒. เว็บไซต์ของหน่วยงาน	-	-
๓. ศูนย์รับข้อร้องเรียนและ ข้อชมเชยของหน่วยงาน	-	-

๒. ประเภทของหนังสือร้องเรียน

การเสนอเรื่องราวร้องเรียนมายังกรมอนามัย ผ่านทางช่องทางต่างๆ ที่กรมอนามัยกำหนด ผู้ร้องเรียนอาจเสนอมาในรูปแบบต่างๆ เช่น แบบฟอร์มการร้องเรียน หนังสือราชการ เป็นต้น ซึ่งจะมีการพิจารณาที่แตกต่างกันในรายละเอียด โดยประเภทของหนังสือร้องเรียนที่ได้รับ มีดังนี้

ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. หนังสือร้องเรียน	๘	๘๐
๒. บัตรสนเท่ห์	๒	๒๐

๓. ประเด็นเรื่องร้องเรียน

จากข้อมูลแสดงจำนวนข้อร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ของกรมอนามัย พบว่าเป็นเรื่องที่ได้รับ ความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัด กรมอนามัย ในประเด็นต่างๆ ทั้งเรื่องการบริหารงานบุคคล วินัยข้าราชการและการทุจริตของเจ้าหน้าที่ โดยจำแนกได้ดังนี้

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. การบริหารงานบุคคล (แต่งตั้ง, โยกย้าย, ประเมินผลงาน)	๓	๓๐
๒. การปฏิบัติหน้าที่ราชการ	๔	๔๐
๒. วินัยข้าราชการ	๑	๑๐
๓. การทุจริตของเจ้าหน้าที่	๒	๒๐