

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
โรงพยาบาลโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด
(เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ – เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖)

หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลโพนทรายจังหวัดร้อยเอ็ด ให้ความสำคัญและผลักดันการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเป็นสาระสำคัญ ส่งเสริมการบริการราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล โดยยึดหลักการบริหารจัดการที่ดี มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีประสิทธิภาพ และร่วมขับเคลื่อนแผนแม่บทการปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุขระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๕ – ๒๕๗๐) ขยายกรอบเวลาให้ใช้ต่อไปต่อจนถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖ จึงมีการให้ความรู้ การปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างชั่วคราว ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อประเมินความสำเร็จของการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนรวมทั้งประสิทธิภาพในการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน ในโรงพยาบาลโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ดและหน่วยงานในสังกัด

๒. เพื่อวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค แนวทาง ในการพัฒนาระบบการดำเนินงานในการจัดการข้อร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานของโรงพยาบาลโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ดและหน่วยงานในสังกัด

เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ได้ดำเนินการตามขั้นตอน กระบวนการ ที่สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีการประชุมชี้แจง ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน รวมถึงการเสริมสร้างทัศนคติ และค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต และคุณธรรมจริยธรรมให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักการบริหารจัดการที่ดีมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส

ผลการดำเนินงาน

โรงพยาบาลโพนทราย ได้รับเรื่องร้องเรียนในระหว่าง เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ – เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

- เรื่องขอรับการช่วยเหลือตาม ม.๔๑	จำนวน...-...เรื่อง
- พ.ร.บ. ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์	จำนวน...-...เรื่อง
- พ.ร.บ. ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ	จำนวน...-...เรื่อง
- เรื่องพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน...๑...เรื่อง
- เรื่องชื่นชมการให้บริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน...๒...เรื่อง
- เรื่อง อื่นๆ	จำนวน...-...เรื่อง

วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานมีผู้รับบริการและประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ด้วยกันเป็นผู้ร้องเรียน ผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งร้องเรียน ร้องทุกข์ด้วยตนเอง และร้องเรียนผ่านหน่วยงานราชการอื่น ได้แก่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ตู้ปณ ๑๑๑๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ซึ่งมีทั้งเรื่องขอความช่วยเหลือ ระหว่างเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ - เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ ไม่มีเรื่องร้องเรียน ซึ่งทุกเรื่องได้รายงานผู้บริหารรับทราบ ความก้าวหน้าในการจัดการ บางเรื่องได้รับการจัดการแก้ไขปัญหาและ แจ้งตอบกลับผู้ร้องเรียนแล้ว บางเรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการตรวจสอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บางเรื่องอยู่ระหว่างการสอบข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการหรือสั่งการตามขั้นตอน ระเบียบ กฎหมาย หรือเพื่อยุติเรื่องแล้วแต่กรณี แล้วแจ้งผู้ร้องหน่วยงานราชการอื่น ที่ส่งเรื่องมาให้ตรวจสอบทราบ

ปัญหาและอุปสรรค

การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลโพธาราย ซึ่งมีทั้งการร้องเรียน ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีการปฏิบัติเป็นไปตามขั้นตอน กระบวนการเป็นมาตรฐานเดียวกัน จากการดำเนินงานพบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ดังนี้

๑. การดำเนินการร้องเรียนส่วนมาก ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน ต้องการผลสรุปและผลสำเร็จ โดยเร่งด่วน แต่วิธีการแก้ไขปัญหามิได้เกี่ยวข้องกับระเบียบ วิธีปฏิบัติของหน่วยงาน ทำให้ไม่สามารถแก้ไขได้ทันตามที่กำหนดเวลา ความต้องการของผู้ร้องได้

๒. หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนหลายหน่วยงาน เช่น ศูนย์ดำรงธรรมของกระทรวงมหาดไทย ตู้ปณ. ๑๑๑๑ ของรัฐบาล แต่การแก้ไขปัญหามีเพียงหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ซึ่งอัตรากำลังบุคลากรไม่เพียงพอ ต่อการแก้ไขให้มีประสิทธิภาพและทันตามกำหนดเวลาได้

๓. การร้องเรียนบางเรื่อง หากจะดำเนินการได้ ต้องมีการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม ต้องมีการประสานงานเกี่ยวข้องกับหน่วยงานหลายหน่วยงาน ซึ่งมีความยากในการประสานงานข้อมูลและการแก้ไข

๔. เรื่องร้องเรียนบางเรื่อง หน่วยงานไม่สามารถสนองตอบ และแก้ไขปัญหาคือ เช่น การร้องเรียนขอความช่วยเหลือเดือดร้อน เรื่องค่าใช้จ่ายประจำวัน เนื่องจากเจ็บป่วย

ข้อเสนอแนะ/แนวทางในการแก้ไขปัญหา

๑. ควรมีหน่วยงานระหว่างส่วนราชการในจังหวัด ซึ่งทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง และมีบุคลากรรับผิดชอบ ไม่เพียงแต่มีการรับเรื่องอย่างเดียว

๒. แต่ละส่วนราชการควรมีการจัดโครงการหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยเฉพาะ

๓. เรื่องร้องเรียนที่ขอความช่วยเหลือด้านงบประมาณ ในการดำรงชีพควรมีหน่วยงานของภาคเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขและจังหวัดควรมีหน่วยงานกลาง ที่สามารถถักถอมและแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

ผู้รายงาน



(นายประภาส คลงบุญวาสน์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ