

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
โรงพยาบาลโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด
รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘-๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙)

หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลโพนทรายจังหวัดร้อยเอ็ด ให้ความสำคัญและผลักดันการป้องกันและปราบปราม การทุจริต เป็นสาระสำคัญ ส่งเสริมการบริการราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล โดยยึดหลักการบริหารจัดการที่ดี มีความ โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีประสิทธิภาพ และกำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องเรียน ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนในเขตพื้นที่ จึงให้ความสำคัญกับกระบวนการและบุคลากรที่มีขีดความสามารถใน การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ภายใต้หลักนิติธรรม ความเสมอภาคโรงพยาบาลโพนทราย จึงมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีการแต่งตั้งคณะทำงานฯ และจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนร่วมกัน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อประเมินความสำเร็จของการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่อง ร้องเรียนฯ รวมทั้งประสิทธิภาพในการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน ในโรงพยาบาลโพนทราย จังหวัด ร้อยเอ็ดและหน่วยงานในสังกัด

๒. เพื่อวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค แนวทาง ในการพัฒนาระบบการดำเนินงานในการจัดการข้อ ร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานของโรงพยาบาลโพนทราย จังหวัด ร้อยเอ็ดและ หน่วยงานในสังกัด

เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงาน ได้ดำเนินการตามขั้นตอน กระบวนการ ที่สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีการ ประชุมชี้แจง ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน รวมถึงการเสริมสร้างทัศนคติ และ ค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต และคุณธรรมจริยธรรมให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการ ปฏิบัติงาน โดยยึดหลักการ บริหารจัดการที่ดีมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการป้องกัน การทุจริตผ่านกระบวนการ ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส

ผลการดำเนินงาน

โรงพยาบาลโพนทราย ได้รับเรื่องร้องเรียนใน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘-๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙) มีผู้ร้องเรียน ดังนี้

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

วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานมี ผู้รับบริการ และประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ด้วยกันเป็นผู้ ร้องเรียน ผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งร้องเรียน ร้องทุกข์ด้วยตนเอง และร้องเรียนผ่านหน่วยงานราชการอื่น ได้แก่ ศูนย์รับ เรื่องราว ร้องทุกข์ของรัฐบาล ตู้ปณ ๑๑๑๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ซึ่งมีทั้งเรื่องขอความช่วยเหลือ ระหว่าง วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘-๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙ มีข้อร้องเรียน ๔ เรื่อง มีดังนี้

๑.การร้องเรียนการให้บริการ/พฤติกรรม ๒ เรื่อง

๓.ชื่นชมการให้บริการ ๑ เรื่อง

๔.ร้องเรียนอื่นๆ ระบุ สถานที่ ๑ เรื่อง

ข้อร้องเรียนทั้ง๔เรื่องได้รายงานผู้บริหารรับทราบ ความก้าวหน้าในการจัดการ ทั้ง ๔ เรื่อง ได้รับการจัดการแก้ไขปัญหาและแจ้งตอบกลับผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ไม่มีเรื่องอยู่ ระหว่างดำเนินการตรวจสอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่มีเรื่องอยู่ระหว่างการสอบสวนข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการหรือ สั่งการตามขั้นตอน ระเบียบกฎหมาย หรือเพื่อยุติเรื่องแล้วแต่กรณี แล้วแจ้งผู้ร้องหน่วยงานราชการอื่น ที่ส่ง เรื่องมาให้ตรวจสอบทราบ

ปัญหาและอุปสรรค

การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลโพนทราย ซึ่งมีทั้งการร้องเรียน ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด ได้จัดทำคู่มือการ ปฏิบัติงานรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีการปฏิบัติเป็นไปตามขั้นตอน กระบวนการ เป็นมาตรฐานเดียวกัน จากการดำเนินงานพบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ดังนี้

๑. การดำเนินการร้องเรียนส่วนมาก ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน ต้องการผลสรุปและผลสำเร็จ โดยเร่งด่วน แต่วิธีการแก้ไขปัญหาต้องเกี่ยวข้องกับระเบียบ วิธีปฏิบัติของหน่วยงาน ทำให้ไม่สามารถแก้ไขได้ทัน ตามที่กำหนดเวลา ความต้องการของผู้ร้องได้

๒. หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนหลายหน่วยงาน เช่น ศูนย์ดำรงธรรมของกระทรวงมหาดไทย ตู้ปณ. ๑๑๑๑ ของรัฐบาล แต่การแก้ไขปัญหามีเพียงหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ซึ่งอัตรากำลัง บุคลากรไม่เพียงพอ

ต่อการแก้ไขให้มีประสิทธิภาพและทันตามกำหนดเวลาได้

๓. การร้องเรียนบางเรื่อง หากจะดำเนินการได้ ต้องมีการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม ต้องมีการประสานงานเกี่ยวข้องกับหน่วยงานหลายหน่วยงาน ซึ่งมีความยากในการประสานงานข้อมูลและการแก้ไข

๔. เรื่องร้องเรียนบางเรื่อง หน่วยงานไม่สามารถสนองตอบ และแก้ไขปัญหาได้ เช่น การร้องเรียน ขอความช่วยเหลือเดือดร้อน เรื่องค่าใช้จ่ายประจำวัน เนื่องจากเจ็บป่วย

ข้อเสนอแนะ/แนวทางในการแก้ไขปัญหา

๑. ควรมีหน่วยงานระหว่างส่วนราชการในจังหวัด ซึ่งทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง และมีบุคลากรรับผิดชอบ ไม่เพียงแต่มีการรับเรื่องอย่างเดียว

๒. แต่ละส่วนราชการควรมีการจัดโครงการหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยเฉพาะ

๓. เรื่องร้องเรียนที่ขอความช่วยเหลือด้านงบประมาณ ในการดำรงชีพควรมีหน่วยงานของ ภาคเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขและจังหวัดควรมีหน่วยงานกลาง ที่สามารถถ่วงถ่วงและแก้ไขปัญหา เบื้องต้น

ผู้รายงาน



(นางอรุณี โคตรพูลชัย)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน