



รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐



โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองแวง
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดนครพนม

หลักการและเหตุผล

มาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตถือเป็นภารกิจสำคัญของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองแวง อำเภอบ้านแพ่ง จังหวัดนครพนม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้ความรู้ การปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการและลูกจ้าง ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต เช่น การทุจริตทำให้เกิดความขัดแย้ง เกิดความไม่ไว้วางใจกัน ไม่ร่วมแรงร่วมใจกันทำ เพื่อส่วนรวม แต่หันมาทำเพื่อตัวเองมากขึ้น ซึ่งสาเหตุที่ ก่อให้เกิดการทุจริตเกิดจากหลากหลายปัจจัยที่ต้องการหาทางป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตอย่างจริงจังต่อไป

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องทั่วไป

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองแวง อำเภอบ้านแพ่ง จังหวัดนครพนม ได้นำแนวทางการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ

๑.๑ ร้องเรียนข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองแวง อำเภอบ้านแพ่ง จังหวัดนครพนม ละเลย ต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว ส่งเข้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจ หน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๑.๒ ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความผิดหรือไม่มีความผิดก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้ รพ.สต.หนองแวง แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะ เป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนที่ส่วนราชการอื่นรพ.สต.หนองแวง ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

๒. เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ การบ่งชี้เข้าลักษณะการแบ่งซื้อแบ่งจ้าง

๒.๒ การจัดซื้อเกินราคาราคามาตรฐาน

๒.๓ ไม่ได้เผยแพร่ประกาศสอบราคา ประกวราคา ทางเว็บไซต์

๒.๔ ไม่ได้จัดส่งประกาศสอบราคา ประกวราคา ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

สถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. จากสถิติเรื่องร้องเรียนที่ผ่านมาไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ ของ รพ.สต.หนองแวง เกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบแต่อย่างใด จึงไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ และตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบใน รพ.สต.หนองแวง

๒.ประชาชนได้แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

- การย้ายสิทธิหน่วยบริการในการรักษาพยาบาล จำนวน ๖ ราย
- เรื่องไม่ได้รับความสะดวก/ความเดือดร้อนอื่นๆ จำนวน ๐ ราย

๓.เรื่องการจัดซื้อ จัดจ้าง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ไม่ปรากฏว่ามีผู้ร้องเรียนเรื่องการไม่ได้เผยแพร่ ประกาศ สอบราคา ประกวดราคา ทางเว็บไซต์ หรือไม่จัดส่งประกาศสอบราคา ประกวดราคา ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

สรุปผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

ข้อร้องเรียนจากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของ รพ.สต.หนองแวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ พบว่ากรณีร้องเรียนกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ ไม่พบว่ามี การร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัด รพ.สต.หนองแวงแต่อย่างใด อย่างไรก็ตาม รพ.สต.หนองแวง ได้รับข้อร้องเรียนการทุจริต จะทำการวิเคราะห์ และตรวจสอบข้อเท็จจริง แล้วรายงานผลบังคับบัญชา เพื่อพิจารณาสั่งการ เพื่อยุติ เรื่องแล้วแต่กรณี

ปัญหาและอุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

เนื่องจากไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัด รพ.สต.หนองแวงจึงขอเสนอปัญหา อุปสรรคของการ ดำเนินการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติครั้งต่อไป ดังนี้

๑.การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้โดยให้เหตุผลว่า ต้องใช้เวลาในการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง ต้องตั้งคณะสอบสวนข้อเท็จจริง ฯลฯ แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราว ร้องทุกข์ ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

๒.ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วน ทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่ กำหนดได้

ข้อเสนอแนะ /แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. จัดทำคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ให้ชัดเจน
๒. กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน
๓. จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำตามขั้นตอนการบริการ การต้อนรับ
๔. จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

บัญชีสรุปผลการดำเนินงานเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐
(๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐)

ลำดับ	ชื่อ-สกุล ที่อยู่ ผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์	ช่องทางร้องเรียน/ ร้องทุกข์	เรื่องที่ร้องเรียน/ร้อง ทุกข์	ระดับของ ข้อร้องเรียน	ผลการดำเนินการ	วันที่แจ้ง รายงานผล ให้ผู้ร้องเรียนทราบ	ปัญหา อุปสรรค	หมายเหตุ
๑		ร้องเรียนกับ จนท.	การย้ายสิทธิหน่วย บริการ	ระดับ ๑	ดำเนินการเปลี่ยนสิทธิหน่วยบริการ ในการรักษาพยาบาล		ไม่มี	
๒		ร้องเรียนกับ จนท.	การย้ายสิทธิหน่วย บริการ	ระดับ ๑	ดำเนินการเปลี่ยนสิทธิหน่วยบริการ ในการรักษาพยาบาล		ไม่มี	
๓		ร้องเรียนกับ จนท.	การย้ายสิทธิหน่วย บริการ	ระดับ ๑	ดำเนินการเปลี่ยนสิทธิหน่วยบริการ ในการรักษาพยาบาล		ไม่มี	
๔		ร้องเรียนกับ จนท.	การย้ายสิทธิหน่วย บริการ	ระดับ ๑	ดำเนินการเปลี่ยนสิทธิหน่วยบริการ ในการรักษาพยาบาล		ไม่มี	
๕		ร้องเรียนกับ จนท.	การย้ายสิทธิหน่วย บริการ	ระดับ ๑	ดำเนินการเปลี่ยนสิทธิหน่วยบริการ ในการรักษาพยาบาล		ไม่มี	
๖		ร้องเรียนกับ จนท.	การย้ายสิทธิหน่วย บริการ	ระดับ ๑	ดำเนินการเปลี่ยนสิทธิหน่วยบริการ ในการรักษาพยาบาล		ไม่มี	

หมายเหตุ - ระดับของข้อร้องเรียน มี ๔ ระดับ : ระดับ ๑ ข้อคิดเห็น, คำชมเชย, สอบถามข้อมูล ระดับ ๒ ข้อร้องเรียนเล็ก ระดับ ๓ ข้อร้องเรียนใหญ่ ระดับ ๔ ข้อร้องเรียน
นอกเหนืออำนาจ

- ระยะเวลาของการดำเนินการตอบกลับผู้ร้องเรียน ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน (ยกเว้นระดับ ๓ พิจารณาตามความเหมาะสม)