



รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑



โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านดอนสะฝาง
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม

หลักการและเหตุผล

มาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตถือเป็นภารกิจสำคัญของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านดอนสะฝาง อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดนครพนม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้ความรู้ การปลูกจิตสำนึกให้ ข้าราชการ และลูกจ้าง ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต เช่น การทุจริตทำให้เกิดความขัดแย้ง เกิดความไม่ไว้วางใจกัน ไม่รวมแรงร่วมใจกันทำ เพื่อส่วนรวม แต่หันมาทำเพื่อตัวเองมากขึ้น ซึ่งสาเหตุที่ ก่อให้เกิดการทุจริตเกิด จากหลากหลายปัจจัยที่ต้องการหาทางป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตอย่างจริงจังต่อไป

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องทั่วไป

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านดอนสะฝาง ตำบลโพหนอง อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดนครพนม ได้นำแนวทางการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ

๑.๑ ร้องเรียนข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมี อาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านดอนสะฝาง ตำบลโพหนอง อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดนครพนม ละเลย ต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว ส่งเข้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจ หน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตาม กฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่ สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๑.๒ ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจ หลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านดอนสะฝาง แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะ เป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึง เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านดอนสะฝาง ดำเนินการแก้ไขปัญหา ตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มี อำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

๒. เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ การบ่งชี้เข้าลักษณะการแบ่งซื้อแบ่งจ้าง

๒.๒ การจัดซื้อเกินราคาราคามาตรฐาน

๒.๓ ไม่ได้เผยแพร่ประกาศสอบราคา ประกวดราคา ทางเว็บไซต์

๒.๔ ไม่ได้จัดส่งประกาศสอบราคา ประกวดราคา ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

สถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. จากสถิติเรื่องร้องเรียนที่ผ่านมาไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ ของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านดอนสะฝาง เกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบแต่อย่างใด จึงไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านดอนสะฝาง

๒.ประชาชนได้แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

- ด้านการบริหาร	จำนวน	๐	ราย
- ด้านการพยาบาล	จำนวน	๐	ราย
- ด้านการทุจริต	จำนวน	๐	ราย
- ด้านพฤติกรรมส่วนตัว	จำนวน	๐	ราย
- อื่นๆ	จำนวน	๐	ราย

๓.เรื่องการจัดซื้อ จัดจ้าง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ไม่ปรากฏว่ามีผู้ร้องเรียนเรื่องการไม่ได้เผยแพร่ ประกาศ สอบราคา ประกวดราคา ทางเว็บไซต์ หรือไม่จัดส่งประกาศ สอบราคา ประกวดราคา ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

สรุปผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

ข้อร้องเรียนจากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านดอนสะฝาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ พบว่ากรณีร้องเรียนกล่าวหา พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ ไม่พบว่ามีกรณีร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัด โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านดอนสะฝาง แต่อย่างใด อย่างไรก็ตามหาก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านดอนสะฝาง ได้รับข้อร้องเรียนการทุจริต จะทำการ วิเคราะห์ และตรวจสอบข้อเท็จจริง แล้วรายงานผลบังคับบัญชา เพื่อพิจารณาสั่งการ เพื่อยุติ เรื่องแล้วแต่กรณี

ปัญหาและอุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

เนื่องจากไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัด โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านดอนสะฝาง จึงขอเสนอปัญหา อุปสรรคของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน 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 ๒๕๖๑
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑)

รายงานการสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านดอนสะฝาง
(ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑)

ลำดับ	กรณีร้องเรียน / ร้องทุกข์ (กรณีร้องเรียนให้ระบุชื่อผู้ถูกร้องเรียน/สังกัด) (กรณีร้องทุกข์ให้ระบุชื่อผู้ร้องทุกข์/สังกัด)	ประเภทเรื่องร้องเรียน					การดำเนินการ			หมายเหตุ
		ด้านการ บริหาร	ด้านการ พยาบาล	ด้านการ ทุจริต	พฤติกรรม ส่วนตัว	อื่นๆ	ดำเนินการ แล้วเสร็จ	ดำเนินการยัง ไม่แล้วเสร็จ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	
	รวมยกมา	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
	รวม	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	



ลงชื่อ ผู้รายงาน
 พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง
 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านดอนสะฝาง

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

- ระยะเวลาของการดำเนินการตอบกลับผู้ร้องเรียน ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน (ยกเว้นระดับ ๓ พิจารณาตามความเหมาะสม)