

รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓-๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔)

หลักการและเหตุผล

ตามที่โรงพยาบาลงาว เป็นหน่วยงานที่มีจัดบริการศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนทั่วไป และเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำหรับผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือ ได้รับผลกระทบจาก บริการสุขภาพ และความโปร่งใสในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการ ป้องกัน และปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๕) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้าง การมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและ ค้ำจุนจริยธรรมบุคลากรสาธารณสุขทุกระดับ นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแส/เรื่อง ร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิ ชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์โรงพยาบาลงาว ๒ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ผู้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์โรงพยาบาลงาว และ ๒) เว็บไซต์ “ศูนย์รับแจ้งเบาะแส เรื่องทุจริตโรงพยาบาล งาว” <http://www.ngaohospital.com/index.php> โดยให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลัก ธรรมาภิบาล (Good Governance) และเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริต กระทรวงสาธารณสุข สอด รับกับกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวง สาธารณสุขอีกเช่นกัน

เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

- ๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป
 - ๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
 - ๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจาก ศูนย์บริการ
 - ๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรีกษา ขออนุมัติ/อนุญาต ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
 - ๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
 - ๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการ เพื่อเสนอเรื่อง ให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องที่คุณขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่คุณขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่คุณขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณี ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอคอยติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลลาว โทรศัพท์ ๐๕๔-๒๖๑๒๕๓ ต่อ ๑๑๘-๒๐

สถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ไตรมาส ๒ (ตัดยอด ณ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔) ศูนย์การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์โรงพยาบาลลาว มีผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. กรณีข้อร้องเรียน แจ้งเบาะแส/ร้องทุกข์/การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีจำนวน ๓ เรื่อง เกี่ยวกับพฤติกรรมการบริการ (ตามเอกสารแนบ)
๒. กรณีร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง *ยังไม่พบว่ามีกรร้งเรียนแต่อย่างใด*

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่าเป็นการร้องทุกข์กรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน และไม่พบว่ามีกรร้งเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลลาว

ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้
๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องด้วยต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์กันมากขึ้น จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

ส.ร.

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางภัทราภรณ์ ไชยชนะ)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ