

**สรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทั่วไป
ในการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
โรงพยาบาลนาคู
(เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๖ – เดือน สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๗)**

โรงพยาบาลนาคู ให้ความสำคัญและผลักดันการป้องกันและปราบปราม การทุจริตเป็นสาระสำคัญ ส่งเสริมการบริการราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล โดยยึดหลักการบริหารจัดการที่ดี มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีประสิทธิภาพ จึงมีการให้ความรู้ การปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างชั่วคราว ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต โดยมีวัตถุประสงค์

๑) เพื่อประเมินความสำเร็จของการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รวมทั้งประสิทธิภาพในการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนในโรงพยาบาลนาคู

๒) เพื่อวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค แนวทางในการพัฒนาระบบการดำเนินงานในการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลนาคู และหน่วยงานในสังกัด

เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทั่วไป

การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลนาคู ได้นำแนวทางการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ร้องเรียนข้าราชการ

๑.๑ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายจากการไปรับบริการที่หน่วยบริการได้แก่ โรงพยาบาลนาคู โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล รวมทั้งการแจ้งเบาะแสซึ่งมีความประสงค์จะให้โรงพยาบาลนาคูช่วยไปตรวจสอบ

๑.๒ ความเดือดร้อนหรือความเสียหาย เกิดจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลนาคู โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว ข้ำเกินสมควรหรือกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือกระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุอันสมควร

๒. ร้องเรียนของประชาชน

ผู้ร้องซึ่งเป็นประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตามและได้มาร้องเรียนด้วยตนเอง หรือร้องเรียนเป็นหนังสือ รวมทั้งบัตรสนเท่ห์ เพื่อให้โรงพยาบาลนาคู แก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือช่วยเหลือรวมถึงเรื่องจากส่วนราชการอื่น ที่ขอให้โรงพยาบาลนาคู ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

ผลการดำเนินงาน

โรงพยาบาลนาคู ได้สรุปสถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทั่วไป เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๖ – เดือน สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๗ ดังนี้

- ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป จำนวน...-.....เรื่อง
- เรื่องพฤติกรรมบริการ/พฤติกรรมส่วนตัว จำนวน...-.....เรื่อง
- การบริหารงานทั่วไป จำนวน...-.....เรื่อง
- เรื่องขอรับการช่วยเหลือ ตาม ม.๔๑ จำนวน...-.....เรื่อง
- พ.ร.บ.ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ จำนวน...-.....เรื่อง
- พ.ร.บ.ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ จำนวน...-.....เรื่อง
- งานคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน...-.....เรื่อง
- เรื่องอื่นๆ (ระบุ...) จำนวน...-.....เรื่อง

วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มีผู้รับบริการและประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ด้วยกันเป็นผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง และร้องเรียนผ่านหน่วยงานราชการอื่น ได้แก่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนาคู ซึ่งมีทั้งเรื่องขอความช่วยเหลือ ระหว่าง เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๖ – เดือน สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๗ มีทั้งสิ้น.....๐.....เรื่อง ซึ่งทุกเรื่องได้รายงานผู้บริหารรับทราบความก้าวหน้าในการจัดการบางเรื่อง ได้รับการจัดการแก้ไขปัญหาและแจ้งตอบกลับผู้ร้องเรียนแล้ว บางเรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการตรวจสอบของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บางเรื่องอยู่ระหว่างการสอบข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการหรือสั่งการตามขั้นตอน ระเบียบ กฎหมาย หรือเพื่อยุติเรื่องแล้วแต่กรณี แล้วแจ้งผู้ร้องหน่วยงานราชการอื่น ที่ส่งเรื่องมาให้ตรวจสอบทราบ

ปัญหาและอุปสรรค

การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลนาคู ซึ่งมีทั้งการร้องเรียน ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัดโรงพยาบาลนาคู ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีการปฏิบัติเป็นไปตามขั้นตอน กระบวนการ เป็นมาตรฐานเดียวกัน จากการดำเนินงานพบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ดังนี้

๑. การดำเนินการร้องเรียนส่วนมาก ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน ต้องการผลสรุปและผลสำเร็จ โดยเร่งด่วน แต่วิธีการแก้ไขปัญหามักเกี่ยวข้องกับระเบียบ วิธีปฏิบัติของหน่วยงาน ทำให้ไม่สามารถแก้ไขได้ทันตามที่กำหนดเวลา ความต้องการของผู้ร้องได้


๒. หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนหลายหน่วยงาน เช่น ศูนย์ดำรงธรรมของกระทรวงมหาดไทย ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ ของรัฐบาล แต่การแก้ไขปัญหามีเพียงหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ซึ่งอัตรากำลังบุคลากรไม่เพียงพอต่อการแก้ไขให้มีประสิทธิภาพและทันตามกำหนดเวลาได้

๓. การร้องเรียนบางเรื่อง หากจะดำเนินการได้ ต้องมีการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม ต้องมีการประสานงานเกี่ยวข้องกับหน่วยงานหลายหน่วยงาน ซึ่งมีความยากในการประสานงานข้อมูลและการแก้ไข


๔. เรื่องร้องเรียนบางเรื่อง หน่วยงานไม่สามารถสนองตอบ และแก้ไขปัญหาได้ เช่น การร้องเรียนขอความช่วยเหลือเดือดร้อน เรื่องค่าใช้จ่ายประจำวัน เนื่องจากเจ็บป่วย

ข้อเสนอแนะ/แนวทางในการแก้ไขปัญหา

๑. ควรมีหน่วยงานระหว่างส่วนราชการในจังหวัด ซึ่งทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหอย่างจริงจัง และมีบุคลากรรับผิดชอบ ไม่เพียงแต่มีการรับเรื่องอย่างเดียว
๒. แต่ละส่วนราชการควรมีการจัดโครงการหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยเฉพาะ
๓. เรื่องร้องเรียนที่ขอความช่วยเหลือด้านงบประมาณ ในการดำรงชีพควรมีหน่วยงานของภาคเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขและจังหวัดควรมีหน่วยงานกลาง ที่สามารถถ่วงถ่วงและแก้ไขปัญหาคือเบื้องต้น


.....ผู้รายงาน
(นางสาวนณธกร คำพิลา)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ทราบ/รายงาน


(นางสาวณัฐวดี สุภิตาภรณ์)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาคู