

สรุปผลการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
รอบที่ ๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗)

หลักการและเหตุผล

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี ให้ความสำคัญสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อน หรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส / การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบทั้งนี้ หน่วยงาน ต้องมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม จำแนกเป็น

๑.กระบวนการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

๒.กระบวนการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

กระบวนการดังกล่าวข้างต้น ถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน จะส่งผล ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการ รายใดรายหนึ่ง ดังนั้น การมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของหน่วยงาน จึงถือว่าเป็นการส่งเสริม ความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง รวมถึงจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่งด้วย

การร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.เรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หมายถึง เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียน ทั่วไปต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติการฯ เสร็จสิ้นภายในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ หรือจะเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปของปีงบประมาณที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖) แต่ยังมีการดำเนินการต่อในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรีได้นำแนวทางตาม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ มาใช้ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ

๑.๑ ร้องเรียนหน่วยงานหรือ บุคลากรในสังกัด

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้นเนื่องมาจากหน่วยงานหรือ เจ้าหน้าที่ในสังกัด ละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๑.๒ ร้องเรียนของประชาชน เป็น เรื่องที่ ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความผิดหรือไม่มีความผิดก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอ เพื่อให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษรรวมถึงเรื่อง ร้องทุกข์ร้องเรียนที่ส่วนราชการอื่นขอให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสาน ให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

สถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี

๑. จากสถิติเรื่องร้องเรียนในปีที่ผ่านมา ไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนกล่าวหาหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ใน สังกัดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่แต่อย่างใด จึงไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ และตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๒.เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (รอบ ๑๒ เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗) ไม่ปรากฏว่ามีผู้ร้องเรียน

สรุปผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดี พ.ศ ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ และมาตรา ๔๑ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนอง และแจ้งผลการพิจารณา เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้ จะแจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทราบได้นั้น ต้องเป็นไปตาม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ คือระบุชื่อ ที่อยู่ ให้ชัดเจน อนึ่ง ในปัจจุบันจะพบการดำเนินการในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ สามารถยืนยันที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนได้ รวมถึงหมายเลขโทรศัพท์ไม่ว่าจะเป็น โทรศัพท์พื้นฐานหรือโทรศัพท์เคลื่อนที่

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน หมายถึง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ที่มีการวิเคราะห์ ปัญหา/ อุปสรรคและแนวทางแก้ไข รายงานต่อผู้บังคับบัญชา ภายในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จำนวน ๒ รอบการประเมิน คือ รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน ประกอบด้วย

รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖-๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗)

๑. สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

๒. สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๗ -๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗) ตัดรอบก่อนกันยายน ๒๕๖๗

๑. สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

๒. สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ข้อร้องเรียนจากสถิติเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของหน่วยงาน และบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (รอบ ๑๒ เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖-๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗) **ไม่พบกรณีร้องเรียนกล่าวหาเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่** แต่อย่างไรก็ตามหากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี ได้รับข้อร้องเรียนการทุจริตจะทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงและ รายงานผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาสั่งการ เพื่อยุติเรื่องแล้วแต่กรณี

ปัญหาและอุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

เนื่องจากไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ในสังกัด แต่มีประเด็นปัญหา อุปสรรคของการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้นได้ ดังนี้

๑.ไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนด เนื่องจากต้องประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมดำเนินการซึ่งต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง ต้องตั้งคณะสอบสวนข้อเท็จจริง ฯลฯ แต่อย่างไรก็ตามสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรีจะมีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

๒.ข้อมูลที่ได้ รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑.จัดทำคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ให้ชัดเจน

๒.กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน

๓.จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำตามขั้นตอนการบริการ

๔.จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มา ใช้บริการเพื่อประมวลปัญหา และนำมาปรับปรุงงานบริการ

๕.สร้างความสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาใช้บริการ

๖.ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และฝึกอบรม ให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ ให้สามารถป้องกัน ควบคุมโรคเบื้องต้นได้