

สรุปผลการดำเนินงาน

เรื่องการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบที่ ๒

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗)

หลักการและเหตุผล

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อน หรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส / การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งนี้ หน่วยงาน ต้องมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม จำแนกเป็น

๑.กระบวนการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

๒.กระบวนการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

กระบวนการดังกล่าวข้างต้น ถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐเนื่องจากการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการ รายใดรายหนึ่ง ดังนั้นการมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของหน่วยงาน จึงถือว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง รวมถึงจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่งด้วย

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับ การทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติ มิชอบ ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติการฯ เสร็จสิ้นภายในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของปีงบประมาณที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖) แต่ยังมีการดำเนินการต่อในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรีได้นำแนวทางตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ มาใช้ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ

๑.๑ ร้องเรียนหน่วยงานหรือ บุคลากรในสังกัด

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้จากการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่ำนนั้นเนื่องมาจากหน่วยงานหรือ เจ้าหน้าที่ในสังกัดละเลย ต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการ นอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือ วิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือโดยไม่มี เหตุผลอันสมควร

๑.๒ ร้องเรียนของประชาชน เป็นเรื่องที่ ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่มีกรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอ เพื่อให้แก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่อง ร้องทุกข์ร้องเรียนที่ส่วนราชการอื่นขอให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสาน ให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

๒. เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ การบ่งชี้เข้าลักษณะการแบ่งซื้อแบ่งจ้าง

๒.๒ การจัดซื้อเกินราคามาตรฐาน

๒.๓ ไม่ได้เผยแพร่ประกาศตามระเบียบ

๒.๔ ไม่ได้จัดส่งประกาศ ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

๒.๕ การเข้าไปมีส่วนได้ส่วนเสีย หรือมีประโยชน์ในการจัดซื้อจัดจ้าง

สถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี

๑. จากสถิติเรื่องร้องเรียนในปีที่ผ่านมาไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนกล่าวหาหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ใน สังกัดเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ แต่อย่างใด จึงไม่มี ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบการปฏิบัติหรือ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

๒.เรื่องร้องเรียนทั่วไป ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (รอบ ๑๒ เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓ สิงหาคม ๒๕๖๗) ไม่ปรากฏว่ามีผู้ร้องเรียน

๓.เรื่องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง การทุจริตและประพฤติมิชอบในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (รอบ ๑๒ เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗) ไม่ปรากฏว่ามีผู้ร้องเรียน

สรุปผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ และมาตรา ๔๑ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนอง และแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้ จะแจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทราบได้นั้น ต้องเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ คือ ระบุชื่อ ที่อยู่ ให้ชัดเจน อนึ่งในปัจจุบันจะพบการดำเนินการในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ สามารถยืนยันที่อยู่ของผู้ร้องเรียนได้ รวมถึงหมายเลขโทรศัพท์ที่ไม่ว่าจะเป็น โทรศัพท์พื้นฐาน หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน หมายถึง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/ อุปสรรคและแนวทางแก้ไข รายงานต่อผู้บังคับบัญชา ภายในห่วงโซาประมาณ 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 ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของหน่วยงานและบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (รอบ ๑๒ เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗) ไม่พบกรณีร้องเรียน กล่าวหาเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ แต่อย่างไรก็ตามหากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี ได้รับข้อร้องเรียนการทุจริตจะทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาสั่งการ เพื่อยุติเรื่องแล้วแล้วแต่กรณี

ปัญหาและอุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

เนื่องจากไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรี แต่มีประเด็นปัญหา อุปสรรคของการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้นได้ ดังนี้

๑.ไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนด เนื่องจากต้องประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมดำเนินการซึ่งต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง ต้องตั้งคณะตรวจสอบข้อเท็จจริง ฯลฯ แต่อย่างไรก็ตามสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุหะคีรีจะมีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

๒.ข้อมูลที่ได้ รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

แนวทางการแก้ไขปัญหา

- ๑.จัดทำคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลเรื่องร้องเรียนเรื่องทุกข้อให้ชัดเจน
- ๒.กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนเรื่องทุกข้อไว้อย่างชัดเจน
- ๓.จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำตามขั้นตอนการบริการ
- ๔.จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มา ใช้บริการเพื่อประมวลปัญหา และนำมาปรับปรุงงานบริการ
- ๕.ปลูกจิตสำนึกเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องให้มีคุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการเป็นข้าราชการที่ดี
- ๖.เสริมสร้างวัฒนธรรมสุจริต และต่อต้านการทุจริต โดย เจ้าหน้าที่ทุกคนมีส่วนร่วมภายใต้การดำเนินงานของชมรมจริยธรรม
- ๗.ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และจัดประชุม ให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ใน รพ.สต. ให้ความรู้เกี่ยวกับ วินัย ข้าราชการ การต่อต้านการรับสินบน ,การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน