รายงานผลการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุห์ จังหวัดศรีสะเกษ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๙

นำเสนอ สาธารณสุขอำเภอพยุห์
ผู้นำเสนอ นายฐานันดร์ ศรแก้ว นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ
ระยะเวลาข้อร้องเรียน ตุลาคม ๒๕๖๘ – สิงหาคม ๒๕๖๙
ประเด็นรายงาน

ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

บทนำ

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช) ได้ดำเนินการโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๙ มีกรอบการประเมินใน ๙ ดัชนี โดยในตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส ในส่วนของ MOIT ๑๐ กำหนดให้หน่วยงานหน่วยงานมีสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุห์ โดยงานบริหารทั่วไป ได้จัดตั้งศูนย์ให้ความช่วยเหลือ และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตลอดจน ข้อเสนอแนะต่างๆ มีการบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้รับทราบเป็นไปในแนวทาง เดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ จึงขอรายงานผลการปฏิบัติการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่, เรื่องทั่วไป, เรื่องการทุจริต และการร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง งวดเดือน ตุลาคม ๒๕๖๘ – สิงหาคม ๒๕๖๙ โดยมีประเด็นเรื่องร้องเรียนรายงาน ดังนี้

ตารางที่ ๑ ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ที่	เดือน	จำนวนเรื่อง	ผลการดำเนินงาน(เรื่อง)			หมายเหตุ
			แก้ไขยุติ	แก้ไขยังไม่ยุติ	ระหว่างแก้ไข	
๑	เจ้าหน้าที่ประจำ รพ.สต.	๐	-	-	-	
๒	เจ้าหน้าที่ ประจำ สนง.สสอ.พยุห์	๐	-	-	-	
รวม		๐	-	-	-	

การจัดการข้อร้องเรียนมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

๑. ระยะเวลาการตอบข้อร้องเรียน
ใช้เวลาประมาณ ๑๕ – ๓๐ วันทำการ

๒. วิธีการแก้ปัญหาที่ได้รับการร้องเรียน

แจ้งให้หน่วยงาน/ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง ศึกษาระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ภายในกำหนดเวลา ๑๕ – ๓๐ วัน

๓. ผลที่ได้รับจากการแก้ไขปัญหา

ประชาชนได้รับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภาครัฐเพิ่มขึ้น ข้าราชการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุห์ ปฏิบัติตามมาตรการ/ แผนปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ส่งผลให้การปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เป้าหมายของการดำเนินการ/ผลที่ได้รับ

๑. เกิดประสิทธิภาพมีมาตรฐานทางคุณธรรม และจริยธรรม

๒. การทำงานมุ่งเน้นคุณธรรม/จริยธรรม ในการปฏิบัติราชการ

๓. ประชาชนเกิดความมั่นใจ และพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของภาครัฐ

๔. ไม่ปรากฏการทุจริตหรือการร้องเรียน เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่

วิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนให้ผลที่ได้รับบรรลุเป้าหมายที่กำหนด

๑. ทุกคนตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี

๒. การร่วมมือและการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน

๓. การส่งเสริมค่านิยมของเจ้าหน้าที่รัฐให้ยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม ความโปร่งใส และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน

๔. การเผยแพร่/ประชาสัมพันธ์ ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ให้ประชาชนมีจิตสำนึกในประโยชน์สาธารณะ และการเฝ้าระวังการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ

ปัญหา อุปสรรค ของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วน จึงต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินระยะเวลาที่กำหนดไว้

๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องด้วยต้องใช้เวลา ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องตรวจสอบสถานที่ร้องเรียน แต่อย่างใดก็ดี การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ และมีการติดตามการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ทั้งนี้หากมีการส่งต่อยังหน่วยงานที่ต้องด าเนินการเจ้าหน้าที่ (งานวินัยและนิติการ) จะต้องติดตามเร่งรัดการดำเนินการให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว

๓. การเมืองท้องถิ่นในชุมชน เป็นส่วนหนึ่งของการเกิดข้อร้องเรียนในชุมชน

ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

๑. ปัจจุบันประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากการดำเนินการรับเรื่อง พบว่า การร้องเรียนการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ด้านการปฏิบัติราชการ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แต่อย่างใด โดยเรื่องร้องเรียนที่ได้รับพบว่าเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการทะเลาะวิวาทของประชาชนในพื้นที่ใกล้เคียงกัน โดยข้อร้องเรียนที่พบจะส่วนมากเป็นเรื่องพฤติกรรมส่วนบุคคลโดยมีสาเหตุ มาจากเรื่องส่วนตัว และการเมืองท้องถิ่น จึงจำเป็นต้องสร้างความรู้ความเข้าใจรวมทั้ง แนวทางการปฏิบัติงานการบริหารงานเพื่อลดปัญหาความขัดแย้งอันจะนำมาซึ่งข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น ในอนาคตต่อไป

๒. ควรจัดการให้ความรู้ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง รวมทั้งบุคลากร ในสังกัดทุกคน ให้มีความรู้ความเข้าใจ อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อเป็นการเฝ้าระวังและตรวจสอบความโปร่งใส อยู่ตลอดเวลา

๓. ควรส่งเสริมให้ความรู้กับบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุห์ ในเรื่องการรักษาระเบียบวินัย และเพื่อเพิ่มพูนความรู้ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับการปฏิบัติงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้จะได้ไม่กระทำการใดหรือปฏิบัติเรื่องใดๆมิให้สุ่มเสี่ยงต่อการผิดระเบียบวินัยข้าราชการ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

สิงหาคม ๒๕๖๙

รายงานผลการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุห์ จังหวัดศรีสะเกษ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๙

นำเสนอ สาธารณสุขอำเภอพยุห์
ผู้นำเสนอ นายฐานันดร์ ศรแก้ว นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ
ระยะเวลาข้อร้องเรียน ตุลาคม ๒๕๖๘ – สิงหาคม ๒๕๖๙
ประเด็นรายงาน

ข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่

บทนำ

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช) ได้ดำเนินการโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๙ มีกรอบการประเมินใน ๙ ดัชนี โดยในตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส ในส่วนของ MOIT ๑๐ กำหนดให้หน่วยงานหน่วยงานมีสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุห์ โดยงานบริหารทั่วไป ได้จัดตั้งศูนย์ให้ความช่วยเหลือ และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตลอดจน ข้อเสนอแนะต่างๆ มีการบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้รับทราบเป็นไปในแนวทาง เดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ จึงขอรายงานผลการปฏิบัติการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่, เรื่องทั่วไป, เรื่องการทุจริต และการร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง งวดเดือน ตุลาคม ๒๕๖๘ – สิงหาคม ๒๕๖๙ โดยมีประเด็นเรื่องร้องเรียนรายงาน ดังนี้

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ ๒ แสดงเรื่องร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ (ต.ค.๖๘ - ส.ค. ๖๙)

ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ	ร้อยละ
๑	หนังสือราชการ	๐	๐
๒	โทรศัพท์	๐	๐
๓	ไปรษณีย์	๐	๐
๔	มาด้วยตนเอง	๐	๐
๕	Facebook	๐	๐

ตารางที่ ๓ แสดงประเภทเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ (ต.ค.๖๘ - ส.ค. ๖๙)

ลำดับที่	ประเภท	จำนวนการติดต่อ	ร้อยละ
๑	ระบบบริการ	๐	๐
๒	พฤติกรรมบริการ	๐	๐
๓	การให้บริการทางการแพทย์ (ม.๔๑)	๐	๐
๔	สิ่งแวดล้อม/อาคารสถานที่	๐	๐
๕	อื่นๆ	๐	๐

ตารางที่ ๔ แสดงประเภทเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ (ต.ค.๖๘ - ส.ค. ๖๙)

ลำดับที่	ประเภท	จำนวนการติดต่อ	ร้อยละ
๑	ราคากลาง	๐	๐
๒	คุณลักษณะเฉพาะ	๐	๐
๓	การประกวดผู้ชนะ	๐	๐
๔	การตรวจรับพัสดุ	๐	๐
๕	การเงิน	๐	๐

การจัดการข้อร้องเรียนมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

๑. ระยะเวลาการตอบข้อร้องเรียน
ใช้เวลาประมาณ ๑๕ – ๓๐ วันทำการ

๒. วิธีการแก้ปัญหาที่ได้รับการร้องเรียน

แจ้งให้หน่วยงาน/ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง ศึกษาระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ภายในกำหนดเวลา ๑๕ – ๓๐ วัน

๓. ผลที่ได้รับจากการแก้ไขปัญหา

ประชาชนได้รับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภาครัฐเพิ่มขึ้น ข้าราชการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุห์ ปฏิบัติตามมาตรการ/ แผนปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ส่งผลให้การปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เป้าหมายของการดำเนินการ/ผลที่ได้รับ

๑. เกิดประสิทธิภาพมีมาตรฐานทางคุณธรรม และจริยธรรม
๒. การทำงานมุ่งเน้นคุณธรรม/จริยธรรม ในการปฏิบัติราชการ
๓. ประชาชนเกิดความมั่นใจ และพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของภาครัฐ
๔. ไม่ปรากฏการทุจริตหรือการร้องเรียน เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่

วิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนให้ผลที่ได้รับบรรลุเป้าหมายที่กำหนด

๑. ทุกคนตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี

๒. การร่วมมือและการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน

๓. การส่งเสริมค่านิยมของเจ้าหน้าที่รัฐให้ยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม ความโปร่งใส และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน

๔. การเผยแพร่/ประชาสัมพันธ์ ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ให้ประชาชนมีจิตสำนึกในประโยชน์สาธารณะและการเฝ้าระวังการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ภาครัฐปัญหา อุปสรรค ของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๕. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วน จึงต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินระยะเวลาที่กำหนดไว้

๖. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องด้วยต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องตรวจสอบสถานที่ร้องเรียน แต่อย่างใดก็ดี การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ และมีการติดตามการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ทั้งนี้หากมีการส่งต่อยังหน่วยงานที่ต้องด าเนินการเจ้าหน้าที่ (งานวินัยและนิติการ) จะต้องติดตามเร่งรัดการด าเนินการให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว

๗. การเมืองท้องถิ่นในชุมชน เป็นส่วนหนึ่งของการเกิดข้อร้องเรียนในชุมชน

ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา

เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ ดังนี้

๑. ปัจจุบันประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากการดำเนินการรับเรื่อง พบว่า การร้องเรียนการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ด้านการปฏิบัติราชการ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แต่อย่างใด โดยเรื่องร้องเรียนที่ได้รับพบว่าเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการ ทะเลาะวิวาทของประชาชนในพื้นที่ใกล้เคียงกัน โดยข้อร้องเรียนที่พบจะส่วนมากเป็นเรื่องพฤติกรรมส่วนบุคคลโดยมีสาเหตุมาจากเรื่องส่วนตัว และการเมืองท้องถิ่น จึงจำเป็นต้องสร้างความรู้ความเข้าใจรวมทั้ง แนวทางการปฏิบัติงานการบริหารงานเพื่อลดปัญหาความขัดแย้งอันจะนำมาซึ่งข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น ในอนาคตต่อไป

๒. ควรจัดการให้ความรู้ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง รวมทั้งบุคลากร ในสังกัดทุกคน ให้มีความรู้ความเข้าใจ อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อเป็นการเฝ้าระวังและตรวจสอบความโปร่งใสอยู่ตลอดเวลา

๓. ควรส่งเสริมให้ความรู้กับบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยุห์ ในเรื่องการรักษาระเบียบวินัย และเพื่อเพิ่มพูนความรู้ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับการปฏิบัติงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้จะได้ไม่กระทำการใดหรือปฏิบัติเรื่องใดๆมิให้สุ่มเสี่ยงต่อการผิดระเบียบวินัยข้าราชการ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

สิงหาคม ๒๕๖๙