



บันทึกข้อความ

โรงพยาบาลสิชล	
รับที่	งานรณรงค์
วันที่	25 มิ.ย. 61
เวลา	13:30 น.

ส่วนราชการ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสิชล โทร. ๐ ๗๕๓๓ ๕๕๐๐-๔ ต่อ ๑๖๔

ที่ นศ. ๐๐๓๒.๒๐๑/สพดส วันที่ ๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๑

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รอบ ๙ เดือน (๑ตุลาคม๖๐- ๑๕ มิถุนายน ๖๑)


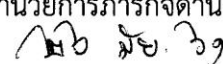
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิชล

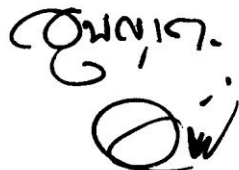
ตามที่โรงพยาบาลสิชล ได้มีคำสั่ง ที่ ๑๗๓/๒๕๖๐ เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เมื่อวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๐ ณ ห้องกลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ โดยกำหนดช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ไว้ ๓ ช่องด้วยกัน คือ (๑) ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๕-๓๓๕๕๐๐ - ๔ ต่อ ๑๖๔ (๒) ทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิชล (๓) แจ้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง พร้อมทั้งกำหนด เจ้าหน้าที่รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ไว้ตามคำสั่งโรงพยาบาลสิชล ที่ ๑๗๖/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๐ ไว้เรียบร้อยแล้วนั้น

ฉะนั้น งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ขอสรุปผลการดำเนินงาน พร้อมปัญหาอุปสรรค และ แนวทางการแก้ไข ในการดำเนินงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รอบ ๙ เดือน (๑ตุลาคม๖๐- ๑๕ มิถุนายน ๖๑) (เอกสารแนบ ๑) และอนุญาตเผยแพร่ ผ่านทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสิชล (<http://sichon-hospital.com>) เพื่อให้สาธารณชนรับทราบถึงการดำเนินงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุญาตให้มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์


(นายศรีณยู ทองเภาว)
นิติกร


(นางศรีประดับ ศรีนา)
นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ ปฏิบัติหน้าที่
รองผู้อำนวยการภารกิจด้านอำนวยการ



(นายอารักษ์ วงศ์วรชาติ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิชล
26 มิ.ย. 2561

สรุปผลการดำเนินงาน ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ โรงพยาบาลลิซล ในรอบ ๙ เดือน

งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลลิซล

๑. สถานการณ์ ปี ๒๕๖๑

งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลลิซล มีบทบาทหน้าที่หลักในหน่วยงานเพื่อดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต และยุทธศาสตร์ด้านการป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข และคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรสาธารณสุขทุกระดับ ตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. (ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้น การป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานสังกัดกระทรวงสาธารณสุข นำสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI : Corruption Perception Index)

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการดำเนินงานที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การดำเนินการทางวินัยข้าราชการตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ และเจ้าหน้าที่อื่นๆ ตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ประสานงาน ติดตามผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวยุติธรรม สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗” และ มาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป...” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวยุติธรรม พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ผลการดำเนินการทางวินัย/ เสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม (ระบบบริหารจัดการอย่างมีธรรมาภิบาลในหน่วยงาน) ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ โรงพยาบาลสิชล ได้จัดทำคำสั่งแต่งตั้งกลุ่มบุคลากรรณรงค์ เพื่อเสริมสร้างการบริหารงานที่โปร่งใสของโรงพยาบาลสิชล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ตามคำสั่งโรงพยาบาลสิชล ที่ ๑๗๗/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๐ เพื่อร่วมกันสร้างวัฒนธรรม/ สร้างค่านิยมด้านคุณธรรมความโปร่งใสในการดำเนินงาน ตลอดจนการเตรียมความพร้อมบุคลากรสาธารณสุข สามารถใช้เครื่องมือดังกล่าวเป็นกลไกขับเคลื่อนหน่วยงานของภาครัฐ ให้มีการบริหารงานที่โปร่งใสขึ้นตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and transparency assessment : ITA) ที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

กลุ่มบุคลากรรณรงค์ เพื่อเสริมสร้างการบริหารงานที่โปร่งใสของโรงพยาบาลสิชล ได้ร่วมกันวางมาตรการป้องกันการทุจริต และแก้ไขการกระทำผิดวินัย รวมทั้งกำหนดแนวทางมาตรการเพื่อเสริมสร้างการบริหารงานที่โปร่งใสตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

ผลการดำเนินงานครั้งนี้พบว่า

๑) เจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลสิชล ผู้เข้ารับการอบรม ได้รับความรู้ มีความเข้าใจหลักจริยธรรมข้าราชการพลเรือน วินัยข้าราชการพลเรือนสามัญ และแนวทางในการจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารสัญญาเพิ่มขึ้น

๒) เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ด้านพัสดุ การเงิน งานยานพาหนะ เข้าใจระเบียบ ข้อปฏิบัติได้ดีขึ้น และสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามระเบียบ กฎหมายมากขึ้น

๒.๒ ผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๑ งานนิติการ โรงพยาบาลสิชล ไม่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ แต่อย่างไรก็ตาม ทั้ง หาได้มีหนังสือแจ้งจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน หรือหนังสือร้องเรียน โดยตรงต่อสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และเพื่อจำแนกรับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้รับ จึงขอจำแนกประเภทข้อร้องเรียนดังต่อไปนี้

๑) เรื่องร้องเรียนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่	จำนวน	-	เรื่อง
๒) เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	จำนวน	-	เรื่อง
๓) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ	จำนวน	-	เรื่อง
๔) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล	จำนวน	-	เรื่อง
๕) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผู้บริหารละเลยในการปฏิบัติหน้าที่	จำนวน	-	เรื่อง

๒. ปัญหาอุปสรรค

๑. ด้วยศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ เพิ่งดำเนินการก่อตั้ง และกำหนดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ นี้ จึงทำให้เจ้าหน้าที่และประชาชนยังไม่เข้าใจบทบาท อำนาจหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เท่าที่ควร

๒. การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากผู้ร้องเรียน การแก้ไขปัญหา การร้องเรียนในแต่ละฝ่ายงาน มีกระบวนการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ไม่สามารถวางมาตรฐานการแก้ปัญหาในการแก้ไขปัญหาได้ชัดเจน ขึ้นอยู่กับประเภทและระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียน

๓. ความร่วมมือของหน่วยงานต่างๆ ในโรงพยาบาลสิชล ตลอดจนหน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน พบว่า บางหน่วยงานยังไม่เข้าใจระบบการรับเรื่องร้องเรียนได้ดีเท่าที่ควร

๓. แนวทางการแก้ไข

๑. ประชาสัมพันธ์อำนาจหน้าที่ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านสื่อตามช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ ประชาชนผู้เข้ารับบริการ เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ และ ที่ทำการของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

๒. เผยแพร่กระบวนการทำงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์โรงพยาบาลสิชล เพื่อให้เจ้าหน้าที่และประชาชนทั่วไปทราบถึงขั้นตอนการทำงาน รวมทั้งระยะเวลาการดำเนินการ

๓. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ เพื่ออำนวยความสะดวกแนะนำขั้นตอนและกระบวนการในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการตรวจสอบตามที่มีการร้องเรียนต่อไป

รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
 ของงานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสิชล
 ประจำปี...๑ ตุลาคม-๑๕ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๑

ว/ด/ป เรื่อง	ที่มา	เรื่องร้องเรียน	อำเภอ	ผู้ถูกร้อง	ผลการดำเนินงาน	จนท.ผู้รับผิดชอบ
-		ไม่มีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	-	-	-	-

ประเภทเรื่องร้องเรียน

- ๑) ร้องเรียนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่
- ๒) ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ
- ๔) ร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่เหมาะสมในการแต่งตั้งโยกย้าย
- ๕) ร้องเรียนกรณีผู้บริหารละเลยการปฏิบัติหน้าที่