

รายงานการวิเคราะห์ผลการดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ไตรมาสที่ ๒

ความเป็นมา

ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ กำหนดให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานภาครัฐทุกองค์กรต้องจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในหน่วยงานของตนเอง ดังนั้น โรงพยาบาลโคกสำโรง จึงได้จัดทำแผนปฏิบัติการราชการ การป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบและส่งเสริมคุ้มครองจริยธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ขึ้น

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) ร่วมกับ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment-ITA) โดยพิจารณาจากผลสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม ไม่มีจริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องการตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง การแจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมายที่กำหนดไว้

สถิติเรื่องร้องเรียน

ผลการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ที่กำหนด ณ วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘

๑. มีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๒. ไม่มีเรื่องร้องเรียน กรณีจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน แต่อย่างใด

สรุปเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง						
เรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	ปัญหาเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาที่แล้วเสร็จ	การแก้ไข ปัญหา	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
ทั่วไป	๑	การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗ วัน	คณะกรรมการ ไต่สวน/คณะกรรมการ ความเสี่ยง และรายงาน ผลการ ดำเนินงานให้ หัวหน้า หน่วยงาน ทราบ	คณะกรรมการ ไต่สวน/คณะกรรมการ ความเสี่ยง	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว
จัดซื้อจัดจ้าง	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	

การวิเคราะห์สาเหตุเรื่องร้องเรียน

จากสถิติข้อร้องเรียนที่ผ่านมา ในไตรมาสที่ ๑ ปรากฏว่า ไม่มีข้อร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างแต่อย่างใด แต่มีข้อร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๑ เรื่อง เกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งทางโรงพยาบาลโคกสำโรงได้แก้ปัญหาให้เป็นตามขั้นตอน/กระบวนการที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับระเบียบและกฎหมาย โดยแต่งตั้งเบื้องต้นก่อน และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว รายงานผลต่อผู้บริหาร เพื่อพิจารณาสั่งการให้ดำเนินการต่อไป หรือเพื่อยุติเรื่อง แล้วแต่กรณี

ปัญหา-อุปสรรค เรื่องร้องเรียน

การปฏิบัติหน้าที่ราชการย่อมจะมีการร้องเรียนกล่าวหาข้าราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ การร้องเรียนกล่าวหากัน บางครั้งผู้ร้องเรียนไม่กล้าเปิดเผยตัวเอง โดยไม่มีการลงชื่อหรือลงชื่อไม่จริงก็ได้ รวมทั้งไม่มีการให้ข้อมูลอื่นๆ เช่น เบอร์โทรศัพท์ ที่อยู่ เนื่องจากอาจกลัวผลกระทบที่เกิดขึ้นกับตัวเอง ซึ่งทำให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียนหรือผู้บริหารของหน่วยงาน ไม่สามารถสอบถามรายละเอียดที่เป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ในทางกลับกันบางครั้งก็อาจเป็นการร้องเรียนกล่าวโทษคนอื่นได้โดยง่าย แม้ไม่มีเหตุ ก็จะกลั่นแกล้ง จึงไม่เป็นธรรมต่อผู้ถูกร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องได้

เมื่อมีการเปิดช่องให้มีการร้องเรียน ก็ควรจะร้องเรียน เพื่อให้มีการตรวจสอบเพื่อหาข้อเท็จจริง ดังนั้น โรงพยาบาลโคกสำโรง จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใต้อำนาจที่ได้รับตามหนังสือร้องเรียนและดำเนินการผลสุดท้ายก็เพื่อประโยชน์ของทางราชการเท่านั้น กรณีร้องเรียนไม่เป็นเรื่องจริงก็จะทำให้สูญเสียทรัพยากรด้านต่างๆ เช่น งบประมาณ เวลาปฏิบัติราชการ และส่งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนเสียกำลังใจในการทำงาน อาจทำให้ไม่กล้าตัดสินใจในการปฏิบัติงานอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

๑. ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน แจ้งผลการตอบสนองเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เป็นระยะๆ
๒. กำชับให้ข้าราชการหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ในสังกัด สร้างความสัมพันธ์ที่ดี มอบหมายให้เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำพร้อมชี้แจงทำความเข้าใจตามขั้นตอน/กระบวนการ เฉพาะราย
๓. ควรกำหนดมาตรการหรือแนวทางเพื่อป้องกันการทุจริต หรือผลประโยชน์ทับซ้อนเพิ่มเติมไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติอันจะเป็นการป้องกันการทุจริตตั้งแต่ต้น หรือมีมาตรการขั้นเด็ดขาดให้ผู้กระทำความผิดเกรงกลัวต่อการกระทำความผิดอย่างจริงจัง และเพิ่มมากขึ้น

ผู้ทำการวิเคราะห์

คณะกรรมการใกล้เคียง/คณะกรรมการความเสี่ยง