

สรุปผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการและการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลคลองใหญ่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

๑.ความเป็นมา

โรงพยาบาลคลองใหญ่ จังหวัดตราด มีการดำเนินงานตามนโยบายการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อดำเนินงานการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็น เครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอรัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดย ร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนางาน กลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการ ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน เป็นไปตาม ระเบียบ สำนักราชเลขาธิการว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒ ตั้งอยู่บนพื้นฐาน ของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) คณะกรรมการรับข้อร้องเรียนได้ทบทวนคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายใน โรงพยาบาล คลองใหญ่เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้อง ร้องทุกข์ สำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนฯ จะเป็น ประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน จัดการเรื่อง ร้องเรียนอย่างมีคุณภาพ

๒.ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

โรงพยาบาลคลองใหญ่มีการจัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและมีการจัดโครงสร้างทีมเคลื่อนที่เร็ว (Rapid Response Team) ทำให้การดำเนินงานบรรลุผล เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้ในรอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘)

- ๒.๑ พบเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ๑ เรื่อง
- เรื่องการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่งานจิตเวชที่พาดพิงถึงบุคคลที่ ๓ (ผู้ร้องเรียนเอง)
 - รายละเอียด ร้องเรียนไปที่ สปสช เขต ๖ และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด ในคำร้องเรียนไม่ลงชื่อผู้ ร้องเรียน
 - แนวทางดำเนินการเบื้องต้นคือ รับเรื่องร้องเรียน แจ้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ทารอนิติกกรสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดตราด ส่วนผลการดำเนินการ อยู่ระหว่างดำเนินการ

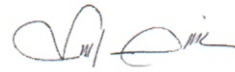
๒.๒ ไม่พบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงาน

๓.๑ ความชัดเจนของเรื่องที่ร้องเรียนเช่น เช่นชื่อและเบอร์โทรผู้ร้องเรียน ความต้องการในการ ร้องเรียน

๓.๒ ระบบหรือช่องทางการร้องเรียน ไม่ผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๓.๓ แนวทางการแก้ไขปัญหอาจต้องขอความร่วมมือผู้มีความรู้จากหน่วยงานในระดับสูงขึ้นไป



ผู้รายงาน

(นางสาวสมรักษ์ วิจิตรสมบัติ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ