



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลภูเพียง กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร.๐-๕๕๗๑-๕๕๕๑-๓ ต่อ ๒๐๒

ที่ นน. ๐๐๓๓.๓๐๑/ ๑๓๖

วันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลภูเพียง

เรื่องเดิม

ตามที่โรงพยาบาลภูเพียง ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ การร้องเรียนการปฏิบัติงาน เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลภูเพียง มีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติ ต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง ดังนั้นการมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของหน่วยงาน จึงถือเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง

ข้อเท็จจริง

ในการนี้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โรงพยาบาลภูเพียง ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รายละเอียดตามเอกสารหมายเลข ๑

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรด

๑. รับทราบผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน
๒. อนุญาตให้นำเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลภูเพียง www.phuphianghospital.com

(นางสาววิลาวัลย์ ตฤณธีรบุลย์)

เลขานุการคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

คำสั่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลภูเพียง

-ทราบ / อนุมัติ

(นายภูวีส เพยลุง)

นายแพทย์ชำนาญการ (ด้านเวชกรรม)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลภูเพียง

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลภูเพียง

(ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน)

หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลภูเพียงให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ การร้องเรียนการปฏิบัติงาน เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของ โรงพยาบาลภูเพียง มีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใด รายหนึ่ง ดังนั้นการมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของหน่วยงานจึงถือเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้ หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง

เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เป็นธรรมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นเรื่องต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ให้บริการหรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมี ผู้ร้องเรียน แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการ ปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลภูเพียง ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ดังนี้

- | | |
|---|----------------|
| ๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | จำนวน - เรื่อง |
| ๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | จำนวน - เรื่อง |
| ๓. เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง | จำนวน - เรื่อง |

วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค

เนื่องจากการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลภูเก็ต
จึงขอเสนอปัญหาอุปสรรคของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติครั้งต่อไป ดังนี้

แนวทางการแก้ไข

๑. กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
๒. วางแผนการฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชน
๓. จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ
เพื่อประมวลปัญหา และน้อมรับข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ

ลงชื่อ..........ผู้รายงาน
(นางสาววิลาวัลย์ ตฤณธีรบุลย์)
เลขานุการคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์