



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลกุเพียง กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โทร.๐-๕๔๖๐-๑๑๖๖-๘.....

ที่ นน ๐๐๓๒.๓๐๓/๔๙๒..... วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๔.....

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุเพียง

เรื่องเดิม

ตามที่โรงพยาบาลกุเพียง ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจาก ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ การร้องเรียนการปฏิบัติงาน เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน จะส่งผลให้ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลบ่อเกลือ มีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติ ต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง ดังนั้นการมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ของหน่วยงานจึงถือเป็นการ ส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง

ข้อเท็จจริง

ในการนี้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลกุเพียง ได้จัดทำสรุปผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔) เกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รายละเอียดตามเอกสารหมายเลข ๑

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรด

๑. รับทราบผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รอบ ๑๒ เดือน
๒. อนุญาตให้นำเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลกุเพียง

<https://www.phuphianghospital.com/>

(นางสาวกรรณิการ์ วงศ์ไชยา)

เภสัชกรชำนาญการ

คำสั่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุเพียง

-ทราบ / อนุมัติ

(นายชรินทร์ ดีปินตา)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุเพียง

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลภูเพียง

(ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔)

หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลภูเพียง ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ การร้องเรียนการปฏิบัติงาน เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของ โรงพยาบาลบ่อเกลือ มีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใด รายหนึ่ง ดังนั้นการมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ของหน่วยงานจึงถือเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้ หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง

เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เป็นธรรมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นเรื่องต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมี ผู้ร้องเรียน แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลภูเพียง ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔) ดังนี้

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


วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค

เนื่องจากไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ของโรงพยาบาลภูเพียง จึงขอเสนอปัญหาอุปสรรคของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติครั้งต่อไป ดังนี้

ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อข้อมูลเพิ่มเติม เช่น เรื่องร้องเรียนบางเรื่อง ผู้ร้องเรียน ระบุเพียงชื่อ ไม่ได้ระบุที่อยู่ หรือเบอร์โทรติดต่อกลับจึงทำให้การแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนค่อนข้างล่าช้า เนื่องจากหาผู้ร้องเรียนไม่พบ

แนวทางการแก้ไข

๑. กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน
๒. จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อประมวลปัญหา และนำมาปรับปรุง
๓. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้แก่ประชาชน ให้รู้แนวทาง ขั้นตอน การดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อให้ปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์และกฎหมายที่กำหนด ไม่สร้างความเสียหาย ความเดือดร้อน หรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น

ลงชื่อ..........ผู้รายงาน
(นางสาวกรรณิการ์ วงศ์ไชยา)
เภสัชกรชำนาญการ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
โรงพยาบาลกุเพียง จังหวัดน่าน
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๔
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลกุเพียงจังหวัดน่าน.....
วัน/เดือน/ปี : ๑ กันยายน ๒๕๖๔.....
หัวข้อ : EB๑๑ รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ.....
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)
.....๑) สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบ ๑๒ เดือน.....

Link ภายนอก : ไม่มี.....

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางสาวกรรณิการ์ วงศ์ไชยา)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายชรินทร์ ตีปินตา)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุเพียง
วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลเผยแพร่

(นายวิทย์ มงคลวิสุทธิ)
หัวหน้าพยาบาล(พยาบาลวิชาชีพ)ชำนาญการพิเศษ
วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๔