



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลภูเพียง กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โทร.๐-๕๔๗๑-๙๕๙๑-๓.

ที่ นน. ๐๐๓๒.๓๐๓/๒๔/พ

วันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ่อฤเพียง

เรื่องเดิม

ตามที่โรงพยาบาลภูเพียง ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ การร้องเรียนการปฏิบัติงาน เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลบ่อฤเพียง มีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง ดังนั้นการมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ของหน่วยงานจึงถือเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง

ข้อเท็จจริง

ในการนี้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โรงพยาบาลภูเพียง ได้จัดทำสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๔) เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รายละเอียดตามเอกสารหมายเลข ๑

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรด

๑. รับทราบผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน
๒. อนุญาตให้นำเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลภูเพียง www.phuphianghospital.com

(นางสาวกรรณิการ์ วงศ์ไชยา)

เลขานุการคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

คำสั่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลภูเพียง

-ทราบ / อนุมัติ

(นายชรินทร์ ดีปันทา)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลภูเพียง

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลกุเพีย

(ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๕)

หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลกุเพีย ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ การร้องเรียนการปฏิบัติงาน เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของ โรงพยาบาลกุเพีย 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 โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการ ปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลกุเพีย ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๕) ดังนี้

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

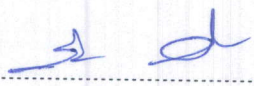
วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค

เนื่องจากไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ 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)
เลขานุการคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์