



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลบ่อเกลือ อ.บ่อเกลือ จังหวัดน่าน โทร.๐-๕๔๗๗-๘๐๖๖.....

ที่ นน ๐๐๓๓.๓๐๑/๒๕๕๑..... วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๖.....

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ่อเกลือ

๑. ต้นเรื่อง

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ได้นำการประเมินของสำนักงาน ป.ป.ช. มาประยุกต์ใช้โดยนำมาปรับปรุงเนื้อหารายละเอียดข้อคำถาม จัดทำเป็นแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment : MOIT) เพื่อให้เข้ากับบริบทของการขยายผลเพื่อพัฒนาและยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการส่วนภูมิภาค มีประเด็นการประเมินจำแนกออกเป็น ๙ ตัวชี้วัด โดยตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เปิดเผยการดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมความโปร่งใสในหน่วยงาน ประเด็น ๑. การจัดการเรื่องร้องเรียน ๒. การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม

๒. ข้อเท็จจริง

องค์ประกอบด้านหลักฐานบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน MOIT๒

๑. หน่วยงาน ส่งหลักฐานที่แสดงถึงการสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยต้องมีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข และรายงานต่อผู้บังคับบัญชา รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

(๑) สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน

(๒) สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. กรณีในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ หน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือเรื่องเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือกรณีใดกรณีหนึ่ง หน่วยงาน ต้องจัดทำรายงานสรุปผลว่า หน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ หรือมีเรื่องร้องเรียน เพียงกรณีใดกรณีหนึ่ง

๓. ข้อพิจารณา

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย พิจารณาแล้วว่าเพื่อให้ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ และมาตรา ๔๑ จึงได้สรุปผลการดำเนินงานรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ดังนี้

๓.๑ รายงานสรุปผลการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ

๓.๒ รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรด

๔.๑ รับทราบรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้

/๔.๒ อนุญาต...

๔.๒ อนุญาตนำข้อมูลตามข้อ ๔.๑ เผยแพร่ขึ้นเว็บไซต์ของ โรงพยาบาลบ่อเกลือ

www.bkhosp.com



(นายชยพล เจริญศิริ)

ประธานกรรมการจัดการซื้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย

คำสั่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ่อเกลือ

ทราบ / อนุญาต



(นายหุจิศักดิ์ วรรณวิทยา)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน) ปฏิบัติหน้าที่

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ่อเกลือ

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลบ่อเกลือ

(รอบ ๑๒ เดือน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕-๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

ณ วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๖

หลักการและเหตุผล

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

เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เป็นธรรมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการ หรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึง ผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมิน ดำเนินการ ทั้งนี้เรื่องร้องเรียน ทั่วไปต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติการฯ เสร็จสิ้น ภายในห่วงปิงปองประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปของห่วงปิงปองประมาณที่ผ่านมา (ห่วงปิงปองประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕) แต่ยังมีดำเนินการ ต่อในห่วงปิงปองประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมิน ดำเนินการ ทั้งนี้เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการ ตามคู่มือปฏิบัติการฯ เสร็จสิ้นภายในห่วงปิงปองประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของห่วงปิงปองประมาณที่ผ่านมา (ห่วงปิงปองประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕) แต่ยังมี การดำเนินการต่อในห่วงปิงปองประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ และมาตรา ๔๑ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนอง และแจ้งผลการพิจารณาเรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้จะแจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทราบได้นั้น ต้องเป็นไปตาม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ คือ ระบุชื่อ ที่อยู่ ให้ชัดเจน อนึ่ง ในปัจจุบันจะพบการดำเนินการในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถยืนยันที่ อยู่ของผู้ร้องเรียนได้รวมถึงหมายเลขโทรศัพท์ไม่ว่าจะเป็น โทรศัพท์พื้นฐาน หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลบ่อเกลือ ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ดังนี้

รอบ ๑๒ เดือน (วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕-๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) ดังนี้

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

วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค

เนื่องจากไม่ปรากฏว่ามี การร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ของโรงพยาบาลบ่อเกลือ จึงขอเสนอปัญหาอุปสรรคของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติครั้งต่อไป ดังนี้

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อข้อมูลเพิ่มเติม เช่น เรื่องร้องเรียนบางเรื่อง ผู้ร้องเรียน ระบุเพียงชื่อ ไม่ได้ระบุที่อยู่ หรือเบอร์โทรติดต่อกลับจึงทำให้การแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนค่อนข้างล่าช้า เนื่องจากหาผู้ร้องเรียนไม่พบ

แนวทางการแก้ไข

- กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน
- จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อประมวลปัญหา และนำมาปรับปรุง
- ดำเนินการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้แก่ประชาชนให้รู้แนวทาง ขั้นตอน การดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อให้ปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์และกฎหมายที่กำหนด ไม่สร้างความเสียหายความเดือดร้อนหรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน

(นายชยพล เจริญศิริ)

ประธานกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
โรงพยาบาลบ่อเกลือ จังหวัดน่าน
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลบ่อเกลือ จังหวัดน่าน..... วัน/เดือน/ปี : ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๖..... หัวข้อ : รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน..... รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)๑) สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน..... Link ภายนอก : ไม่มี..... หมายเหตุ :.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล ศักรนันท์ วงศ์จริยะขจร (นายศักรนันท์ วงศ์จริยะขจร) นักวิชาการพัสดุ วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๖	ผู้อนุมัติรับรอง นิภาพร ใจพล (นางนิภาพร ใจพล) นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๖
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลเผยแพร่ กฤตนัย เกตุแก้ว (นายกฤตนัย เกตุแก้ว) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๖	

เป็นการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายใต้การดำเนินการตามคำสั่งโรงพยาบาลบ่อเกลือ ที่ ๕๘/๒๕๖๕ ลง
วันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๕ เรื่องการแต่งตั้งคณะทำงานบริหารจัดการเว็บไซต์โรงพยาบาลบ่อเกลือ