

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลบ่อเกลือ

(รอบ ๑๒ เดือน ระหว่างวันที่ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙))

ณ วันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๙

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 ภายในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปของปีงบประมาณที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘) แต่ยังมีการดำเนินการ ต่อในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมิน ดำเนินการ ทั้งนี้เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการ ตามคู่มือปฏิบัติการฯ เสร็จสิ้นภายในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของปีงบประมาณที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘) แต่ยังมีการ ดำเนินการต่อในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

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 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒ คือ ระบุชื่อ ที่อยู่ ให้ชัดเจน อนึ่ง ในปัจจุบันจะพบการดำเนินการในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถยืนยันที่ อยู่ของผู้ร้องเรียนได้รวมถึงหมายเลขโทรศัพท์ไม่ว่าจะเป็น โทรศัพท์พื้นฐาน หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลบ่อเกลือ ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ดังนี้

รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙) ดังนี้

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

วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค

เนื่องจากไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 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

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

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลบ่อเกลือ จังหวัดน่าน..... วัน/เดือน/ปี : ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๙..... หัวข้อ : สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙. รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) เอกสารแนบ จำนวน ๑ ชุด ประกอบด้วย..... ๑. สรุปผลการร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙)..... Link ภายนอก : ไม่มี..... หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล พรชิตา ใจปิง (นางสาวพรชิตา ใจปิง) นักวิชาการพัสดุ วันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๙	ผู้อนุมัติรับรอง นิภาพร ใจพล (นางนิภาพร ใจพล) นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ ปฏิบัติราชการแทน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ่อเกลือ วันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๙
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลเผยแพร่ กฤตณัย เกตุแก้ว (นายกฤตณัย เกตุแก้ว) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๙	

เป็นการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายใต้การดำเนินการตามคำสั่งโรงพยาบาลบ่อเกลือ ที่ ๒๗/๒๕๖๘
ลงวันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๘ เรื่องการแต่งตั้งคณะทำงานบริหารจัดการเว็บไซต์โรงพยาบาลบ่อเกลือ