



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลงาว กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานธุรการ

ที่ สป ๐๐๓๒.๓๐๑/ ๙๙๖๓

วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลงาว

ตามที่โรงพยาบาลงาว เป็นหน่วยงานที่มีจัดบริการศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำหรับผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือ ได้รับผลกระทบจากบริการ สุขภาพ และความโปร่งใสในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง นั้น

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ไตรมาส ๑-๒ (ตัดยอด ณ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔) ศูนย์การรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์โรงพยาบาลงาว มีผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. กรณีขอร้องเรียน แจ้งเบาะแส/ร้องทุกข์/การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีจำนวน ๓ เรื่อง เกี่ยวกับ พฤติกรรมบริการ(ตามเอกสารแนบ)
๒. กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง ยังไม่พบว่ามีกรร้องเรียนแต่อย่างใด

ในส่วนการดำเนินงานตามระบบตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบนั้น โรงพยาบาลงาว ได้จัดวางระบบตอบสนองตามกระบวนการเพื่อรายงานผลการ ดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

ดังนั้น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์โรงพยาบาลงาว จึงขอพิจารณาอนุมัติ ดังนี้

๑. รับทราบรายละเอียดผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน (ดังเอกสารแนบ)
๒. อนุญาตให้เผยแพร่บันทึกรายละเอียดผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลงาว เผยแพร่ปิดประกาศที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ และบนเว็บไซต์โรงพยาบาลงาว

www.ngaohospital.com

จึงเรียนมาเพื่อทราบและโปรดพิจารณา

(นางภัทราภรณ์ ไชยชนะ)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นของผู้บริหารโรงพยาบาลงาว

อนุมัติ ไม่อนุมัติ เนื่องจาก

(ลงชื่อ).....

(นายเกษม ทองบรรจบ)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลงาว

รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓-๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔)

หลักการและเหตุผล

ตามที่โรงพยาบาลงาว เป็นหน่วยงานที่มีจัดบริการศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำหรับผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือ ได้รับผลกระทบจากบริการสุขภาพ และความโปร่งใสในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๕) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรสาธารณสุขทุกระดับ นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสด/เรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์โรงพยาบาลงาว ๒ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ผู้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์โรงพยาบาลงาว และ ๒) เว็บไซต์“ศูนย์รับแจ้งเบาะแสด เรื่องทุจริตโรงพยาบาลงาว” <http://www.ngaohospital.com/index.php> โดยให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริต กระทรวงสาธารณสุข สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวง สาธารณสุขอีกเช่นกัน

เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
- ๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรีกษา ขออนุมัติ/อนุญาต ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสด หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
- ๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- ๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการ เพื่อเสนอเรื่อง ให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องที่คุณขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่คุณขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณี ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอคอยติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลลาว โทรศัพท์ ๐๕๔-๒๖๑๒๕๓ ต่อ ๑๑๘-๒๐

สถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ไตรมาส ๒ (ตัดยอด ณ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔) ศูนย์การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์โรงพยาบาลลาว มีผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. กรณีข้อร้องเรียน แจ้งเบาะแส/ร้องทุกข์/การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีจำนวน ๓ เรื่อง เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ (ตามเอกสารแนบ)
๒. กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง *ยังไม่พบว่ามีกรรณร้องเรียนแต่อย่างใด*

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่าเป็นการร้องทุกข์กรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน และไม่พบว่ามีกรรณร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลลาว

ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้
๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องด้วยต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

ด้วยปัจจุบัน ประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์กันมากขึ้น จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

st.s.

(ลงชื่อ)..... ผู้รายงาน

(นางภัทรภรณ์ ไชยชนะ)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

แบบรายงานข้อร้องเรียนและคดีของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตสุขภาพที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
 เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔
 หน่วยงาน โรงพยาบาลลาว จังหวัดลำปาง

เรื่อง	จำนวน ทั้งหมด	ดำเนินการ เสร็จแล้ว (เรื่องยุติ)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	อยู่ระหว่างไกล่ เกลี่ย	รวม
๑.การบริการ/ขอความช่วยเหลือ	๓	๓	-	-	-	๓
๒.การบริหารทรัพยากรบุคคล	-	-	-	-	-	-
๓.การพัสดุ/การจัดซื้อจัดจ้าง	-	-	-	-	-	-
๔.วินัยไม่ร้ายแรง	-	-	-	-	-	-
๕.เจ้าหน้าที่กระทำละเมิด	-	-	-	-	-	-
๖.การสาธารณสุข/เหตุร้ายกาจ	-	-	-	-	-	-
๗.คดีทางการแพทย์	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ :

.....

ลงชื่อ.....ผู้ให้ข้อมูล

(นายพิชิต คู่กระสังข์)

วันที่ ๑๐ มี.ค. ๒๕๖๔