บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานธุรการ โทร. ๐ ๕๔๒๖ ๑๒๕๓ ต่อ ๑๑๘

ที่ ลป ๐๐๓๓.๓๐๑/๓๒๕๑ **วันที่** ๑ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลงาว

ตามที่โรงพยาบาลงาว เป็นหน่วยงานที่มีจัดบริการศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำหรับผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือ ได้รับผลกระทบจากบริการสุขภาพ และความโปร่งใสในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง นั้น

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ไตรมาส ๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘) ศูนย์การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์โรงพยาบาลงาว มีผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. กรณีขอร้องเรียน แจ้งเบาะแส/ร้องทุกข์/การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ *จำนวน ๑ รายการ* เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ และข้อสงสัยในกระบวนการรักษา

๒. กรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ *ยังไม่พบว่ามีการร้องเรียนแต่อย่างใด*

ในส่วนการดำเนินงานตามแนวทางคู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ทั้ง ๒ แนวทาง คือ คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มีปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงาน จึงใคร่ขออนุญาตเผยแพร่ปิดประกาศที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ และบนเว็บไซต์โรงพยาบาลงาว www.ngaohospital.go.th

จึงเรียนมาเพื่อทราบและโปรดพิจารณา

(นางภัทราภรณ์ ไชยชนะ)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นของผู้อำนวยการโรงพยาบาลงาว
☑ อนุมัติ ☐ ไม่อนุมัติ เนื่องจาก

(นางสาวสกาวเดือน เนตรทิพย์)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลงาว

แบบรายงานข้อร้องเรียนและคดีของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตสุขภาพที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘
เดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ – สิงหาคม ๒๕๖๘
หน่วยงาน โรงพยาบาลงาว จังหวัดลำปาง

เรื่อง	จำนวนทั้งหมด	ดำเนินการเสร็จแล้ว (เรื่องยุติ)	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างไกล่เกลี่ย	รวม
๑.การบริการ/ขอความช่วยเหลือ	๑	๑	-	-	-	๑
๒.การบริหารทรัพยากรบุคคล	-	-	-	-	-	-
๓.การพัสดุ/การจัดซื้อจัดจ้าง	-	-	-	-	-	-
๔.วินัยไม่ร้ายแรง	-	-	-	-	-	-
๕.เจ้าหน้าที่กระทำละเมิด	-	-	-	-	-	-
๖.การสาธารณสุข/เหตุรำคาญ	-	-	-	-	-	-
๗.คดีทางการแพทย์	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ : .....

ลงชื่อ..... ผู้ให้ข้อมูล
(นางภัทราภรณ์ ไชยชนะ)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
วันที่ ๑ ก.ย. ๒๕๖๘

สรุปข้อร้องเรียนเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
ไม่มีข้อร้องเรียน	-	-

สรุปข้อร้องเรียนเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๗

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
ไม่มีข้อร้องเรียน	-	-

สรุปข้อร้องเรียนเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
ไม่มีข้อร้องเรียน	-	-

สรุปข้อร้องเรียนเดือน มกราคม ๒๕๖๘

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
ไม่มีข้อร้องเรียน	-	-

สรุปข้อร้องเรียนเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
ไม่มีข้อร้องเรียน	-	-

สรุปข้อร้องเรียนเดือน มีนาคม ๒๕๖๘

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
ไม่มีข้อร้องเรียน	-	-

สรุปข้อร้องเรียนเดือน เมษายน ๒๕๖๘

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
ไม่มีข้อร้องเรียน	-	-

สรุปข้อร้องเรียนเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๘

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
ไม่มีข้อร้องเรียน	-	-

สรุปข้อร้องเรียนเดือน มิถุนายน ๒๕๖๘

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
ไม่มีข้อร้องเรียน	-	-

สรุปข้อร้องเรียนเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๘

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
พฤติกรรมการบริการ	งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน	ปรับปรุงเรื่องระบบการให้บริการผู้ป่วย มีความใส่ใจในการดูแลผู้ป่วย รวมถึงพฤติกรรมการบริการ และได้กำชับให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลงาวทุกคนปฏิบัติงานโดยยึดหลักผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง รวมถึงการปรับปรุงและพัฒนาระบบการดูแลรักษาพยาบาลประชาชนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

สรุปข้อร้องเรียนเดือน สิงหาคม ๒๕๖๘

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
ไม่มีข้อร้องเรียน	-	-

รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน
และรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘)

หลักการและเหตุผล

ตามที่โรงพยาบาลงาว เป็นหน่วยงานที่มีจัดบริการศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำหรับผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือ ได้รับผลกระทบจากบริการสุขภาพ และความโปร่งใสในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการด้านการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๘๗๐) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรสาธารณสุขทุกระดับ นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแส/เรื่อง ร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์โรงพยาบาลงาว ๒ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ตู้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์โรงพยาบาลงาว และ ๒) เว็บไซต์“ศูนย์รับแจ้งเบาะแส เรื่องทุจริตโรงพยาบาลงาว” http://www.ngaohospital.go.th 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 ปรึกษา ขออนุมัติ/อนุญาต ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส 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 ในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณี ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับการบริการ รอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลงาว โทรศัพท์ ๐๕๔-๒๖๑๒๕๓ ต่อ ๑๑๘-๒๐

สถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ไตรมาส ๔ (ตัดยอด ณ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘) ศูนย์การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์โรงพยาบาลงาว มีผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. กรณีขอร้องเรียน แจ้งเบาะแส/ร้องทุกข์/การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ *จำนวน ๑ รายการ* เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ และข้อสงสัยกระบวนการรักษาพยาบาล

๒. กรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ *ยังไม่พบว่ามีการร้องเรียนแต่อย่างใด*

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ พบการร้องทุกข์กรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน จำนวน ๑ รายการ และไม่พบว่ามีการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลงาว

ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนจากการร้องเรียนผ่านสื่อโซเชียล ทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางสื่อโซเชียลกันมากขึ้น จึงต้องกำกับติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในเรื่องระบบการให้บริการผู้ป่วย มีความใส่ใจในการดูแลผู้ป่วย รวมถึงพฤติกรรมการบริการ และกำชับเจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติงานโดยยึดหลักผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง รวมถึงการปรับปรุงและพัฒนาระบบการดูแลรักษาพยาบาลประชาชนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

(ลงชื่อ)..... ผู้รายงาน

(นางภัทราภรณ์ ไชยชนะ)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค
โรงพยาบาลงาว สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลงาว สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง
วัน/เดือน/ปี : ๑ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง : ขออนุญาตเผยแพร่สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลงาว จัดทำเอกสารตามแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข MOIT ๑๐ รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน ไตรมาสที่ ๒ (ณ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘)

ในการนี้จึงใคร่ขออนุญาตเผยแพร่เอกสารดังกล่าว บนเว็บไซต์โรงพยาบาลงาว
www.ngaohospital.go.th
Link ภายนอก : ไม่มี
หมายเหตุ : .....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	**ผู้อนุมัติรับรอง**
(นางภัทราภรณ์ ไชยชนะ)	(นางสาวสกาวเดือน เนตรทิพย์)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
วันที่	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลงาว
	วันที่ .....

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางสาวรุ่งลาวัลย์ รุ่งเรือง)
เจ้าพนักงานธุรการ
วันที่ .....