



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลโสธร โทร. ๑๖๑๗

ที่ ยส ๐๐๒๓.๒๐๑/ ๑๖๙๔

วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโสธร

เรื่องเดิม

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยกำหนดให้หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข และเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านทางเว็บไซต์หรือสื่ออื่นๆ

ข้อเท็จจริง

ศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลโสธรได้ตรวจสอบและสรุปเรื่องร้องเรียนระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ พบว่า มีเรื่องร้องเรียน ทั้งหมด ๔ เรื่อง และไม่พบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบแต่อย่างใด

ข้อเสนอแนะ

โรงพยาบาลโสธร ได้กำหนดผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ตามคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ และเมื่อดำเนินการตามกระบวนการเรียบร้อยแล้ว ผู้รับผิดชอบฯ แจ้งผู้ร้องเรียนทราบเป็นลายลักษณ์อักษร เว้นแต่ไม่มีข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับผู้ร้องเรียนได้

ในการนี้ ศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลโสธร ขออนุมัตินำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลโสธร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

จรรจิตต์ สว่างวงศ์

(นายจรรจิตต์ สว่างวงศ์)

นิติกร

นางมณีนรัตน์ สันทัดคำ

รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร ปฏิบัติราชการแทน
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโสธร

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลโสธร
เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนมีนาคม ๒๕๖๕

โรงพยาบาลโสธร ให้ความสำคัญในการรับฟังข้อคิดเห็น เสียงสะท้อน ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จาก ผู้รับบริการ ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาและยกระดับคุณธรรมและความ โปร่งใสของหน่วยงาน เนื่องจากการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีช่องทางในการ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ดังนั้น การมีระบบการจัดการข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ จึงถือเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้ หน่วยงานได้อีกทางหนึ่ง ตลอดจนเป็นการสะท้อนการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการบริการของ โรงพยาบาล ต่อไป

สถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. ไม่พบการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. ประชาชน/ผู้รับบริการร้องเรียน ร้องทุกข์ ทั่วไป จำนวน ๔ เรื่อง ประกอบด้วย ร้องเรียนเกี่ยวกับ ระบบบริการ จำนวน ๑ เรื่อง พฤติกรรมบริการ จำนวน ๓ เรื่อง ดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนมีนาคม ๒๕๖๕

เดือน/เรื่อง	บริหารจัดการ	วินัยข้าราชการ	ระบบบริการ	พฤติกรรมบริการ	รวม
ต.ค. ๒๕๖๔	๐	๐	๐	๐	๐
พ.ย. ๒๕๖๔	๐	๐	๐	๐	๐
ธ.ค. ๒๕๖๔	๐	๐	๐	๐	๐
ม.ค. ๒๕๖๕	๐	๐	๑	๒	๓
ก.พ. ๒๕๖๕	๐	๐	๐	๐	๐
มี.ค. ๒๕๖๕	๐	๐	๐	๑	๐
รวม	๐	๐	๑	๓	๔

สรุปผลการวิเคราะห์

จากสถิติการร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชน/ผู้รับบริการ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือน มีนาคม ๒๕๖๕ ทุกเรื่องได้รายงานผู้บริหาร สั่งการให้หน่วยงานหรือบุคคลที่ถูกร้องฯ ชี้แจง เพื่อยุติข้อ ร้องเรียน

ปัญหาและอุปสรรค

๑. ศูนย์สันติวิธีฯ ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงาน/บุคคลที่ถูกร้องเรียน เพื่อให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง แล้วให้รายงานกลับ เพื่อนำข้อมูลตอบกลับผู้ร้องฯ แต่มีบางหน่วยงาน/บุคคลที่ถูกร้องเรียน ไม่ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบภายในเวลาที่กำหนด

๒. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ไม่ครบถ้วน หรือผู้ร้องฯ ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ทำให้การดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดตามคู่มือฯ ลำบาก และไม่สามารถติดต่อกลับผู้ร้องฯ ได้

ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ปัญหา

๑. ดำเนินการจัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อวิเคราะห์ นำมาปรับปรุงระบบบริการของหน่วยงาน

๒. สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับบริการ ให้ข้อมูลที่เพียงพอต่อการตัดสินใจรักษา ให้ความช่วยเหลือตลอดจนการสอบถามเป็นระยะในระหว่างรอรับบริการ

๓. ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการทราบ ระเบียบ กฎเกณฑ์ในการรับบริการ และไม่สร้างความเดือดร้อน หรือละเมิดสิทธิผู้อื่น

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
โรงพยาบาลยโสธร สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๕
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลยโสธร

วัน/เดือน/ปี : ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ : แนวทางการปฏิบัติงานศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลยโสธร

รายละเอียดข้อมูล : (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงาน

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทางการร้องเรียน

Link ภายนอก : -

หมายเหตุ :

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

วรวิทย์ สว่างวงศ์

(นายวรวิทย์ สว่างวงศ์)

นิติกร

วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง

รุ่งรวี ศรีจันทร์

(นายรุ่งรวี ศรีจันทร์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

วรวิทย์ สว่างวงศ์

(นายวรวิทย์ สว่างวงศ์)

ตำแหน่ง นิติกร

วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๕
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน	
<p>ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลโสธร วัน/เดือน/ปี : ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕ หัวข้อ : ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รายละเอียดข้อมูล : (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงานและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ Link ภายนอก : - หมายเหตุ :</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล วรวิทย์ สว่างวงศ์ (นายวรวิทย์ สว่างวงศ์) นิติกร วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง รุ่งรวี ศรีจันทร์ (นายรุ่งรวี ศรีจันทร์) นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ วรวิทย์ สว่างวงศ์ (นายวรวิทย์ สว่างวงศ์) ตำแหน่ง นิติกร วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕</p>	