



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลหนองใหญ่ (กลุ่มงานบริหารทั่วไป) โทร ๐๓๓-๐๐๐-๕๖๓

ที่ ขบ ๐๐๓๓.๓๐๑/ ๑๒๕

วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๖๕- ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองใหญ่

๑. เรื่องเดิม

ตามที่ โรงพยาบาลหนองใหญ่ ได้จัดตั้งศูนย์ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้มีกระบวนการจัดการ ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสมและเกิดความพึงพอใจให้แก่ผู้ร้องเรียนของโรงพยาบาลหนองใหญ่

๒. ข้อเท็จจริง

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลหนองใหญ่ ได้ดำเนินการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๖๕- ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) ซึ่งคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้มีการสรุปผล โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
(๑๒ ข้อร้องเรียน)

๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ (ยังไม่พบว่ามีข้อร้องเรียน)
ในส่วนการดำเนินการตามระบบตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบนั้น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วัน

๓. ข้อเสนอ/ข้อพิจารณา

๑. รับทราบรายละเอียดผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
๒. อนุญาตให้เผยแพร่ขั้นตอนการบริการดังกล่าวตามเอกสารแนบ ณ จุดบริการ และเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลหนองใหญ่ www.nongyaihospital.go.th และนำส่งข้อมูลเข้าระบบ MITAS เพื่อแสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ MOIT๑๐

(ลงชื่อ).....

(นายณภา พรหมงาม)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ/อนุมัติ

ลงชื่อ.....

(นางสาวน้ำเพชร เฉียบแหลม)

นายแพทย์ชำนาญการรักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองใหญ่

ปัญหาและอุปสรรค

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ระบบการรับเรื่องร้องเรียน เนื่องจากไม่มีผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนโดยเฉพาะ มีการมอบหมายให้ หัวหน้างานซึ่งมีภาระงานค่อนข้างมาก และต้องรับผิดชอบภารกิจหลักของตนเอง ทำให้บันทึก และการดำเนินการติดตามผลอาจไม่ต่อเนื่องและปฏิบัติเป็นประจำได้

๒. โรงพยาบาลหนองใหญ่ มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหลายช่องทาง เช่น FB โรงพยาบาล , กล้องแสดงความคิดเห็น, โทรศัพท์ เป็นต้น แต่ยังพบผู้ร้องเรียนเข้าไปโพสต์ตามกลุ่มต่างๆ ไม่ได้โพสต์ในเพจของโรงพยาบาลหนองใหญ่โดยตรง ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลและปัญหาจะไม่ได้รับการแก้ไขโดยเร็วจากโรงพยาบาล ไม่ทราบเรื่องร้องเรียน

แนวทางแก้ไข

๑. ปรับระบบและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนโรงพยาบาลหนองใหญ่ให้ชัดเจน หน่วยงานมีผู้รับผิดชอบโดยตรงและรวมถึงแก้ไข/รวมถึงติดตามการดำเนินการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๓๐ วัน

๒. จัดเจ้าหน้าที่/สถานที่ และติดป้ายรับเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจนและสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการ เพื่อให้เข้าถึงการร้องเรียนถูกต้องตามช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาล

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๖๕- ๓๐ กันยายน ๖๖)

ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ	ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จที่จะได้ข้อยุติ	ยังไม่ได้ดำเนินการ
๑.เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	๑๒	๑๒	๐	๐

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๖๕- ๓๐ กันยายน ๖๖)

ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ	ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จที่จะได้ข้อยุติ	ยังไม่ได้ดำเนินการ
๑.เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๐	๐	๐	๐