



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลน่าน้อย จ.น่าน โทร.๐๕๔-๗๑๘-๑๙๖

ที่ นน ๐๐๓๓.๓๐๑/๒๓๗ วันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินการเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลน่าน้อย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่าน้อย

ตามที่ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลน่าน้อย ได้ประสานกับศูนย์ร้องเรียนโรงพยาบาลน่าน้อย เรื่อง การรับข้อร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน และเพื่อให้การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลน่าน้อยเป็นไปด้วยความเรียบร้อยอันเป็นการตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาดังกล่าว จึงรายงานปัญหาอุปสรรคข้อเสนอแนะ แนวทางประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับปรับปรุงการปฏิบัติงาน ดังนี้

ปัญหา/อุปสรรค

การร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลน่าน้อย ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ไตรมาส ๓-๔ มีการข้อร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมกรให้บริการ เป็นการกล่าวโดยไม่ได้ระบุชัดเจน ไม่สามารถตรวจสอบได้ว่า เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ท่านใดในหน่วยงานทำให้ไม่อยู่ในกระบวนการที่ผู้รับผิดชอบต้องประสานต่อ เช่น ข้อมูลการร้องเรียนไม่ครบถ้วน ไม่ชัดเจน คณะกรรมการและผู้รับผิดชอบ จึงได้ประชาสัมพันธ์เน้นย้ำเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ให้บริการที่ผู้รับบริการได้รับผลประโยชน์สูงสุด ไม่ให้กระทบกับการให้บริการและการรักษา

ในส่วนของเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ (ไตรมาส ๓-๔) ไม่พบข้อร้องเรียน อย่างไรก็ตาม โรงพยาบาลน่าน้อยได้จัดทำแนวทางตามคู่มือในการปฏิบัติเรื่องข้อร้องเรียนทั้ง ๒ ด้าน เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติที่รวดเร็วและเป็นประโยชน์ ในการปรับปรุงแก้ไข การให้บริการที่ดีเป็นมาตรฐานวิชาชีพต่อไป

ข้อเสนอแนะ

๑. กำหนดแนวทางในการยุติ/แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนไว้อย่างชัดเจน ตามคู่มือปฏิบัติงาน
๒. กำชับและมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนไว้อย่าง ชัดเจน โดยให้ปฏิบัติหน้าที่ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตาม Flow chart อย่างสม่ำเสมอ
๓. ติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนล่าช้า
๔. ในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน หากต้องประสานงานกับหน่วยงานอื่น ให้เร่งดำเนินการ ประสานกับหน่วยงานอื่น เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชนในเบื้องต้นโดยเร็ว ข้อพิจารณา เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลน่าน้อย เป็นไปด้วยความ เรียบร้อย
๕. เพิ่มช่องทางการรับข้อร้องเรียน ทาง Application Line Facebook จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เบอร์โทรศัพท์สายตรงข้อร้องเรียน ทำ One page ประชาสัมพันธ์

.../จึงเห็นควร...

จึงเห็นควรนำเรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่าน้อยทราบ และเห็นควรพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๑. แจ้งให้ทุกกลุ่มงาน/ทุกฝ่าย ที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เร่งรัดดำเนินการแก้ไขภายใต้อำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้รีบร้อย พร้อมทั้งรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่าน้อยทราบ ตาม Flow chart คู่มือปฏิบัติงาน

๒. แจ้งให้ผู้รับผิดชอบงานรับข้อร้องเรียน ประสานงาน IT ดำเนินการประชาสัมพันธ์ รายงานสรุปผลการดำเนินงานของงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลน่าน้อย ประจำปีงบประมาณผ่านเว็บไซต์หรือรูปแบบของสื่อต่างๆ ต่อไป

๓. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการตรวจสอบข้อร้องเรียน โกล่เกลี่ย ที่มีความรู้เฉพาะด้าน เพื่อจัดการให้รวดเร็วภายในเวลากำหนด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา



(นางนภัสวรรณ กุลธิ)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ความเห็นผู้อำนวยการ

-ทราบ/ แจ้งในที่ประชุม กกบ.

- ดำเนินการตามที่เสนอ

- อนุญาตให้เผยแพร่บนเว็บไซต์ รพ.น่าน้อย



(นายวิษณุ มงคลคำ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม)

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่าน้อย

ตามประกาศโรงพยาบาลน่าน้อย

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในโรงพยาบาลน่าน้อย สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลน่าน้อย

ชื่อกลุ่มงาน/งาน : บริหารทั่วไป
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลน่าน้อย
วัน/เดือน/ปี : ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๘
หัวข้อ : การปฏิบัติการจัดการเรื่องข้อร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ไตรมาส ๓-๔
รายละเอียดข้อมูล :

๑. บันทึกข้อความและรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนแจ้งผู้บริหารทราบ,

๒. แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์

Link ภายนอก :

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางนภัสวรรณ กุทธิ)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

วันที่ ๒๙ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ผู้อนุมัติรับรอง



(นางนภัสวรรณ กุทธิ)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

วันที่ ๒๙ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายปริญญ์ การินไชย)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๒๙ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๘