



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลน่านน้อย จ.น่าน โทร.๐๕๔-๗๑๘-๑๕๖

ที่ นน.๐๐๓๓.๓๐๑/๒๔

วันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินการเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลน่านน้อย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่านน้อย

ตามที่ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลน่านน้อย ได้ประสานกับศูนย์ร้องเรียน โรงพยาบาลน่านน้อย เรื่อง การรับข้อร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน และเพื่อให้การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลน่านน้อย เป็นไปด้วย ความเรียบร้อยอันเป็นการตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาดังกล่าว จึงรายงานปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะแนวทาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับปรับปรุง การปฏิบัติงาน ดังนี้

ปัญหา/อุปสรรค

การร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลน่านน้อย ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ไตรมาส ๓-๔ มีการข้อร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมกรให้บริการ เป็นการกล่าวโดยไม่ได้รับชุดเงิน ไม่สามารถตรวจสอบได้ว่า เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ท่านใดในหน่วยงาน ทำให้ไม่อยู่ในกระบวนการ ที่ผู้รับผิดชอบต้องประสานต่อ เช่น ข้อมูลการร้องเรียนไม่ครบถ้วนชัดเจน คณะกรรมการ และผู้รับผิดชอบ จึงทำได้เพียงประชาสัมพันธ์เน้นย้ำเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ให้บริการที่ผู้รับบริการ ได้รับผลประโยชน์สูงสุด ไม่ให้กระทบกับการให้บริการและการรักษา

ในส่วนของการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ (ไตรมาส ๓-๔) ไม่พบข้อร้องเรียน อย่างไรก็ตาม โรงพยาบาลน่านน้อยได้จัดทำแนวทางตามคู่มือในการปฏิบัติเรื่องข้อร้องเรียนทั้ง ๒ ด้าน เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติที่รวดเร็วและเป็นประโยชน์ ในการปรับปรุงแก้ไข การให้บริการที่ดีเป็นมาตรฐานวิชาชีพต่อไป

ข้อเสนอแนะ

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

.../จึงเห็นควร...

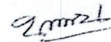
จึงเห็นควรนำเรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่าน้อยทราบ และเห็นควรพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

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

๒. แจ้งให้ผู้รับผิดชอบงานรับข้อร้องเรียน ประสานงาน IT ดำเนินการประชาสัมพันธ์ รายงานสรุปผลการดำเนินงานของงานรับเรื่องร้องทุกข์ โรงพยาบาลน่าน้อย ประจำปีงบประมาณผ่านเว็บไซต์หรือรูปแบบของสื่อต่างๆ ต่อไป

๓. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการตรวจสอบข้อร้องเรียน ไกล่เกลี่ย ที่มีความรู้เฉพาะด้าน เพื่อจัดการให้รวดเร็วภายในเวลากำหนด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา



(นางนภัสวรรณ กุลธิ)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ความเห็นผู้อำนวยการ

- ทราบ/ แจ้งในที่ประชุม กกบ.
- ดำเนินการตามที่เสนอ
- อนุญาตให้เผยแพร่บนเว็บไซต์ รพ.น่าน้อย



(นายวิษณุ มงคลคำ)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม)
รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่าน้อย