บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบ่อทอง กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๓๘๒๘ ๘๒๙๐

ที่ ชบ ๐๐๓๓.๓๐๑/ ๕๓๗๓ **วันที่** ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และขออนุมัตินำเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ่อทอง

ด้วยโรงพยาบาลบ่อทอง ได้รับเรื่องจากสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามทุจริตแห่งชาติ ให้เข้าร่วมโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity Transparency Assessment : ITA) ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งหน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมถึงการแจ้งเบาะแสการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ และจะต้องมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้องร้องเรียนอย่างเหมาะสม ซึ่งถือเป็นระบบสำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ นั้น

จากการติดตามการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลบ่อทอง คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงจึงได้จัดทำสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ในรอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ -๓๐ กันยายน ๒๕๖๗) โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน (พบ ๑ ข้อร้องเรียน)

๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ไม่พบข้อร้องเรียน)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัตินำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนเผยแพร่ต่อสาธารณะบน Website https://bth.cbo.moph.go.th และนำส่งข้อมูลเข้าระบบ MITAS

(นายกมล บุญมา)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ / อนุมัติ

(นายจตุนิษฐ์ อัคคะปัญญาพงศ์)
นายแพทย์ชำนาญการ(ด้านเวชกรรม) รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ่อทอง

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลบ่อทองให้ความสำคัญในกรรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแสการร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ และต้องมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ของรัฐ และการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง ดังนั้นการมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของหน่วยงานจึงถือเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานอีกวิธีหนึ่ง รวมถึงเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่ง

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินงานให้มีมาตรฐานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้กระบวนการรับเรื่องร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้องบังคับ หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานในการแสดงลำดับขั้นตอน กระบวนการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่เข้าใจจนสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนสามารถเผยแพรให้บุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ ทั้งสามารถเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิประชาชน และผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

๕. เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และ ผู้ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์

/ช่องทางการ...

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ติดต่อด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลบ่อทอง /จดหมาย ไปรษณีย์ เลขที่ ๒ ม.๑ ต.บ่อทอง อ.บ่อทอง จ.ชลบุรี ๒๐๒๗๐

-หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

-บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๘-๒๑๑๒๘๘-๙๐ ต่อ ๒๑๗

๓. ทางเว็บไซต์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตคอรัปชั่น Https://bth/cbo/moph.go.th

๔. ทาง Page Facebook โรงพยาบาลบ่อทอง,Bothong Hospital

๕.QR CODE ตามจุดบริการในโรงพยาบาลบ่อทอง

สถิติผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖-๓๐ กันยายน ๒๕๖๗) โรงพยาบาลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑ เรื่อง โดยไม่มีเรื่องร้องเรียนที่เข้าเกณฑ์ที่ต้องดำเนินการรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน เนื่องจากเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่ไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน ดังนี้

- เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล จำนวน ๑ เรื่อง
- เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริการของบุคลากรทางแพทย์ จำนวน - เรื่อง
- เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน - เรื่อง
- เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป จำนวน - เรื่อง
- เรื่องร้องเรียน อื่น ๆ จำนวน - เรื่อง

๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน - เรื่อง

วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

มีความยุ่งยากในขั้นตอนการดำเนินการค้นหาข้อเท็จจริงและการรวบรวมพยานหลักฐาน เนื่องจากต้องมีการรวบรวมรายละเอียดของข้อมูล ทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน ทำให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการ

แนวทางแก้ไขปัญหาการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

๑. ประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้แก่ประชาชน ให้ทราบถึงแนวทางและขั้นตอนการดำเนินการของโรงพยาบาลบ่อทอง เพื่อให้ปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์ และกฎหมายที่กำหนด ไม่สร้างความเดือดร้อนความเสียหาย หรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น

๒. จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชน และผู้มาใช้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงการบริการของโรงพยาบาลบ่อทอง

/สรุปผลการ...

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ	ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จที่จะได้ข้อยุติ	ยังไม่ได้ดำเนินการ
๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	๑	๑	-	-
๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ	-	-	-	-

(นายกมล บุญมา)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ

(นายจตุนิษฐ์ อัคคะปัญญาพงศ์)
นายแพทย์ชำนาญการ(ด้านเวชกรรม) รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ่อทอง