



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...งานกฎหมาย กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลกุมภวาปี

ที่...อด ๐๐๓๓.๓๐๑/ ๑๙๔ วันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง...รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุมภวาปี

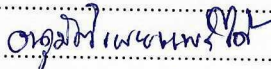
ตามที่ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส MOIT ๑๐ กำหนดให้หน่วยงานส่งหลักฐานที่แสดงถึงการสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยต้องมีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข และรายงานต่อผู้บังคับบัญชาจำนวน ๒ รอบการประเมิน คือ รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน นั้น

งานกฎหมาย ขอรายงานผลการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป และ เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗ รายละเอียดดังนี้

- | | |
|------------------------------------|----------------|
| ๑. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป | จำนวน ๑ เรื่อง |
| อยู่ระหว่างดำเนินการ | จำนวน ๐ เรื่อง |
| ยุติเรื่องแล้ว | จำนวน ๑ เรื่อง |
| คงเหลือ | จำนวน ๐ เรื่อง |
| ๒. เรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ | ไม่มี |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และลงนามอนุญาตให้นำเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลกุมภวาปีต่อไป

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุมภวาปี

เห็นควร...

ลงชื่อ...

(นายสนธยา ฉายากักดี)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ลงชื่อ...

(นายเชษฐพงษ์ พรหมนิวาส)

นิติกรปฏิบัติการ

☒ อนุมัติ ☐ ไม่อนุมัติ ☐ อื่นๆ

ลงชื่อ...

(นายสุมน ตั้งสุนทรวิวัฒน์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุมภวาปี

สรุปเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป โรงพยาบาลกุมภวาปี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน

ประเภท	ไตรมาสที่ ๓			ไตรมาสที่ ๔			รวม
	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
เรื่องร้องเรียนทั่วไป	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๑
เรื่องร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐

๑. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

จำนวน ๑ เรื่อง

อยู่ระหว่างดำเนินการ

จำนวน ๐ เรื่อง

ยุติเรื่องแล้ว

จำนวน ๑ เรื่อง

คงเหลือ

จำนวน ๐ เรื่อง

๒. เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

ไม่มี

รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงพยาบาลกุมภวาปี

สรุปเรื่องร้องเรียน

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขอความเป็นธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน ไตรมาสที่ ๓ ถึง ๔ (ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗) พบว่ามีผู้ร้องเรียนต่องานกฎหมาย รวมจำนวน ๑ เรื่อง รายละเอียดดังนี้

เรื่องที่ ๑ ร้องเรียนพนักงานรักษาความปลอดภัย

ยุติเรื่อง

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ไตรมาส ๓ (วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๗ – วันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๗)
ไม่มีข้อมูล

ไตรมาส ๔ (วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗ – วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)		
เดือนกันยายน ๒๕๖๗		
ลำดับ	เรื่อง	ผลการดำเนินงาน
๑	ร้องเรียนพนักงานรักษาความปลอดภัย วันที่ ๑๖ ก.ย. ๖๗	การแก้ไข ๑. บันทึกเสนอผู้อำนวยการพิจารณา ตามหนังสือ ที่ อด ๐๐๓๓.๓๐๑/๑๒๕ ลงวันที่ ๑๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗ สั่งการ มอบหมาย รอง บ. ปรับพฤติกรรมและการพุดจาให้ไพเราะ ๒. ประชุม นิเทศแนวทางการปฏิบัติงานที่เหมาะสม แก่ ร.ป.ภ. จำนวน ๒ รอบดังนี้ ๒.๑) ร.ป.ภ. ชุดที่ ๑ จำนวน ๔ ราย ตาม รายงานการประชุม ลงวันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๗ ๒.๒) ร.ป.ภ. ชุดที่ ๒ จำนวน ๕ ราย ตาม รายงานการประชุม ลงวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๗ การตอบสนองต่อผู้ร้องเรียน หนังสือส่งภายนอกแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ ตามหนังสือ ที่ อด ๐๐๓๓.๓๐๑/๓๔๓๔ ลงวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๗ สถานะ ยุติเรื่อง

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

๑. ในขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

๑.๑ หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนมีหลายหน่วยงาน และต่างหน่วยต่างเก็บข้อมูลไว้เองโดยไม่ได้ส่งข้อมูลเพื่อรวบรวมไว้ในฐานข้อมูลเดียวกัน

/๑.๒ เรื่อง...

๑.๒ เรื่องร้องเรียนบางส่วน ไม่มีการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ส่งผลให้ไม่ทราบจำนวนเรื่องร้องเรียนที่แท้จริง และไม่สามารถติดตามเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้

๒. ในขั้นตอนการตอบสนองเรื่องร้องเรียน พบว่าจะมีการโทรสอบถามรายละเอียดเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องโดยตรงภายใน ๑ - ๒ วัน เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว แต่ไม่มีการบันทึกรายละเอียดการติดต่อไว้เป็นหลักฐาน

๓. ในขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ไม่มีการบันทึกเหตุการณ์หรือกิจกรรมไว้ในรูปแบบเอกสาร ทำให้ไม่มีหลักฐานยืนยันที่แสดงให้เห็นว่า มีการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่องอย่างไร

๔. ในขั้นตอนการแจ้งผลการดำเนินการแก้ไข มีลักษณะเป็นการโทรแจ้งผลผู้ร้องโดยตรง โดยไม่มีการบันทึกรายละเอียดการติดต่อกลับไว้เป็นหลักฐาน

ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปัญหา

๑. ควรมีการใช้ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศกลางสำหรับแก้ไขเรื่องร้องเรียน โดยใช้ร่วมกันเพียงระบบเดียวทั้งโรงพยาบาลฯ ซึ่งจะสามารถใช้ระบบสำหรับการบันทึก ข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน ข้อมูลการตอบสนองเรื่องร้องเรียน ข้อมูลการดำเนินการแก้ไข และบันทึกข้อมูลการแจ้งผลการดำเนินการแก้ไข ทั้ง สามารถสรุปข้อมูลรายงานตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ

๒. กำหนดเจ้าหน้าที่ในแต่ละกลุ่มงานให้ทำหน้าที่บันทึกการทำกิจกรรมหรือการตอบสนองใด ๆ ที่กระทำต่อเรื่องร้องเรียนลงในระบบฐานข้อมูล

๓. กำหนดผู้ควบคุมระบบฐานข้อมูล ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลการทำกิจกรรมหรือการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ตามข้อ ๒ เพื่อติดตามความคืบหน้าและกระตุ้นให้เกิดการแก้ไขเรื่องร้องเรียน



ผู้รายงาน

(นายเชษฐพงษ์ พรหมนิวาส)

นิติกรปฏิบัติการ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน โรงพยาบาลกุมภวาปี
ตาม ประกาศโรงพยาบาลกุมภวาปี
เรื่อง การเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะบนเว็บไซต์โรงพยาบาลกุมภวาปี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลกุมภวาปี	
ชื่อหน่วยงาน: กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลกุมภวาปี อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี วัน/เดือน/ปี: วันที่ ๒๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ หัวข้อ: รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน Link ภายนอก: หมายเหตุ:	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล เชษฐพงษ์ พรหมนิवास (นายเชษฐพงษ์ พรหมนิवास) ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ วันที่ ๒๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗	ผู้อนุมัติรับรอง สุนัน ตั้งสุนทรวิวัฒน์ (นายสุนัน ตั้งสุนทรวิวัฒน์) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุมภวาปี วันที่ ๒๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ เชษฐพงษ์ พรหมนิवास (นายเชษฐพงษ์ พรหมนิवास) วันที่ ๒๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗	