



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลอมก๋อย กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๕๓๔๖ ๗๐๖๘ - ๑๗๐

ที่ ชม ๐๐๓๓.๓๐๑/๓๐๔๖

วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และร้องเรียนการกระทำทุจริตประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลอมก๋อย และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอมก๋อย

โรงพยาบาลอมก๋อย ให้ความสำคัญและผลักดันการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเป็น
สาระสำคัญ โดยส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล ยึดหลักการบริหารจัดการที่ดี มีความโปร่งใส
ตรวจสอบได้ มีประสิทธิภาพ และร่วมขับเคลื่อนแผนแม่บทการปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระทรวง
สาธารณสุข โดยมุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส โดยเฉพาะใน
ประเด็นการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่จะต้องมีแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกัน
เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้อง และผู้ได้รับผลกระทบมีความมั่นใจว่า ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอน
และกระบวนการที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของ
ผู้รับบริการ

กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และร้องเรียน
การกระทำทุจริต ประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลอมก๋อย ประจำปีเดือน (ตุลาคม ๒๕๖๘ – เดือน สิงหาคม ๒๕๖๙)
เรียบร้อยแล้ว ไม่มีการร้องเรียนทั้งเรื่องร้องทุกข์และไม่มีเรื่องการกระทำทุจริต ประพฤติมิชอบ เผยแพร่บนเว็บไซต์
โรงพยาบาลอมก๋อย รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุญาตนำรายงานผลการดำเนินงานดังกล่าว เผยแพร่
บนเว็บไซต์โรงพยาบาลอมก๋อย

ทพ

(นางสาวทิรา ณีรณา)

เจ้าพนักงานธุรการ

ทราบ / อนุญาต

Dr. A

(นายธนชล วงศ์หิรัญเดชา)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอมก๋อย

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
เชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (รอบ ๑๒ เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙)

หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลลอมก๋อย ให้ความสำคัญและผลักดันให้การป้องกันและปราบปรามทุจริตเป็นวาระสำคัญ โดยส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล ยึดหลักการบริหารจัดการที่ดีมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การขับเคลื่อนแผนแม่บทการปราบปรามทุจริต และประพฤติมิชอบ เป็นไปตามแผนแม่บทกระทรวงสาธารณสุข จึงมีการให้ความรู้ การปลูกจิตสำนึกข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างชั่วคราว ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต

เรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ทั่วไป

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลลอมก๋อยได้นำแนวทางของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดเชียงใหม่ และพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑. ร้องเรียนข้าราชการ

๑.๑ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายจากการไปรับบริการที่หน่วยบริการ ได้แก่ โรงพยาบาลลอมก๋อย และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล รวมทั้งการแจ้งเบาะแส ซึ่งมีความประสงค์จะให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ช่วยไปตรวจสอบ

๑.๒ ความเดือดร้อนหรือความเสียหาย เกิดจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลลอมก๋อย และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร หรือกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือกระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุอันสมควร

๒. เรื่องร้องเรียนของประชาชน

ผู้ร้อง ซึ่งเป็นประชาชน ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่คู่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนด้วยตนเองหรือร้องเรียนเป็นหนังสือรวมทั้งบัตรสนเท่ห์ เพื่อให้โรงพยาบาลลอมก๋อยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือช่วยเหลือ รวมทั้งเรื่องจากส่วนราชการอื่นที่ขอให้โรงพยาบาลลอมก๋อยดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

สถิติเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์

ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลลอมก๋อย ได้สรุปสถิติเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานของโรงพยาบาลลอมก๋อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙)

รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
โรงพยาบาลอมก๋อย

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙)

เรื่อง	จำนวน	ปัญหา/อุปสรรค	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
๑. ร้องเรียนทั่วไป เกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการ เช่น เรื่องภาษาในการ สื่อสาร ขั้นตอน การรับบริการ การ ไม่ได้รับบริการใน วันที่มารับบริการ	๓	- ปัญหาส่วนใหญ่ เกิดจากความ คลาดเคลื่อนของ การสื่อสาร เนื่องจากความ เข้าใจภาษาที่ใช้ ในการสื่อสาร - การให้บริการ ในบางจุด มี ข้อจำกัดในการ ให้บริการ เนื่องจาก การ ขาดแคลนคน เครื่องมือ	- มีการประชุมและทบทวน อุบัติการณ์แต่ละฝ่ายในเรื่องของ พฤติกรรมบริการ รวมถึงการ ใช้ภาษาในการสื่อสารกับผู้รับบริการ เช่นการใช้ภาษาชนเผ่าต่าง ๆ และ มีการปรับปรุงกระบวนการบริการ - เพิ่มการให้บริการนอกเวลาราชการ เพื่อให้เข้าถึงบริการได้มากยิ่งขึ้น	- ผู้บริหารและ เจ้าหน้าที่ โรงพยาบาล - หน่วยงานที่ถูก ร้องเรียน

สรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลอมก๋อย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

(รอบ ๑๒ เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙)

หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลอมก๋อย ให้ความสำคัญ และผลักดันให้การป้องกันและปราบปรามทุจริตเป็นวาระสำคัญ โดยส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล ยึดหลักการบริหารจัดการที่ดีมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การขับเคลื่อนแผนแม่บทการปราบปรามทุจริต และประพฤติมิชอบ เป็นไปตามแผนแม่บทกระทรวงสาธารณสุข จึงมีการให้ความรู้ การปลูกจิตสำนึกข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างชั่วคราว ระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต

เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลอมก๋อย ได้ดำเนินการตามขั้นตอน กระบวนการที่สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีการประชุมชี้แจงให้ความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน รวมทั้ง เสริมสร้างทัศนคติ และค่านิยมซื่อสัตย์สุจริต และคุณธรรม จริยธรรมให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยยึดหลักการบริหารจัดการที่ดีมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตผ่านการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส

สถิติเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลอมก๋อย ได้สรุปสถิติเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๙ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๘ - เดือนสิงหาคม ๒๕๖๙)

รอบ ๑๒ เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

[illegible]