



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลกำแพงเพชร โทร. ๑๒๒๙

ที่ กพ ๐๐๓๒.๒๐๑/ ๕๘ วันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ทบทวนคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน  
หน่วยงานและคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงเพชร

### ๑. เรื่องเดิม

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Integrity and Transparency Assessment : MOTH ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ภายใต้แนวคิด เปิดเผยมากขึ้น โปร่งใสมากขึ้น (More open, to more transparent) เป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ หน่วยงาน ในส่วนของตัวชี้วัดที่ ๔ : การส่งเสริมความโปร่งใส การจัดการเรื่องร้องเรียน หน่วยงานต้องให้ ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย และมีกระบวนการ จัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม ทั้งเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

### ๒. ข้อเท็จจริง

กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้ดำเนินการทบทวนคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบเสร็จสิ้นแล้ว และกำหนดเป็นคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการรับข้อร้องเรียนฯ โรงพยาบาล กำแพงเพชร เพื่อให้บุคลากรใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ได้รับจากช่องทางต่างๆ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

### ๓. ข้อพิจารณา

๓.๑ อนุมัติการใช้คู่มือการดำเนินงานฯ และคู่มือปฏิบัติงานฯ

๓.๒ อนุญาตให้นำคู่มือฯ เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลกำแพงเพชร (ช่องทางประชาสัมพันธ์ ITA) และช่องทางประชาสัมพันธ์ต่างๆ

### ๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายชัยณรงค์ พุทธิรักษา)

หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ

อนุมัติ ตามข้อ ๓.๑

อนุญาต ตามข้อ ๓.๒

(นายสุรชัย แก้วหิรัญ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงเพชร