



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง โทร. ๐๔๓ ๕๕๗๑๗๗

ที่ รอ ๐๐๓๓.๓๑๙.๐๙/๑๖๓

วันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง

เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดตัวชี้วัดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA ร้อยละ ๘๒ ในระบบ (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment : MOIT) เพื่อประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ข้อ MOIT๑๐ กำหนดให้หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน นั้น

ข้อเท็จจริง

โรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง เป็นหน่วยงานที่มีการจัดการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำหรับผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับผลกระทบจากการบริการสุขภาพและความโปร่งใสในการดำเนินกิจการต่างๆของหน่วยงาน

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ โรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง มีผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนตามเอกสารแนบ ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ไม่มีเรื่องร้องเรียน)	จำนวน	-	เรื่อง
๒. จำนวนเรื่องร้องเรียนด้านบริการ	จำนวน	๔	เรื่อง
๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน			
๓.๑ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	จำนวน	๔	เรื่อง
๓.๒ ทางเว็บไซต์และเพจเฟซบุ๊ก	จำนวน	๑	เรื่อง
๓.๓ ทางหมายเลขโทรศัพท์	จำนวน	๑	เรื่อง

๔. ผลการดำเนินการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง ได้ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงและเชิญผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนมาพูดคุยไกล่เกลี่ยจนได้ข้อยุติ เป็นที่พึงพอใจทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและตัวผู้ร้องเรียน จึงสามารถยุติเรื่องร้องเรียนทั้งหมด อีกทั้งยังได้นำข้อร้องเรียน มาทบทวน ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงระบบบริการของโรงพยาบาล

๕. ปัญหาและอุปสรรค

เนื่องจากการสอบสวน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ นั้น บางเรื่องจำเป็นต้องดำเนินการตามขั้นตอน มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย อาจต้องใช้เวลาในการดำเนินการค่อนข้างมาก จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการแก้ปัญหาให้กับผู้ป่วยได้

๖. แนวทางแก้ไขปัญหา

ควรมีการชี้แจงทำความเข้าใจ และพัฒนาองค์ความรู้แก่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงาน ในเรื่องกฎหมายและขั้นตอน กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้อพิจารณา

เห็นควรอนุญาตเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนฯ และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา


(นางปทุมทอง พงศ์ศาสตร์)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ/อนุญาต



(นายชาญชัย วันทอง)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง