



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง โทร. ๐๔๓ ๕๕๓๑๗๗

ที่ รอ ๐๐๓๓.๓๑๙.๐๙/๓๙ วันที่ ๑๖ มีนาคม 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 ชื่อ MOIT๑๐ กำหนดให้หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน นั้น

ข้อเท็จจริง

โรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง เป็นหน่วยงานที่มีการจัดการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำหรับผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับผลกระทบจากการบริการสุขภาพและความโปร่งใสในการดำเนินกิจการต่างๆของหน่วยงาน

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖ โรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง มีผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนตามเอกสารแนบ ดังนี้

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

๔. ผลการดำเนินการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง ได้ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริง และเชิญผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนมาพูดคุยไกล่เกลี่ยจนได้ข้อยุติ เป็นที่พึงพอใจทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและตัวผู้ร้องเรียน จึงสามารถยุติเรื่องร้องเรียนทั้งหมด อีกทั้งยังได้นำข้อร้องเรียน มาทบทวน ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงระบบบริการของโรงพยาบาล

๕. ปัญหาและอุปสรรค

เนื่องจากการสอบสวน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ นั้น บางเรื่องจำเป็นต้องดำเนินการตามขั้นตอน มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย อาจต้องใช้เวลาในการดำเนินการค่อนข้างมาก จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการแก้ปัญหาให้กับผู้ป่วยได้

๖. แนวทางแก้ไขปัญหา


ควรมีการชี้แจงทำความเข้าใจ และพัฒนาองค์ความรู้แก่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงาน ใน เรื่องกฎหมายและขั้นตอน กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้อพิจารณา


เห็นควรอนุญาตเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนฯ และขออนุญาต เผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา


(นางปทุมทอง พงศ์ศาสตร์)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ/อนุญาต


(นายชาญชัย วันทอง)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง