



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลศิลาลาด โทร. ๐๔๕ ๖๖๘๑๑๗

ที่ ศก.๐๐๓๓.๓๐๑/๑๔๑๓

วันที่

๓ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ และขออนุมัตินำข้อมูลขึ้นเผยแพร่บน เว็บไซต์ โรงพยาบาลศิลาลาดงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิลาลาด

เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดตัวชี้วัดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA ร้อยละ ๙๕ ในระบบ (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment : MOIT) เพื่อประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ข้อ MOIT๑๐ กำหนดให้หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน นั้น

ข้อเท็จจริง

โรงพยาบาลศิลาลาด เป็นหน่วยงานที่มีการจัดการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำหรับผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับผลกระทบจากการ บริการสุขภาพและความโปร่งใสในการดำเนินกิจการต่างๆของหน่วยงาน

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ โรงพยาบาลศิลาลาด มีผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ตามเอกสารแนบ ดังนี้

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

๔. ผลการดำเนินการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลศิลาลาด ได้ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริง และ เชิญผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนมาพูดคุยไกล่เกลี่ยจนได้ข้อยุติ เป็นที่พึงพอใจทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและตัวผู้ ร้องเรียน จึงสามารถยุติเรื่องร้องเรียนทั้งหมด อีกทั้งยังได้นำข้อร้องเรียน มาทบทวน ประสานหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงระบบบริการของโรงพยาบาล

๕. ปัญหาและอุปสรรค

เนื่องจากการสอบสวน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ นั้น บางเรื่อง จำเป็นต้องดำเนินการตามขั้นตอน มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย อาจต้องใช้เวลาในการดำเนินการค่อนข้างมาก จึงทำ ให้เกิดความล่าช้าในการแก้ปัญหาให้กับผู้ป่วยได้

๖. แนวทางแก้ไขปัญหา

ควรมีการชี้แจงทำความเข้าใจ และพัฒนาองค์ความรู้แก่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงาน ในเรื่องกฎหมายและขั้นตอน กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้อพิจารณา

เห็นควรอนุญาตเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนฯ และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นางสาววิจิตรา ทองบ่อ)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ทราบ/อนุญาต



(นายธนา คลองงาม)
นายแพทย์เชี่ยวชาญ
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศีลาลาด