



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...โรงพยาบาลศิลาลาด อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดศรีสะเกษ...โทร. ๐๔๕-๖๖๘-๑๑๗ ต่อ ๑๐๓๑

ที่...ศก.๐๐๓๒.๓๐๑/๐๘๐๑.....วันที่...๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๕.....

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และขออนุมัตินำข้อมูลขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลศิลาลาด

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิลาลาด

เรื่องเดิม

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดตัวชี้วัดประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ของหน่วยงาน ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA ร้อยละ ๙๒ ในระบบ MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment : MOIT เพื่อประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ข้อ MOIT๑๑ กำหนดให้หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน นั้น

ข้อเท็จจริง

โรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง เป็นหน่วยงานที่มีการจัดการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำหรับผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับผลกระทบจากการบริการสุขภาพ และความโปร่งใสในการดำเนินกิจการต่างๆของหน่วยงาน

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข เสนอผู้บริหารเพื่อรับทราบ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ โรงพยาบาลศิลาลาด มีผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ตามเอกสารแนบ ดังนี้

๑. ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน จำนวน ๑ เรื่อง
 ๒. ร้องเรียนทางจดหมาย ไม่พบ
 ๓. ร้องเรียนด้วยตัวเอง ไม่พบ
 ๔. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ให้จัดบันทึกรายละเอียด ไม่พบ
 ๕. ร้องเรียนผ่านทาง Internet ไม่พบ
 ๖. ร้องเรียน ทางสื่อ สิ่งพิมพ์ ไม่พบ
๑. ตารางแสดงเรื่องร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ต.ค.๖๔-ก.ย.๖๕)

ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ	ร้อยละ
๑	ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน	๑	๑
๒	ร้องเรียนทางจดหมาย	๐	๐
๓	ร้องเรียนด้วยตัวเอง	๐	๐
๔	ร้องเรียนทางโทรศัพท์ให้จัดบันทึกรายละเอียด	๐	๐
๕	ร้องเรียนผ่านทาง Internet	๐	๐
๖	ร้องเรียน ทางสื่อ สิ่งพิมพ์	๐	๐

๒.ตารางแสดงประเภทเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๕(ต.ค.๖๔-ก.ย๖๕)

ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ	ร้อยละ
๑	พฤติกรรมการบริการ	๑	๑
๒	ด้านสิ่งแวดล้อม	๐	๐
๓	ด้านยา/วัสดุอุปกรณ์	๐	๐
๔	ร้องเรียนทางโทรศัพท์ให้จดบันทึกรายละเอียด	๐	๐
๕	ข้อเสนอแนะระบบบริการ	๐	๐

๓.ตารางแสดงประเภทเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้าง ปีงบประมาณ ๒๕๖๕(ต.ค๖๔-ก.ย.๖๕)

ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ	ร้อยละ
๑	ราคากลาง	๐	๐
๒	คุณลักษณะเฉพาะ	๐	๐
๓	การประกวดผู้ชนะ	๐	๐
๔	การตรวจรับพัสดุ	๐	๐
๕	การเงิน	๐	๐

๔. ผลการดำเนินการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลศีลาลาด ได้ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงและเชิญผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนมาพูดคุยไกล่เกลี่ยจนได้ข้อยุติ เป็นที่พึงพอใจทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและตัวผู้ร้องเรียน จึงสามารถยุติเรื่องร้องเรียนทั้งหมด อีกทั้งยังได้นำข้อร้องเรียน มาทบทวน ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงระบบบริการของโรงพยาบาล

๕. ปัญหาและอุปสรรค

เนื่องจากการสอบสวน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ นั้น บางเรื่อง จำเป็นต้องดำเนินการตามขั้นตอน มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย อาจต้องใช้เวลาในการดำเนินการค่อนข้างมาก จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการแก้ปัญหาให้กับผู้ป่วยได้

๖. แนวทางแก้ไขปัญหา

ควรมีการชี้แจงทำความเข้าใจ และพัฒนาองค์ความรู้แก่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงาน ในเรื่องกฎหมายและขั้นตอน กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้อพิจารณา

เห็นควรอนุญาตเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนฯ และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นางสาวศุภภรณ์ ผูกพันธ์)
นักวิชาการพัสดุ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศีลาลาด

- เพื่อโปรดทราบและพิจารณา

-โปรดพิจารณาให้ความเห็นชอบและอนุมัติให้นำเผยแพร่ตามระเบียบฯต่อไป



(นางสาววิจิตรา ทองบ่อ)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

เห็นชอบและอนุมัติ



(นายธนา คลองงาม)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศีลาลาด