



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานกฎหมาย กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐-๕๓๙๑-๐๖๐๐ ต่อ ๑๑๐๓

ที่ ขร.๐๐๓๓.๑๐๑.๑/ MEO วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ผ่าน รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุขได้ดำเนินการประเมิน MOPH ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นไปภายใต้แนวคิด จุดพลังแห่งความร่วมมือ (The Power of Collaboration) ซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานสำคัญของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Integrity and Transparency Assessment : MOPH) เพื่อให้การดำเนินการด้านการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกันและประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ กำหนดให้หน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการรับฟังในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยต้องนำเสนอข้อมูลอย่างเป็นระบบ และมีการรายงานเสนอต่อผู้บังคับบัญชา นั้น

ในการนี้ คณะทำงานคุณธรรมและความโปร่งใส ITA ได้ดำเนินการสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ในรอบ ๓ เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - ธันวาคม ๒๕๖๕) เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

จึงเรียนเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาวนันท์นภัส แสงศรีจันทร์)
นิติกร

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์
- เพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้เผยแพร่ข้อมูลฯ

(นางเยาวลักษณ์ สุธรรมเม็ง)
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

(นางสาวอัจฉรา ละอองนวลพานิช)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์

**รายงานสรุปผลการจัดการเรียนการสอน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลเชียงราย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๓ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ – มีนาคม ๒๕๖๕)**

ประเภทเรียน/ร้องทุกข์	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ	ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จที่จะได้ข้อยุติ	ยังไม่ดำเนินการ
๑. เรื่องเรียนตาม ม.๕๗ และ ม. ๕๙ แห่ง พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ				
๑.๑ ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานบริการสาธารณสุข	๑	๑	๐	๐
๑.๒ ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร (บริการล่าช้า/ระบบล่าช้า)	๑	๑	๐	๐
๑.๓ ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บ	๑	๑	๐	๐
๑.๔ ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด				
๑.๕ ขอสรุปรายงานการรักษาพยาบาล ตาม ม.๕๑ จาก สสจ.เชียงราย	๓	๓	๐	๐
๑.๖ เรื่องพฤติกรรมบริการและการสื่อสารของบุคลากร	๒๐	๒๐	๐	๐
๒. เรื่องร้องทุกข์				
๒.๑ การลงทะเบียนและออกบัตร	๓	๓	๐	๐
๒.๒ ขอความช่วยเหลือเรื่องต่างๆ	๓๐	๓๐	๐	๐
๓. ผลการดำเนินงาน				
๓.๑ มีการเจรจาไกล่เกลี่ยและต้องดูแลต่อเนื่อง				
๓.๒ มีการเจรจาไกล่เกลี่ย เรื่องยุติความ	๒๓	๒๓	๐	๐
๓.๓ มีการเจรจาไกล่เกลี่ยและอยู่ระหว่างดำเนินการ	๓	๓	๐	๐
๓.๔ มีการเจรจาไกล่เกลี่ยและทำหนังสือแจ้งข้อเท็จจริง	๑	๑	๐	๐
๓.๕ เรื่องยุติได้รับเงินช่วยเหลือตาม ม.๕๑ ของโรงพยาบาลชุมชน				
๓.๖ ให้คำปรึกษา/แนะนำช่วยเหลือ	๖	๖	๐	๐
๓.๗ บัตรสนทนที่				
๓.๘ อยู่ระหว่างดำเนินการให้คณะกรรมการ ม.๕๑ พิจารณา	๓	๓	๐	๐
๔. การดูแล Case ต่อเนื่อง	๐	๐	๐	๐