



บันทึกข้อความ

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

ที่ ชร.๐๐๓๓.๑๐๑.๑/พิเศษ วันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง เผยแพร่แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน และขอเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ผ่าน รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

๑. เรื่องเดิม

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุขได้ดำเนินการประเมิน MOPH ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ภายใต้แนวคิด MOPH ITA ๒๐๒๔ : DECADE OF MOPH ITA ทศวรรษของ MOPH ITA ซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานสำคัญของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Integrity and Transparency Assessment : MOPH ITA) เพื่อให้การดำเนินการด้านการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกันและประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

กระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้หน่วยงานแสดงหลักฐานที่แสดงถึงแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ในลักษณะคู่มือปฏิบัติการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน, คู่มือปฏิบัติการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ และแสดงหลักฐานช่องทางการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. ข้อพิจารณา

เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวบรรลุตามวัตถุประสงค์ การประเมินระดับการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะผ่านทางระบบ MITAS เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน คณะทำงานคุณธรรมและความโปร่งใส จึงขอเผยแพร่แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียนและขออนุญาตนำข้อมูลดังกล่าวขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

(นางสาวนันทน์ภัท สแสงศรีจันทร์)

นิติกร

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์
- เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลฯ

(นางเยาวลักษณ์ สุธรรมเม็ง)

รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

(นางสาวอัจฉรา ละอองนวลพานิช)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์	
วัน/เดือน/ปี : ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๗	
หัวข้อ: ขออนุญาตนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)	
- แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน	
Link ภายนอก: ไม่มี	
หมายเหตุ:	
.....	
.....	
.....	
.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล เยาวลักษณ์ สุธรรมเม็ง (นางเยาวลักษณ์ สุธรรมเม็ง) ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร วันที่ ๒๙ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗	ผู้อนุมัติรับรอง อัจฉรา ละอองนวลพานิช (นางสาวอัจฉรา ละอองนวลพานิช) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ วันที่ ๒๙ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ นันทน์ภัส แสงศรีจันทร์ (นางสาวนันทน์ภัส แสงศรีจันทร์) ตำแหน่ง นิติกร วันที่ ๒๙ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗	

รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลเชียงใหม่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗)

ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ	ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จที่จะได้ข้อยุติ	ยังไม่ดำเนินการ
ประเภทเรื่องร้องเรียนตาม ม.๕๗ และ ม. ๕๙ แห่ง พรบ. หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ๑.๑ ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานบริการสาธารณสุข ๑.๒ ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ผู้บริการล่าช้า/ระบบล่าช้า) ๑.๓ ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บ ๑.๔ ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด ๑.๕ ขอสรุปรายงานการรักษาพยาบาล ตาม ม.๕๑ จาก สสจ. เชียงราย ๑.๖ เรื่องพฤติกรรมการบริการและการสื่อสารของบุคลากร	๑ ๑ ๑ ๑ ๑ ๒๐	๑ ๑ ๑ ๑ ๑ ๒๐	๐ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐	๐ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐
๒. เรื่องร้องทุกข์ ๒.๑ การลงโทษเขียนและออกบัตร ๒.๒ ขอความช่วยเหลือเรื่องต่างๆ ๒.๓ ขอคำปรึกษา/เสนอแนะ	๓ ๓๐	๓ ๓๐	๐ ๐	๐ ๐
๓. ผลการดำเนินงาน ๓.๑ มีการเจรจาไกล่เกลี่ยและต้องดูแลต่อเนื่อง ๓.๒ มีการเจรจาไกล่เกลี่ย เรื่องยุติยอมความ ๓.๓ มีการเจรจาไกล่เกลี่ยและอยู่ระหว่างดำเนินการ ๓.๔ มีการเจรจาไกล่เกลี่ยและทำหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริง ๓.๕ เรื่องยุติได้รับเงินช่วยเหลือตาม ม.๕๑ ของโรงพยาบาลชุมชน ๓.๖ ให้คำปรึกษา/แนะนำช่วยเหลือ ๓.๗ บัตรสนทน	๒๓ ๓ ๑ ๖	๒๓ ๓ ๑ ๖	๐ ๐ ๐ ๐	๐ ๐ ๐ ๐
๓.๘ อยู่ระหว่างดำเนินการให้คณะกรรมการ ม.๕๑ พิจารณา ๔. การดูแล Case ต่อเนื่อง	๓ ๐	๓ ๐	๐ ๐	๐ ๐

ปัญหาและอุปสรรค

๑. หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนไม่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด เนื่องจากบางกรณีเป็นปัญหาการร้องเรียนที่ไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จในคราวเดียว ต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา

๒. ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนและชัดเจน ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนได้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด

๓. มีการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนแล้ว แต่หน่วยงานไม่ได้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานผู้กำกับดูแลที่แจ้งเรื่องร้องเรียน รวมทั้งแจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ แต่อย่างไรก็ดี ได้มีการประสานงานด้วยวาจาจากผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นแล้ว

แนวทางแก้ไข

๑. กำหนดแนวทางในการยุติ/แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนไว้อย่างชัดเจน

๒. กำชับและมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนไว้อย่างชัดเจน โดยให้ปฏิบัติหน้าที่ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๓. ติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดการร้องเรียนซ้ำอีก

๔. ในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน หากต้องประสานงานกับหน่วยงานอื่น ให้เร่งดำเนินการประสานกับหน่วยงานอื่น เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชนในเบื้องต้นโดยเร็ว

ทั้งนี้ ทางโรงพยาบาลกำหนดนโยบายการจัดการข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน มีการวางระบบจัดการข้อร้องเรียนและแนวทางดำเนินการในแต่ละระดับความรุนแรงของเหตุการณ์อย่างชัดเจนโดยบูรณาการกับแนวทางการบริหารความเสี่ยงในองค์กรร่วมด้วย กำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยมีกลุ่มงานให้ปรึกษาปัญหาสุขภาพ และงานใกล้เคียงของโรงพยาบาลเชียงรายฯ เป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์วางแผน ดำเนินการป้องกัน ปรับปรุง จัดการตอบกลับภายในระยะเวลาที่กำหนดและเชื่อมโยงข้อมูลสู่การพัฒนาคุณภาพในระบบงานที่สำคัญต่าง ๆ