



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบางพลี โทร. ๐-๒๗๕๒-๔๙๐๐

ที่ สป ๐๐๓๓.๓๐๒.๓๐๑/ ๕๕๙๖

วันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานการกำกับติดตามและการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางพลี

ตามที่รัฐบาลกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐ ดำเนินการตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประเด็นหน่วยงานต้องแสดงหลักฐานที่แสดงถึงการกำหนดมาตรการกลไกหรือระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ในกรณีนี้ กลุ่มการพยาบาลจึงมีความประสงค์ของรายงานผลการกำกับติดตามเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ไตรมาส ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) พบว่ามีเรื่องร้องเรียน ดังต่อไปนี้

๑. เรื่อง การปฏิบัติงาน/การให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการประพฤติมิชอบใน
ปีงบประมาณ

-เรื่องร้องเรียนการให้บริการ ๔ เรื่อง

-เรื่องขอความช่วยเหลือ ๒ เรื่อง

๒. ปัญหาและอุปสรรค

-การคัดกรองเรื่องร้องเรียนมีความซับซ้อน และต้องพิจารณาอย่างละเอียดมากยิ่งขึ้น

-เจ้าหน้าที่บางหน่วยงานไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการประสานงาน

-ขาดการสื่อสารทำความเข้าใจในการคัดกรองเรื่องร้องเรียน

๓. แนวทางการแก้ไข้ปัญหา

-อบรมเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องให้เกิดทักษะในการสื่อสาร

-อบรมเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการเจรจาไกล่เกลี่ย

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ขออนุญาตลงเผยแพร่ลงเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางพลี เพื่อให้ประชาชนทราบแนวทางแก้ไข้ปัญหาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้เป็นไปตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวปาริชาติ มงคลเสริม)

นิติกร

นายอนิต ปานรอด

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร ปฏิบัติราชการแทน
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางพลี