บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลแม่ลาว อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

ที่ ชร ๐๐๓๒.๓๐๕/๑๔๖ **วันที่** ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่ลาว

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่ลาว

เรื่องเดิม

ตามที่โรงพยาบาลแม่ลาว ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจาก ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ การร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือได้รับผลกระทบจากบริการสุขภาพ เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน จะส่งผลให้ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแม่ลาว มีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง ดังนั้นการมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของหน่วยงานจึงถือเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง

ข้อเท็จจริง

ในการนี้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้จัดทำสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕) เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รายละเอียดตาม เอกสารหมายเลข ๑

ข้อเสนอแนะ

โรงพยาบาลแม่ลาว ได้ดำเนินการสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕) เรียบร้อยแล้ว จึงขออนุญาต เผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป/ทุจริตและประพฤติมิชอบบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่ลาว https://www.maelaohospital.org/ITA/2564/ita2565 เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๙(๘) ที่ระบุหน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้ประชาชนตรวจสอบได้ (ตามรายละเอียดที่ส่งมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสินีนาฎ ตามวงค์)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ทราบ

(นายคงศักดิ์ ชัยชนะ)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่ลาว

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลแม่ลาว
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
(ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕)

หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลแม่ลาว ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจาก ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ การร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือได้รับผลกระทบจากบริการสุขภาพ เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแม่ลาว มีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อ ผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง ดังนั้นการมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของหน่วยงานจึงถือเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง

เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นเรื่องต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลแม่ลาว ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕) ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๒ เรื่อง
๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ **ไม่มีรายงานว่ามีผู้ร้องเรียน**

วิเคราะห์ปัญหา...

วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี	เรื่องโดยสังเขป	การดำเนินการ	การปรับปรุงระบบ
๑	๑๗ ม.ค.๖๕	การร้องเรียนเรื่องการจัดบริการสถานที่คนไข้น้อย เครื่องวัดความดันโลหิตอัตโนมัติมีน้อย ๑ เครื่อง ไม่เพียงพอ ต่อคิวนาน และเสียงจากระบบเรียกคิวการตรวจรักษาเสียงไม่ดัง คนไข้ได้ยินไม่ชัด (ไม่ระบุตัวตนคนร้องเรียนชัดเจน)	๑.ลงอุบัติการความเสี่ยง ๒.ดำเนินการทำการประชุม ENV ทบทวนกระบวนการหาลดขั้นตอน/แนวทางใหม่/จัดหาอุปกร์เพิ่มเติม ๓.รายงานสรุปแนวทางแก้ไขที่ได้นำเสนอผู้บริหารจัดทำระเบียบปฏิบัติใหม่/สนับสนุนงบประมาณ ๔.แจ้งประธานศูนย์ร้องเรียนดำเนินการชี้แจงข้อร้องเรียนในที่ประชุมหัวหน้าส่วนราชการและท้องถิ่น และแนวทางการดำเนินการและแก้ไข	ดำเนิการ ๑.จัดสถานที่ เพิ่มเติม ด้านนอกอาคาร คิวที่ไม่ถึงการับการตรวจให้นั่งรอด้านนอก มีจนท.รับคิวเรียกมาตรวจทีละ๒๐-๓๐ คน เพื่อลดความแออัด ๒.จัดหาอุปกรณ์เครื่องวัดความดันโลหิตอัตโนมัติเพิ่มเติม ๓ เครื่อง ไมค์ลำโพงเพิ่มเติม ให้เสียงดังชัดเจน/จัดจนท.เตรียมเรียกคิวตรวจซ้ำอีกรอบเพื่อแพทย์เรียกตรวจ ๓.ติดตามอุบัติการณ์ที่จะเกิดซ้ำ
๒	๒๕ ก.พ.๖๕	การร้องเรียนเรื่องการจัดบริการรับผู้ป่วยติดเชื้อโควิด ช้า จนท.มีน้อย รับสายช้า รอรับยา x-ray นาน๒-๓ ชม. (ไม่ระบุตัวตนคนร้องเรียนชัดเจน)	๑.ลงอุบัติการความเสี่ยง ๒.ดำเนินการทำการประชุม RCAหา Root cause ๓.รายงานสรุปsolutionที่ได้นำเสนอผู้บริหารจัดทำระเบียบปฏิบัติใหม่ ๔.แจ้งประธานศูนย์ร้องเรียนดำเนินการชี้แจงในที่ประชุมหัวหน้าส่วนราชการและท้องถิ่น และแนวทางการดำเนินการและแก้ไข	๑.จัดทำระเบียบปฏิบัติใหม่ ๒.เพิ่มเติมจนท.ในจุดงานที่สำคัญจัดแบ่งบทบาทหน้าที่ชัดเจนในสายงานวิชาชีพที่กระทำได้ตามวิชาชีพและ ๓.ดูแลควบคุม กำกับติดตาม ประเมินผลการทำงานทุกวันเพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาะยิ่งขึ้น

แนวทางการแก้ไข

๑. กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน

๒. จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อประมวลปัญหา และนำมาปรับปรุง

๓. จัดวางระบบตอบสนองตามกระบวนการจัดการเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่เรื่องร้องเรียนการทุจริตมิชอบ พร้อมทั้งมีตัวอย่างแบบฟอร์มหนังสือราชการตอบสนองเรื่องร้องเรียน เพื่อรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้แก่ประชาชน ให้รู้แนวทาง ขั้นตอน การดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อให้ปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์และกฎหมายที่กำหนด ไม่สร้างความเสียหายความเดือดร้อนหรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น

ลงชื่อ ผู้รายงาน

(นางสินีนาฏ ตามวงค์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค โรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : .....โรงพยาบาลแม่ลาว.....

วัน/เดือน/ปี: .....๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕.....

หัวข้อ: MOIT ๑๑ หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล: (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. บันทึกข้อความรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๒. บันทึกข้อความรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหา เสนอผู้บริหารรับทราบ

๓. รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ มิชอบ พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

๓.๑. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ไตรมาสที่ ๒ (รอบ ๖ เดือน) รายงานสรุปฯ ในเดือนมีนาคม ๖๔

๓.๒. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

LINK แสดงหลักฐานจากเวปไซด์หน่วยงานหรือที่สื่อสารอื่นในระบบMITAS :
http://www.maelaohospital.org/ITA/2564/ita64.php

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
(นางสินีนาฏ ตามวงค์)	พันจ่าเอก (พรชัย บุญเพียร)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์	หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป
วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕	วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายสมจิตร์ ศรีจันทร์ดี)
ตำแหน่ง เจ้าพนักเวชสถิติชำนาญงาน
หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์
วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลแม่ลาว กลุ่มงานการพยาบาล โทร ๐ ๕๓๖๐ ๓๑๖๓

ที่ ชร ๐๐๓๓.๓๐๕/ ๗๐๕ **วันที่** ๑ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่ลาว

ตามที่โรงพยาบาลแม่ลาว เป็นหน่วยงานที่มีการจัดบริการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และ เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่ สำหรับผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับผลกระทบจากบริการสุขภาพ และความโปร่งใสในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง นั้น

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ โรงพยาบาลแม่ลาว มีผลการดำเนินการเกี่ยวกับการรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ดังนี้

๑. **เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ** มีผู้ร้องเรียน มีจำนวน ๒ ราย มีรายละเอียด ดังนี้

ด้านระบบบริการ ๒ เรื่อง ได้มีการลงอุบัติการณ์ในระบบบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลดำเนินการตามระบบแล้วครบทั้ง ๒ เรื่อง

เรื่องที่ ๑ ด้านการพฤติกรรมบริการ พนักงานบริการห้องทันตกรรม การพูดคุยห้วนน้ำเสียงที่ดุดัน ไม่อ่อนโยน เสียงดังใส่คนไข้นัดทำฟัน เคนไข้มารับบริการหลายครั้ง ชื่นชม หมอและคนอื่นๆในห้องฟันบริการดี มีพนักงานคนนี้เท่านั้นที่ต้องปรับปรุง หัวหน้ากลุ่มงานทันตกรรมรับทราบข้อร้องเรียนดำเนิการตามขั้นตอนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีแนวทางการ แก้ไขดังนี้

๑) หัวหน้างานตรวจสอบข้อมูล และทวนสอบผู้เกี่ยวข้องในวันที่เกิดเหตุการณ์ในการบริการทันตกรรม

๒) จัดประชุมหาสาเหตุปัญหา ที่มาจากเหตุการณ์ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เสนอแนะแนวทางการป้องกันและแก้ไขเหตุการณ์พฤติกรรมบริการที่จะทำให้ผู้ป่วยและญาติไม่พอใจ มีข้อสรุปแนวทางปรับพฤติกรรม ดังนี้

- ปรับ/เพิ่มทักษะการสื่อสารที่นุ่มนวล
- พิจารณาผู้รับบริการด้านกายภาพ มีประเมินและปัญหาของการได้ยินหรือไม่ก่อนสื่อสารกับผู้ป่วย มีญาติเน้นญาติช่วยสื่อสารและรับรู้ร่วมในขณะรับบริการ
- ทันตแพทย์ช่วยจัดการสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติแทนผู้ช่วยทันตแพทย์
- แจ้งญาติให้เข้าใจร่วมกับผู้ป่วยทุกครั้งในการบริการ
- หัวหน้ากลุ่มงานทันตกรรมโทรประสานผู้ร้องเรียนและญาติรับทราบถึงกระบวนการข้อเสนอแนะได้รับการพัฒนาแก้ไขไปในทางที่ดีขึ้นและอธิบายสาเหตุ ยอมรับ รับฟังการเกิดเหตุการณ์ สร้างความเข้าใจ ผู้ป่วยและญาติรับทราบเข้าใจดี

๓) ติดตามอุบัติการณ์ที่จะเกิดซ้ำ

<u>เรื่องที่ ๒ ไม่พึงพอใจเนื่องจากการตรวจร่างกายและตรวจครรภ์โดยพิทักษ์สิทธิของผู้ป่วย</u>

มารับการบริการ นอกเวลา มีเลือดออกและปวดท้อง ตั้งครรภ์ได้ ๒๐ อาทิตย์ พบพยาบาลมาตรวจร่างกายโดยไม่มีมั่นใจในการตรวจและมีพฤติกรรมตรวจ รุนแรง กิริยา ไม่อ่อนโยนและเปิดเผยร่างกายของผู้ป่วยโดยไม่มีการจัดบริเวณสถานที่ให้มิดชิด และแจ้งบอกผู้ป่วยไม่ต้องอายมีจนท.มาช่วยกัน ๕ คน ผู้ร้องเรียนและญาติรู้สึกอับอาย ไม่พึงพอใจ หัวหน้าหน่วยงานผู้คลอดรับทราบข้อร้องเรียนดำเนิการตามขั้นตอนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีแนวทางการแก้ไขดังนี้

๑) หน.งานตรวจสอบข้อมูล และทวนสอบผู้เกี่ยวข้องในวันที่เกิดเหตุการณ์ในการบริการงานผู้คลอด

๒) จัดประชุม RCA ๕ ขั้นตอน รายละเอียดของเหตุการณ์ Time line แลกเปลี่ยนความคิดเห็นบุคคลที่เกี่ยวข้องในเหตุการณ์ ย้อนเวลาได้มีจัดการบริการ ที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจได้อย่างไร ปรับเปลี่ยนอุดช่องว่างของระเบียบปฏิบัติการบริการแรกรับดูแลผู้คลอดให้ได้รับความปลอดภัย และพึงพอใจมากขึ้น และร่วมกันเสนอแนะแนวทางการแก้ไขและป้องกันเหตุการณ์พฤติกรรมบริการไม่พอใจ มีข้อสรุปแนวทางดังนี้

- ทบทวนระเบียบปฏิบัติการบริการแรกรับดูแลผู้คลอด

๓) ติดตามอุบัติการณ์ที่จะเกิดซ้ำ

๒. **เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ** - ไม่มีรายงานว่ามีผู้ร้องเรียน -

ในส่วนการดำเนินการตามระบบตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบนั้น โรงพยาบาลแม่ลาว ได้จัดวางระบบตอบสนองตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป /ร้องเรียนการทุจริตมิชอบ พร้อมทั้งมีตัวอย่างแบบฟอร์มหนังสือราชการตอบสนองเรื่องร้องเรียน เพื่อรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางสินีนาฎ ตามวงค์)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ทราบ /อนุมัติ

(นายคงศักดิ์ ชัยชนะ)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่ลาว

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : .....โรงพยาบาลแม่ลาว.....

วัน/เดือน/ปี: ..... ๑ กันยายน ๒๕๖๕.....

หัวข้อ: MOIT๑๑ หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล: (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. บันทึกข้อความรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๒. บันทึกข้อความรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหาเสนอผู้บริหาร

๓. รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ มิชอบ พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

๓.๑. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ไตรมาสที่ ๔ (รอบ ๑๒ เดือน) รายงานสรุปฯ ในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๕

๓.๒. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

LINK แสดงหลักฐานจากเวปไซต์หน่วยงานหรือที่สื่อสารอื่นในระบบ MITAS

: http://www.maelaohospital.org/ITA/2565/ita65.php

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
(นางสินีนาฎ ตามวงค์)	พันจ่าเอก (พรชัย บุญเพียร)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์	หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป
วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๕	วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายสมจิตร์ ศรีจันทร์ดี)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๕