

มาตรการ การวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบางกล้า

โรงพยาบาลบางกล้า ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือ ประชาชน รวมถึง การแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีกระบวนการจัดการ การตอบสนองข้อร้องเรียนที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญที่จะยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน

เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โรงพยาบาลบางกล้า ได้จัดทำคำสั่งคำสั่งโรงพยาบาลบางกล้า เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้เพื่อให้สามารถตอบสนองข้อร้องเรียนต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วต่อไป

โรงพยาบาลบางกล้า กำหนดเรื่องร้องเรียน เป็น 2 ประเภทดังนี้

1. เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
2. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบางกล้าได้กำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน เช่น

- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (ศูนย์บริการประชาชน 1111)
 - จดหมาย/ผู้รับฟังความคิดเห็น
 - โทรศัพท์/โทรสาร (074 – 328221 – 3)
 - สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา
 - หนังสือจากหน่วยงานต่างๆ
 - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางกล้า และ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสงขลา
 - ร้องเรียนด้วยตนเอง
 - เว็บไซต์โรงพยาบาลบางกล้า WWW.bangklamhospital.go.th
- ฯลฯ

การเผยแพร่ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลบางกล้า ได้เผยแพร่ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนในชื่อต่างๆ เช่น

- เว็บไซต์โรงพยาบาลบางกล้า WWW.bangklamhospital.go.th
- บอร์ดประชาสัมพันธ์ต่างๆของโรงพยาบาลบางกล้า

การตอบสนองเรื่องร้องเรียน

- โรงพยาบาลบางกล้า ตอบสนองเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลบางกล้า สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป และ เรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยรายงานต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกล้าภายในห้วงปีงบประมาณ 2562 จำนวน 2 รอบ คือ รอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน พร้อมเผยแพร่ บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางกล้า WWW.bangklamhospital.go.th

โรงพยาบาลบางกล้า ได้จัดทำแผนผังการปฏิบัติงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียน พร้อมจัดทำแนวทางคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเผยแพร่ให้สาธารณะทราบ บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางกล้า WWW.bangklamhospital.go.th

ทั้งนี้ให้บุคลากรโรงพยาบาลบางกล้าทุกคนถือปฏิบัติตามมาตรการข้างต้นอย่างเคร่งครัด



นายสุริยะ สุพงษ์

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกล้า