



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลปทุมธานี ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/เจรจาไกล่เกลี่ย โทร.๐๒-๕๙๘๘๗๒๕

ที่ ปท.๐๐๓๒.๒๐๖/๓๕

วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนและทุจริตและขออนุญาตเผยแพร่ผลลงเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปทุมธานี

ด้วย คณะกรรมการศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ได้สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงาน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔) ขอสรุปผลการร้องเรียนดังนี้

๑. ร้องเรียนระบบบริการจำนวน ๒๘ เรื่อง
๒. ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการจำนวน ๘ เรื่อง
๓. ร้องเรียนเรื่องสิ่งแวดล้อมจำนวน ๕ เรื่อง
๔. ชื่นชมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จำนวน ๖ เรื่อง

แนวทางการดำเนินการ

๑. ศูนย์ร้องเรียนได้ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้ร้องเรียนเพื่อสร้างความเข้าใจเบื้องต้น
๒. ศูนย์ร้องเรียนได้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไข
๓. ศูนย์ร้องเรียนได้โทรศัพท์ขอบคุณและชี้แจงเสนอแนะหลังจากตรวจสอบแก้ไขตามเบอร์ที่ให้ไว้
๓. รายงานผู้บริหารรับทราบทุกเรื่องร้องเรียนและเป็นประจำทุกเดือน
๔. มีการประชุมเพื่ออบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในเรื่องพฤติกรรมบริการ

ส่วนเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ไม่มีการร้องเรียนในปีดังกล่าว

ทั้งนี้ขออนุญาตเผยแพร่ลงเว็บไซต์ของโรงพยาบาลปทุมธานี เพื่อให้ประชาชนทราบแนวทางการแก้ไขปัญหาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้เป็นไปตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดตามรายละเอียดแบบทำ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

(นายแพทย์เกรียงไกร ก้าไพบุลย์)

ประธานคณะกรรมการศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน

(นายประสิทธิ์ มานะเจริญ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปทุมธานี