

**รายงานสรุปผลการดำเนินการตอบสนองเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (รอบ ๖ เดือน)
(ไตรมาสที่ ๑-๒)**

ตามที่ โรงพยาบาลบุรีรัมย์ ได้จัดระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยมอบหมายหน่วยงานผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน และมีคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการสื่อสาร เพื่อรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือ การดำเนินงานของโรงพยาบาลบุรีรัมย์ ตอบสนอง และแก้ปัญหา บรรเทาความเดือดร้อน ให้กับผู้ร้องได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพนำมาสู่การพัฒนาการบริการที่ยั่งยืน

ในการนี้ จึงขอสรุปรายงานผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน ที่สามารถดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ของห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในรอบ ๖ เดือน (ไตรมาส ๑-๒) ดังนี้

๑.) เรื่องร้องเรียนเรื่องทั่วไป ผ่านงานนิติการ จำนวน ๘ เรื่อง จำแนกได้ ดังนี้

- ๑.๑ เรื่องร้องเรียนพฤติกรรมบริการและการปฏิบัติหน้าที่ จำนวน ๗ เรื่อง
- ๑.๒ เรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม ผลกระทบจากการสร้างอาคารกล้าที่ข้างเคียง และกำแพงรั้วชำรุด จำนวน ๑ เรื่อง

วิธีการรับเรื่องราวร้องเรียน คือ ผู้ร้องมาด้วยตนเอง และ การร้องเรียนทางโทรศัพท์

ขั้นตอนและการดำเนินการ เมื่อรับเรื่องร้องเรียนงานนิติการ จะดำเนินการประสานผู้เกี่ยวข้องเพื่อทราบข้อเท็จจริง และดำเนินการแก้ปัญหาให้ผู้ร้องในทันที หากเป็นกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วัน จะแจ้งขั้นตอน และระยะเวลาในการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบเพื่อติดตามผลเป็นระยะ และบรรเทาความเดือดร้อน หรือระงับเหตุความไม่พึงพอใจในเบื้องต้น พร้อมรายงานผู้บังคับบัญชาเป็นลายลักษณ์อักษร

ผลการดำเนินการจัดการ มีการตอบสนองข้อร้องเรียนภายใน ๑ วัน และสามารถยุติได้ทั้ง ๘ เรื่อง

๒.) เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านทางหน่วยงานราชการ (เป็นหนังสือ) มีจำนวน ๕ เรื่อง ได้แก่

- ๒.๑ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ค่ารักษาพยาบาล ค่าตรวจหาเชื้อโควิด-๑๙ จำนวน ๓ เรื่อง
- ๒.๒ เรื่องร้องทุกข์ ขออนุเคราะห์ค่ารักษา และค่าเดินทาง จำนวน ๒ เรื่อง

ผลการดำเนินการ ทั้ง ๕ เรื่อง สามารถดำเนินการตอบข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

๓.) ไม่พบการร้องเรียนเรื่องการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

.....