

#



คู่มือการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ภายในหน่วยงาน และการรับเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลพานทอง

โรงพยาบาลพานทอง
๑/๑๐ หมู่ที่ ๘ ตำบลพานทอง อำเภopanทอง จังหวัดชลบุรี ๒๐๑๖๐
โทร ๐ ๓๘๙๓ ๒๕๐๐

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลพานทอง

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งหน่วยรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลพานทอง

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลพานทองจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อ ผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงพยาบาลพานทอง จังหวัดชลบุรี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของโรงพยาบาลพานทอง มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ |
|---|----------------------------|--|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลพานทอง | วัน/เวลาราชการ | ภายใน ๗ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๘-๙๓๒๕๐๐ | วัน/เวลาราชการ | ภายใน ๗ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทาง Facebook หรือผ่านเว็บไซต์ | ทุกวัน | ภายใน ๗ วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่านจดหมาย หรือไปรษณียบัตร | ทุกวัน | ภายใน ๗ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางตู้รับเรื่องร้องเรียนและความคิดเห็น | ทุกวัน | ภายใน ๗ วันทำการ | |

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๐.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๐.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขออนุญาตขายยาประเภทต่าง ๆ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๐.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลพานทอง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๐.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๑. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๒.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุก ๖ เดือน

๑๒.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ข้อกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลพานทอง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จ ภายใน ๗ วันทำการ

ภาคผนวก

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รพ.พานทอง
ผู้รับเรื่องร้องเรียนและความคิดเห็น

เว็บไซต์ : www.panthonghospital.com



หน้าจอเว็บไซต์ของโรงพยาบาลพานทอง (www.panthonghospital.com) แสดงช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

หน้าเว็บไซต์มีเมนูหลักดังนี้:

- หน้าแรก
- ประวัติโรงพยาบาล
- คณะผู้บริหาร
- นโยบายของโรงพยาบาล
- สาขาพยาบาลที่ออกหมายจ่าย
- คุณภาพ/มาตรฐาน/การรับรอง
- โครงสร้างหน่วยงาน
- วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ
- แผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาล
- ชมรมหรือชมรมโรงพยาบาลพานทอง

บริการผู้ป่วย

- ขั้นตอนการเข้ารับบริการ
- ขั้นตอนการยื่นใบคำขออนุญาตและจ่ายค่ารักษา
- ขั้นตอนการออกใบรับส่งต่อแพทย์กับสถานพยาบาลอื่น
- ขั้นตอนการขอรับยา/เวชภัณฑ์จากสถานพยาบาล

ข่าวสาร - ประชาสัมพันธ์

- สารสาธิตปิ่นเกล้าเปิดยุค
- สารานุกรมโรคทางพันธุกรรม
- MOIT รพ.พานทอง 065
- ITA รพ.พานทอง 064
- ITA รพ.พานทอง 063
- ITA รพ.พานทอง 062
- OIT รพ.พานทอง 064
- MOIT รพ.พานทอง 066
- รายงานผลการดำเนินงาน
- MOIT รพ.พานทอง 066
- MOIT รพ.พานทอง 067
- MOIT รพ.พานทอง 067

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

| |
|---------------|
| โทรศัพท์ |
| 038-932500-02 |

| |
|--------------|
| โทรสาร (Fax) |
| 038-451154 |

QR Code

เพจ Facebook : โรงพยาบาลพานทอง



โรงพยาบาลพานทอง

1.6 หมื่น ผู้ติดตาม · 4 กำลังติดตาม

· 1.2 พัน โพสต์

เพจ · ความสนใจ

โรงพยาบาลพานทอง เป็นโรงพยาบาลชุมชน ตั้งอยู่ที่ ต.พานทอง อ.พานทอง จ.ชลบุรี

👤 ความสนใจ



ติดตามโดย **สังศักดิ์ เหลืองอ่อน**, **วันเพ็ญ บุญรอด**, **มานะ โคราข** และคนอื่นอีก 1 คน

 ติดตาม

 ส่งข้อความ

ทั้งหมด

รูปภาพ

Reels

เพิ่มเติม ▾

ลิงก์



phanthong.moph.go.th + 1

ข้อมูลการติดต่อ



038 932 500



chon17.18@chonburi.go.th



โรงพยาบาลพานทอง