



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลท่าโรงช้าง ตำบลท่าโรงช้าง อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ที่ สฎ ๐๐๓๓.๓๐๑/ -

วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่ คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านทางเว็บไซต์ของ
หน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าโรงช้าง

ตามที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของภาครัฐ (MOIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ เพื่อเป็นการประเมินที่มีจุดหมายที่ก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงานรัฐโดยถือเป็นการประเมินที่ครอบคลุมหน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศ นั้น

ในการนี้ กลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลท่าโรงช้าง มีความประสงค์ขออนุมัติเผยแพร่ คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ของโรงพยาบาลท่าโรงช้าง และทางเว็บไซต์ www.trch.go.th เพื่อให้สาธารณชนรับทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

(นายชูเกียรติ เขียวแดง)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(นายพิชญ์ ทังตระกูล)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าโรงช้าง

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

- เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน
- เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลท่าโรงช้าง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๐๗๗-๓๕๗๑๖๔-๗

บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน ของโรงพยาบาลท่าโรงช้าง เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้คณะทำงาน และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลท่าโรงช้าง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับ เรื่องราร้องเรียน หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลท่าโรงช้าง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการทราบถึงกระบวนการจัดการเรื่อง ร้องเรียน
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่ กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

ขอบเขต

๑. ร้องเรียนเรื่องการรับบริการ

๑.๑ กรณีเกิดจากความผิดพลาดของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำให้ผู้รับบริการต้องรับการรักษาเพิ่ม หรือต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลเพิ่มขึ้น หรือทำให้เกิดความพิการ หรือทำให้ต้องมีการกักขัง หรือทำให้เสียชีวิต

- ผู้ให้บริการรายงานเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยวาจาโดยตรง และหรือทางโทรศัพท์กับหัวหน้าเวร หัวหน้างาน แพทย์เจ้าของไข้ หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทันที

- โรงพยาบาลท่าโรงช้าง จัดทีมเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้รับบริการและหรือญาติทันที ภายใน ๒๔ ชั่วโมง และรายงานผลให้ผู้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าโรงช้าง ทราบ

- ถ้าทีมเจรจาไกล่เกลี่ย ไม่สามารถยุติกรณีข้อพิพาทได้ รีบเสนอปัญหาให้สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทราบ เพื่อดำเนินการหาข้อยุติโดยเร็ว

๑.๒ กรณีร้องเรียนเรื่องรับบริการอื่นๆ

- สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

- ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจาก ศูนย์บริการ

- แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น การแสดงพฤติกรรมไม่ สุภาพ/มารับบริการแล้วไม่พบแพทย์/ระยะเวลาการรอคอยบริการนาน เป็นต้น

- ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ จากเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับหัวหน้ารับเรื่องร้องเรียนเพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น :

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/หัวหน้าฝ่ายบริการ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่จะขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของโรงพยาบาลท่าโรงช้าง จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้ารับเรื่องร้องเรียน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอคอยติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลท่าโรงช้าง โทรศัพท์ ๐๗๗๓๕๗๑๖๔ - ๔

การจัดระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียนแบ่งเป็น ๔ ระดับ

ระดับที่ ๑ เหตุการณ์ที่มีโอกาสให้เกิด หรือ เกิดผลกระทบต่อผู้ป่วย ทรัพย์สิน ชื่อเสียง แต่ไม่เกิดอันตรายหรือเสียหาย หรือหากเกิดผลกระทบต่อผู้ป่วย ทรัพย์สิน ชื่อเสียง แต่ได้มีการเฝ้าระวังเพื่อไม่ให้เกิดอันตรายต่อผู้ป่วย ผลเสียต่อทรัพย์สิน ชื่อเสียง เช่น ไฟฟ้าดับ น้ำไม่ไหล ลิ้มขัด น้ดผิด แต่สามารถแก้ไขเหตุการณ์เหล่านี้ได้ทัน

ระดับที่ ๒ เหตุการณ์หรืออุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น ส่งผลกระทบต่อผู้ป่วย ทรัพย์สิน ชื่อเสียง เล็กน้อย ถ้าคิดเป็นมูลค่าเงินมูลค่าเสียหายน้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท

ระดับที่ ๓ เหตุการณ์หรืออุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น ส่งผลกระทบต่อผู้ป่วย ทรัพย์สิน ชื่อเสียง ทำให้เกิดอันตรายชั่วคราว ต้องมีการรักษา ซ่อมแซม แก้ไข หรือส่งผลกระทบต่อ ให้ต้องพักรักษาตัวในโรงพยาบาล หรือต้องอยู่ในโรงพยาบาลนานขึ้น หรือต้องใช้เวลานานในการซ่อมแซม แก้ไข เช่น การให้ยาผิดทำให้ผู้ป่วยต้องนอนโรงพยาบาลนานขึ้น การให้ยาผู้ป่วยแพ้ซ้ำจะต้อง Admit เจ้าหน้าที่ได้รับบาดเจ็บจากการทำงาน ถ้าคิดเป็นมูลค่าเงินมูลค่าเสียหาย ๑๐,๐๐๐ - ๕๐,๐๐๐ บาท

ระดับที่ ๔ เหตุการณ์หรืออุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น ส่งผลให้เกิดผลเสียที่รุนแรง ต่อผู้ป่วย ทรัพย์สิน หรือชื่อเสียง ทำให้เกิดอันตรายถาวรต่อผู้ป่วย หรือเป็นอันตรายถึงขั้นต้องทำการช่วยชีวิต หรือเหตุการณ์เป็นสาเหตุของการเสียชีวิต เช่นการแพ้ซ้ำจนถึงขั้นพิการ การผิดจรรยาบรรณวิชาชีพ สิทธิผู้ป่วยส่งผลให้เสียชีวิต การเกิดอัคคีภัยการฟ้องร้องของผู้ป่วยจนต้องเสียชื่อเสียง ทรัพย์สิน ถ้าคิดเป็นมูลค่าเงินมูลค่าเสียหายมากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาท

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ :

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้าน

การจัดการข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อขอร้องรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลท่าโรงช้าง ผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน การรับข้อมูล ผ่าน ๙ ช่องทาง คือ

๑. ผู้รับความคิดเห็น
๒. จุดหมาย
๓. โทรศัพท์
๔. การพูดคุยกับผู้รับบริการ
๕. การค้นหาผู้ประสบปัญหาในการรับบริการ
๖. บันทึกประสบการณ์ผู้ป่วย
๗. แบบประเมินความพึงพอใจ
๘. เสียงสะท้อนจากชุมชน (อสม ชาวบ้าน)
๙. Facebook โรงพยาบาลท่าโรงช้าง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะคำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้ การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล

๑.๑ จัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล

๑.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๑.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ทราบ เพื่อความสะดวกในการ ประสานงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

๒.๑ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ ได้แก่

๒.๑.๑ หมายเลขโทรศัพท์ โทร. ๐๗๗-๓๕๗๑๖๔

๒.๑.๒ Facebook : <https://www.facebook.com/tharongchang.hospital2018>

๒.๑.๓ ผู้รับเรื่องร้องเรียน

๒.๑.๔ ทางไปรษณีย์ : ๒๐๓ หมู่ ๔ ตำบลท่าโรงช้าง อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๓๐

๓. พิจารณาเรื่องร้องเรียน

๓.๑ เลขานุการ หรือประธานฯ พิจารณาระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน

๓.๑.๑ กรณีไม่รุนแรง

- ให้ส่งสำเนาเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบ โดยปกปิดผู้ร้องเรียน

- บันทึกข้อความรายงานเหตุการณ์

๓.๑.๒ กรณีรุนแรง

- รายงานเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นเสนอผู้อำนวยการ

- คณะกรรมการใกล้เคียงข้อพิพาทดำเนินการแก้ไขจนได้ข้อยุติ และรายงานผู้อำนวยการ

พร้อมบันทึกรายละเอียดเหตุการณ์

๔. ทำรายงาน/จดหมายราชการตอบกลับผู้ร้องเรียน เสนอผู้อำนวยการรับทราบและลงนามจดหมายพร้อมส่งตอบกลับ

หลักเกณฑ์ / ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑.๑ กรณีเกิดจากความผิดพลาดของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำให้ผู้รับบริการต้องรับการรักษาเพิ่ม หรือต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลเพิ่มขึ้น หรือทำให้เกิดความพิการ หรือทำให้ต้องมีการกักขังหรือทำให้เสียชีวิต

- ผู้ให้บริการโดยรายงานเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยวาจาโดยตรง และหรือทางโทรศัพท์กับหัวหน้าเวร หัวหน้างาน แพทย์เจ้าของไข้ หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯทันที

- โรงพยาบาลท่าโรงช้าง จัดทีมเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้รับบริการและหรือญาติ ทันที ภายใน ๒๔ ชั่วโมง และรายงานผลให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าโรงช้างทราบ

- ถ้าทีมเจรจาไกล่เกลี่ย ไม่สามารถยุติกรณีข้อพิพาทได้ รีบเสนอปัญหาให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานีทราบ เพื่อดำเนินการหาข้อยุติโดยเร็ว

๑.๒ กรณีร้องเรียนเรื่องรับบริการอื่นๆ

- สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

- ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจาก ศูนย์บริการ

- แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น การแสดงพฤติกรรมไม่สุภาพ/มารับบริการแล้วไม่พบแพทย์/ระยะเวลาการรอคอยบริการนาน เป็นต้น

- ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

- เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

หลักเกณฑ์ / ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

- จัดในระดับความรุนแรง การจัดการตาม Flow chart

ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลท่าโรงช้าง

ผู้รับผิดชอบ

ขั้นตอนการปฏิบัติ

วิธีปฏิบัติงาน

๑. เอกสารร้องเรียน/เสนอแนะ
 - จดหมาย, ใบแสดงความคิดเห็น, E-mail, Facebook
๒. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ
ใกล้เคียงความขัดแย้งใน
โรงพยาบาล

- เลขานุการ หรือประธานคณะกรรมการ ฯ

รับเรื่องร้องเรียน

พิจารณาเรื่องร้องเรียน

ระดับความรุนแรง

ไม่รุนแรง

ส่งสำเนาเรื่องร้องเรียนให้
หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่โดย
ปกปิดผู้ร้องเรียน

รายงานเบื้องต้นเสนอผู้อำนวยการ

คณะกรรมการใกล้เคียงฯ ดำเนินการ
แก้ไขเหตุการณ์เบื้องต้น โดยสืบค้น
ข้อมูล หรือติดต่อผู้ร้องเรียน

- คณะกรรมการใกล้เคียง ฯ
- ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

เหตุการณ์ควบคุม
ได้หรือไม่

ไม่ได้

รายงานผู้อำนวยการ และ
คณะกรรมการใกล้เคียงฯ
ดำเนินการแก้ไขหรือส่งต่อ
หน่วยงานอื่น เช่น สสจ.
ดำเนินการ

บันทึกรายละเอียดเหตุการณ์

ได้

๑. ทำรายงาน / จดหมายตอบกลับผู้ร้องเรียน
๒. เสนอผู้อำนวยการรับทราบ และลงนามจดหมาย
พร้อมส่งตอบกลับ

สรุปเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน				รวม
	ไตรมาส ๑ ต.ค. - ธ.ค. ๖๕	ไตรมาส ๒ ม.ค. - มี.ค. ๖๖	ไตรมาส ๓ เม.ย. - มิ.ย. ๖๖	ไตรมาส ๔ ก.ค. - ก.ย. ๖๖	
๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป - ร้องเรียนพฤติกรรม ให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒				
๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ	-				
รวมทั้งสิ้น	๒				

แนวทางแก้ไข/ข้อเสนอแนะ

๑. ได้แต่งตั้งหัวหน้าหน่วยงานทราบและดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ โดยดล่นโซเซียลมีเดียขณะปฏิบัติงาน และแนะนำการปฏิบัติตนให้มีจิตบริการขณะปฏิบัติหน้าที่

๒. ให้ผู้ดูแลเพจของโรงพยาบาลท่าโรงช้างตอบกลับความคืบหน้าการดำเนินการและการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนทราบ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลท่าโรงช้าง
ตามประกาศโรงพยาบาลท่าโรงช้าง
เรื่อง กรอบแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลท่าโรงช้าง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลท่าโรงช้าง

ชื่อกลุ่มงาน: กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลท่าโรงช้าง อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

วัน/เดือน/ปี: ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

หัวข้อ: หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน ประกอบด้วย

๑.๑ ข้อมูลผู้บริหาร แสดงรายนามของผู้บริหารของหน่วยงาน ประกอบด้วย (๑) รูปถ่าย (๒) ชื่อ-นามสกุล (๓) ตำแหน่ง และ (๔) หมายเลขโทรศัพท์ (ต้องมีครบ ๔ รายการ)

๑.๒ นโยบายของผู้บริหาร

๑.๓ โครงสร้างหน่วยงาน

๑.๔ หน้าที่และอำนาจของหน่วยงานตามกฎหมายจัดตั้ง หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

๑.๕ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

๑.๖ ข่าวประชาสัมพันธ์ ที่แสดงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจ และภารกิจของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๑.๗ ข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน ประกอบด้วย (๑) ที่อยู่หน่วยงาน (๒) หมายเลขโทรศัพท์ (๓) หมายเลขโทรสาร (๔) ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (๕) แผนที่ที่ตั้งหน่วยงาน (ต้องมีครบทั้ง ๕ รายการ)

๑.๘ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ที่บุคคลภายนอกสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจตามภารกิจของหน่วยงาน

๒. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม MOPH

๓. พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ.๒๕๖๒

๔. ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๖๔

๕. ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๖๔

๖. อินโฟกราฟฟิคคณะกรรมการจริยธรรม ประจำสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขชุดปัจจุบัน ที่มีนายวินัย วิริยกิจจา เป็นประธานกรรมการ

๗. ยุทธศาสตร์ฯ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติฯ แผนการปฏิรูปประเทศฯ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ของประเทศ

๘. นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

๙. แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน ทุกแผน)

๑๐. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (เป็นไปตามข้อ ๙.)

๑๑. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน และผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน ตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน

๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๔. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน

๑๕. คู่มือขั้นตอนการให้บริการ (ภารกิจให้บริการประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘) (เฉพาะสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ)

๑๖. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

- รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑๗. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

- รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑๘. ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบด้วย

๑๘.๑ การวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้าง และการจัดหาพัสดุ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๑๘.๒ แผนการจัดซื้อจัดจ้าง และการจัดหาพัสดุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๑๘.๓ ผลการดำเนินการตามแผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามรอบระยะเวลาที่กำหนดในกรอบแนวทางของหน่วยงาน

๑๘.๔ ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยแนวทางปฏิบัติงาน เพื่อตรวจสอบบุคลากรในหน่วยงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ. ๒๕๖๐ และแบบแสดงความบริสุทธิ์ใจในการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานในการเปิดเผยข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของหัวหน้าเจ้าหน้าที่

๑๘.๕ แบบสรุปผลการจัดหาพัสดุในแต่ละรอบเดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (แบบ สขร. ๑) ของไตรมาสที่ ๑

Linkภายนอก: <http://www.trch.go.th/index.htm>

หมายเหตุ:

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางจิตามา ทองรงค์)

พนักงานบริการเอกสารทั่วไป

วันที่ ๒๖ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายชูเกียรติ เชี่ยวแดง)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

วันที่ ๒๖ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายพิเชษฐ ศรีรักษา)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๒๖ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖