

คู่มือ

เกี่ยวกับร้องเรียนการปฏิบัติงานและการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่
หรือเกี่ยวกับทุจริตและประพฤติมิชอบ

คู่มือเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลควนโดน

โรงพยาบาลควนโดนให้ความสำคัญกับขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้ป่วย รวมทั้งประชาชนต่างๆที่มาเข้ารับการรักษาพยาบาล รวมทั้งการติดต่อราชการต่างๆ ดังนั้น เพื่อให้การให้บริการที่ดียิ่งขึ้น โรงพยาบาลควนโดนจึงให้ความสำคัญ เกี่ยวกับขั้นตอน กระบวนการร้องเรียน เพื่อสะท้อนการทำงานของเจ้าหน้าที่ต่างๆ ในหน่วยงาน ให้มีคุณธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

เพื่อให้การดำเนินการจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โรงพยาบาลควนโดนได้จัดทำคำสั่ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ทั้งนี้เพื่อการจัดการข้อร้องเรียน อย่างรวดเร็วต่อไป

โรงพยาบาลควนโดน ได้กำหนดเรื่องการร้องเรียน เป็น ๒ ประเภท

๑. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

บทนิยาม

เรื่องร้องเรียนกล่าวหา หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการ หรือองค์กร หน่วยงานภายนอก บุคคลภายนอก ร้องเรียนกล่าวหา ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในโรงพยาบาล เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของบุคลากรเจ้าหน้าที่ ของโรงพยาบาลควนโดน ในเรื่องต่างๆ เช่น เรื่องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง, การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบ, เรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมส่วนตัวของเจ้าหน้าที่หรือพฤติกรรมกรให้บริการต่างๆ เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข รวมถึงลูกจ้างเหมา

วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

งานประกันสุขภาพ รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ และลงทะเบียนคุม โดยแบ่งข้อร้องเรียน ๒ ประเภท

๑. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แนวทางการปฏิบัติงานข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

-กลุ่มงาน/งาน/เจ้าหน้าที่ของ ร.พ. ที่ได้รับเรื่องร้องเรียนต่างๆ ส่งเรื่องร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

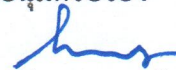
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง
๒. ร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็น
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๔-๗๙๖๐๖๖
๔. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลควนโดน www.kdhospital.go.th
๕. ร้องเรียนผ่านทาง Facebook : [facebook.kdhospital](https://www.facebook.com/kdhospital)
๖. ร้องเรียนผ่าน Email : kdhospital.go.th@hotmail.com

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๗

โรงพยาบาลควนโดน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสตูล

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน :โรงพยาบาลควนโดน / สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสตูล.....	
วัน/เดือน/ปี : ๘ มกราคม ๒๕๖๗	
หัวข้อ : ขออนุญาตเผยแพร่ MOIT๙ หน่วยงานมีนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลของโรงพยาบาลควนโดน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)	
๑. คู่มือปฏิบัติการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือเกี่ยวกับทุจริต และประพฤติมิชอบ	
๒. หลักฐานแสดงช่องทางการร้องเรียน	
๓. แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน	
Link ภายนอก :	
หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล ๘ ไร่ ๖๗ (นางสาวมารีณา สาและ) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป วันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๗	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายถนัด อวารัฐหัก) นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน) รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลควนโดน วันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๗
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ ๘ ไร่ ๖๗ (..... นาย..... ปี.....) ตำแหน่ง..... วันที่.....	