



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลแก่งกระจาน อ.แก่งกระจาน จ.เพชรบุรี

ที่ พบ ๐๐๓๒.๓๐๑/ ที่ ๑๕๓

วันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๒


เรื่อง รายงานผลตรวจสอบการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามมาตราการตรวจสอบการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่งกระจาน

ตามที่ โรงพยาบาลแก่งกระจาน คู่มือสำหรับประชาชนเรื่องร้องเรียนทั่วไป / เรื่องการจัดซื้อ
จัดจ้างโรงพยาบาลแก่งกระจาน พ.ศ.๒๕๖๒ จัดศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกับ
เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีเจ้าหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์กับประชาชนผู้มา
ติดต่อราชการ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.
๒๕๔๘ เพื่อให้หน่วยงานบริการและอำนวยความสะดวกต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการ รวดเร็ว รอบคอบ มี
ประสิทธิภาพและถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องตามหลักธรรมาภิบาล สอดคล้องกับพระราช
กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนัก
นายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ต่อมา ได้กำหนดมาตรการกลไกการตรวจสอบ
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือสำหรับประชาชนเรื่องร้องเรียนเรื่องทั่วไปและเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง
พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อใช้เป็นกลไกติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้น

โรงพยาบาลแก่งกระจาน ได้ขอข้อมูลและรายผลดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหาจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในรอบ ๖ เดือน
(ตุลาคม ๒๕๖๑ - มีนาคม ๒๕๖๒) ตามตัวชี้วัดตรวจราชการที่ ๔๔ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสใน
การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) หัวข้อ EB.๒๕
เรื่อง หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ตามคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (คู่มือสำหรับประชาชนเรื่องร้องเรียนทั่วไป / เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง
โรงพยาบาลแก่งกระจาน พ.ศ.๒๕๖๒) ไม่พบปัญหาอุปสรรคในการพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ในช่วงเวลาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดรับทราบและขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลในระบบเว็บไซต์ ของโรงพยาบาล
แก่งกระจาน ต่อไป


(นายประพันธ์ แก้วถาวร)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

-รับทราบ

-อนุญาตลงเว็บไซต์ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์


(นายจตุภูมิ นิลละศรี)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่งกระจาน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลแก่งกระจาน อ.แก่งกระจาน จ.เพชรบุรี

ที่ พบ ๐๐๓๒.๓๐๑/ ๖๖๙๒

วันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๒


เรื่อง ขออนุมัติคู่มือมาตรการกลไกการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือสำหรับประชาชน เรื่องร้องเรียนเรื่องทั่วไปและเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่งกระจาน

ด้วย กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลแก่งกระจาน ได้จัดทำร่าง “ขออนุมัติคู่มือมาตรการกลไกการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือสำหรับประชาชน เรื่องร้องเรียนเรื่องทั่วไปและเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ. ๒๕๖๒” เพื่อใช้เป็นกลไกติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามตัวชี้วัดตรวจราชการที่ ๔๔ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) หัวข้อ EB.๒๕ เรื่อง หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือมีมาตรฐานการปฏิบัติงานนั้น

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลแก่งกระจาน จึงขออนุมัติคู่มือ ขออนุมัติคู่มือมาตรการกลไกการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตามคู่มือสำหรับประชาชนเรื่องร้องเรียนเรื่องทั่วไปและเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ. ๒๕๖๒ และขออนุญาตเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ ของโรงพยาบาลแก่งกระจาน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ


(นายประพันธ์ แก้วถาวร)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

-รับทราบ

-อนุญาตลงเว็บไซต์ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์


(นายจตุภูมิ นิละศรี)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่งกระจาน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลแก่งกระจาน อ.แก่งกระจาน จ.เพชรบุรี

ที่ พบ ๐๐๓๒.๓๐๑/ นกสว

วันที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๒


เรื่อง แจ้งเวียนคู่มือมาตรการกลไกการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือสำหรับประชาชน เรื่องร้องเรียนเรื่องทั่วไปและเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่งกระจาน

ด้วย กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลแก่งกระจาน ได้จัดทำร่าง “ขออนุมัติคู่มือมาตรการกลไกการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือสำหรับประชาชน เรื่องร้องเรียนเรื่องทั่วไปและเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ. ๒๕๖๒” เพื่อใช้เป็นกลไกติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามตัวชี้วัดตรวจราชการที่ ๔๔ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) หัวข้อ EB.๒๕ เรื่อง หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือมีมาตรฐานการปฏิบัติงานนั้น

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลแก่งกระจาน จึงขอแจ้งเวียนคู่มือ มาตรการกลไกการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตามคู่มือสำหรับประชาชนเรื่องร้องเรียนเรื่องทั่วไปและเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ. ๒๕๖๒ ให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้ทราบและถือปฏิบัติตามเอกสารที่แนบมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป


(นายประพันธ์ แก้วถาวร)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

-รับทราบ

-อนุญาตลงเว็บไซต์ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์


(นายจตุภูมิ นิละทวี)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่งกระจาน

มาตรการกลไกการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือสำหรับประชาชน
เรื่องร้องเรียนเรื่องทั่วไปและเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ. ๒๕๖๒

โรงพยาบาลแก่งกระเจาน

โรงพยาบาลแก่งกระเจาน ได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเรื่องร้องเรียนเรื่องทั่วไป และเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง โรงพยาบาลแก่งกระเจาน พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยกำหนดขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเรื่องทั่วไป และเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างประจำหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรี และมีคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำหน่วยงานตามคำสั่งโรงพยาบาลแก่งกระเจาน ที่ ๕๕ /๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๕ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ เพื่อเป็นการตรวจสอบข้อเท็จจริง และหาแนวทางการพัฒนาบริการด้านการดูแลผู้ป่วย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการตรวจสอบการร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

๑. นายพนสิทธิ์ โชติสถิตย์โกศล	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	ประธานกรรมการ
๒. นางศรีดา สายจันทร์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๓. นางมุกดา สนจีน	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางนฤมล ไพรแก่น	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นายประพันธ์ แก้วถาวร	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการและเลข

มอบหมายผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำโรงพยาบาลแก่งกระเจาน

๑. การรับเรื่องร้องเรียนจัดซื้อ/จัดจ้าง

๒. การรับเรื่องร้องเรียนการกระทำผิดวินัยและการปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมและความโปร่งใส

๓. การร้องเรียนเรื่องมาตรฐานบริการทางแพทย์และสาธารณสุข

๔. การร้องเรียนการพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการด้านสุขภาพ

๕. การร้องเรียนเรื่องผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพและการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข

๖. การร้องเรียนผ่าน Website และ Face book และการประสานงานเพื่อการแก้ไขปัญหาเฉพาะ

เรื่องทั่วไปของหน่วยงาน

โดยให้ผู้ได้รับมอบหมายปฏิบัติงานตามคำสั่งแล้วงานรายงานผลดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหาค้นหาให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรีทราบในรอบ ๖ เดือนและ ๑๒ เดือน

/ ตรวจสอบการรับ...

ตรวจสอบการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

คณะทำงานที่ได้รับการแต่งตั้งร่วมกันตรวจสอบการบริหารจัดการพิจารณา เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ที่หน่วยงานได้รับจากช่องทางต่างๆ โดยมีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสาน หาแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเองที่ศูนย์ รับเรื่องร้องเรียนและศูนย์ใกล้เคียง ห้องศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ งานประชาสัมพันธ์หรือหัวหน้างานที่ ให้บริการ	ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร โทร. ๐ ๓๒๔๖๕ ๑๗๔	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Face book ของ โรงพยาบาลแก่กระจาน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ kk11314@hotmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Website: http://www.kaengkrachan-hospital.com/	ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางผู้แสดงความคิดเห็น/ ผู้รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ตามหน่วย บริการของโรงพยาบาล แก่กระจาน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางพิเศษ เพียงScan QR Code	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

ตรวจสอบระยะเวลาดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และที่เกี่ยวข้อง

๑. การดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา ๑๕ วัน นับแต่วันที่หน่วยงานรับเรื่องหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ และมาตรา ๓๘ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

๒. ตรวจสอบการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามระยะเวลาที่กำหนด และแจ้งรายงานผลความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

๓. ตรวจสอบอำนาจพิจารณาข้อเท็จจริงประกอบกับข้อกฎหมาย เจ้าหน้าที่ใช้ดุลพินิจดำเนินงานตามหลักสุจริต เป็นกลาง เป็นธรรม โดยชอบด้วยระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๔. ใช้คู่มือนี้เป็นแนวทางกลไกการตรวจสอบกำกับ ติดตาม เรื่องการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างต่อเนื่อง
