



คู่มือ/แนวทาง
มาตรฐานการให้ความเป็นธรรมในการ
ปฏิบัติงานและการให้บริการ

โรงพยาบาลคลองใหญ่
จังหวัดตราด



ประกาศโรงพยาบาลคลองใหญ่

เรื่องมาตรฐานและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานและการให้บริการ

ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) แนวทางประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี๒๕๖๓ เพื่อเป็นการป้องกันการทุจริตและเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้ภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม

โรงพยาบาลคลองใหญ่จึงกำหนดมาตรฐานและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานและการให้บริการบริการขึ้น เพื่อเป็นมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติของหน่วยงานและบุคลากรในโรงพยาบาลคลองใหญ่ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ๒ ด้าน ดังนี้

๑.ด้านกำหนดมาตรฐานและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน

แนวทางปฏิบัติ

- ๑.) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานหรือระบบการให้บริการตามมาตรฐานและการให้บริการระบบป้องกันหรือการตรวจสอบเพื่อป้องกันการละเว้นการปฏิบัติตามแนวทาง
- ๒.) การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการและการปฏิบัติงานของบุคลากร
- ๓.) มีการเปิดเผยข้อมูล ขั้นตอน มาตรฐาน อัตราค่าบริการ และระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ
- ๔.) บุคลากรปฏิบัติงานตามแนวทาง ระเบียบ ตามมาตรฐาน และยึดหลักความถูกต้องเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ
- ๕.) การบริหารงบประมาณยึดหลักความคุ้มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามวัตถุประสงค์การใช้จ่ายของงบประมาณ
- ๖.) ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานมอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ คำนึงถึงความรู้ความสามารถ และมาตรฐานการปฏิบัติงาน
- ๗.) สร้างระบบเสริมสร้างแรงจูงใจ สนับสนุน ความพร้อมด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์ให้บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติงาน

๘.) จัดให้มีรูปแบบวิธีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดนโยบายต่างๆ เพื่อสร้างความตระหนักและเห็นความสำคัญของการปฏิบัติงานที่มีคุณธรรมและความโปร่งใส รวมถึงมีการจัดกิจกรรมเผยแพร่ ผลงานของหน่วยงาน ให้บุคลากรได้รับทราบ

๙.) บุคลากรทุกคนต้องยึดมั่นในจริยธรรม ยึดหลักการกระทำที่ถูกต้องและเป็นธรรม บริหารและปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและจิตบริการที่ดี บริการเต็มความสามารถ โดยมุ่งผลสำเร็จของงานและพร้อมที่จะแสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานเกิดความผิดพลาดและเสียหาย

๑๐.) จัดระบบงานร้องเรียนอย่างเป็นระบบ มีบุคลากรรับผิดชอบเฉพาะ

๑๑.) บุคลากรทุกคนปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการรับสินบน การรับหรือเรียกรับเงิน หรือผลประโยชน์ใด ๆ ไม่ใช่ตำแหน่งเอื้อประโยชน์ต่อตนหรือพวกพ้องหรือมีพฤติกรรมเข้าข่ายทุจริตต่อหน้าที่

๒. ด้านการให้บริการโดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

แนวทางปฏิบัติ

๑.) เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการแก่ผู้รับบริการหรือประชาชนเท่าที่ไม่ขัดกับระเบียบของทางราชการและกฎหมายกำหนด การจัดซื้อจัดจ้างประกาศผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานหรือช่องทางอื่นๆ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการ

๒.) มีการเผยแพร่ความรู้ คู่มือประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก พ.ศ. ๒๕๕๘

๓.) จัดให้มีการเผยแพร่ ขั้นตอนการปฏิบัติ การดำเนินการ กระบวนการมารับบริการ แก่ประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๔.) มีระบบคิว หรือจัดระบบตามลำดับก่อน - หลัง ในการรับบริการ

๕.) มีระบบช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน

๖.) จัดให้หน่วยงานให้คำปรึกษา ประชาสัมพันธ์ แก่ประชาชนและผู้รับบริการ

๗.) จัดที่นั่งให้ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ และมีน้ำดื่มบริการ

๘.) จัดให้มีทางลาดสำหรับผู้พิการหรือคนชราที่ต้องนั่งรถเข็นหรือเปลนอน เพื่อให้มีความสะดวกในการเข้าถึงบริการ จัดที่จอดรถ ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ

๙.) ให้ทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลคลองใหญ่ รายงานผลการปฏิบัติตามมาตรฐานและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานและการให้บริการดังกล่าวข้างต้นทุกเดือน-ไตรมาส ในที่ประชุมหน่วยงาน/ทีมงานหรือกรรมการบริหาร

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ เป็นต้นไป



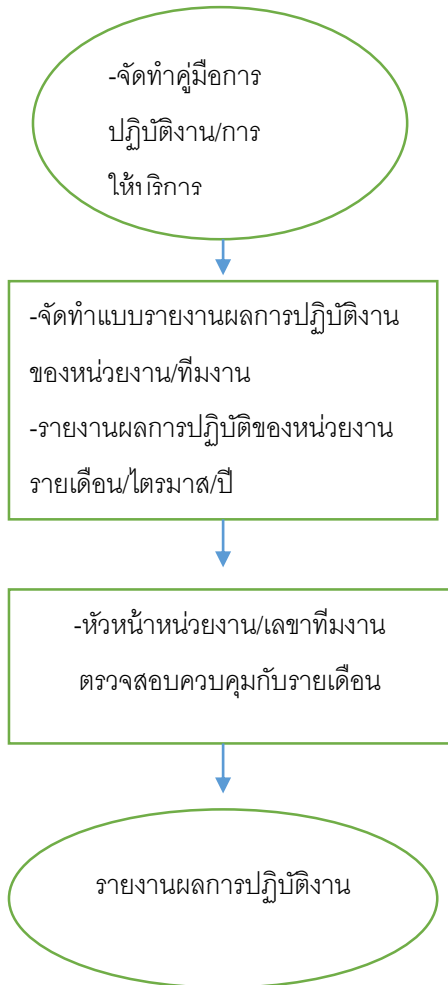
(นางสาวศิริดา วงศ์วานวัฒนา)

นายแพทย์ปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลคลองใหญ่

กรอบแนวทางการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลคลองใหญ่

วิธีการตรวจสอบ



ขั้นตอนการตรวจสอบ

๑. หน่วยงานจัดคู่มือการปฏิบัติงานหรือระบบการให้บริการตามมาตรฐาน
๒. หน่วยงาน/ทีมงานจัดทำแบบรายงานผลงานของหน่วยงานตามมาตรฐานวิชาชีพและรายงานผลทุกเดือน
๓. หัวหน้าหน่วยงาน/เลขาทีมงานสอบรายงาน ควบคุมกำกับทุกเดือน
๔. หัวหน้าหน่วยงาน/ทีมงาน รายงานผลต่อหัวหน้ากลุ่มงาน/ที่ประชุมทีมงานที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยทุกไตรมาสและสรุปผลงานประจำปี