

กรอบแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสันทราย

ลำดับ	กรอบแนวทาง	วิธีการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	มีหลักฐานแสดงช่องทางในการร้องเรียนที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ สะดวกและไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย	กำหนดช่องทางในการร้องเรียนที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ผ่านช่องทางใบรับข้อร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน(สีชมพู)หน้าห้องจุดให้บริการ	ทุกวัน	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๒	หลักฐานแสดงช่องทางผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์/ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต/ผ่านระบบไปรษณีย์หรือช่องทางอื่นๆ ที่กำหนดตามความเหมาะสม	กำหนดช่องทางในการร้องเรียนผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๓-๙๒๑๑๙๙,ผ่านระบบไปรษณีย์,หน้าเว็บไซต์โรงพยาบาลสันทรายผ่านหัวข้อติดต่อเรา/เรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	ทุกวัน	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๓	คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ๓.๑ คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ๓.๒ คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน และนำเผยแพร่ขึ้นบนเว็บไซต์โรงพยาบาล	มีการทบทวน ทุก ๑ ปี	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๔	มีแผนผังขั้นตอนการร้องเรียนของผู้ใช้บริการติดไว้ที่หน่วยงาน	แผนผังขั้นตอนประกอบด้วย ๔.๑ ขั้นตอนแนวทาง ๔.๒ ผู้รับผิดชอบ ๔.๓ ระยะเวลาในแต่ละขั้นตอน	ทบทวนผังขั้นตอน ทุก ๑ ปี	-ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน -หน่วยงานต่าง ๆ ในรพ.
๕	มีระบบการตอบสนองรายงานผลการดำเนินเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	รายงานผลการดำเนินเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน (กรณีผู้ร้องเรียนขอทราบผล)	๑๕ วัน	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๖	การกำกับติดตาม	๖.๑ รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปพร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ๖.๒ รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ	- รายงานรอบ ๖ เดือน ตัดยอด ณ วันที่ ๒๘ กพ.	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	กรอบแนวทาง	วิธีการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
		<p>ประพฤติมิชอบพร้อมระบุปัญหาอุปสรรคแนวทางแก้ไข</p> <p>๖.๓ กรณีไม่มีเรื่องร้องเรียนทั้ง ๒ ประเด็น หรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง ให้ทำรายงานสรุปผลต่อผู้บริหารเพื่อแสดงข้อเท็จจริงว่าในรอบ นั้น ๆ ไม่มีเรื่องร้องเรียนทั่วไปหรือเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ</p> <p>๖.๓.๑ บันทึกข้อความสรุปรายงานผลการดำเนินงานกรณีไม่มีเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ นำเสนอผู้บริหารทราบ</p> <p>๖.๓.๒ ผู้บริหารรับทราบ/สั่งการ</p> <p>๖.๓.๓ บันทึกมีการขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาล</p> <p>๖.๔ ผู้บริหาร สั่งการหรืออนุมัติให้นำสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาล และมีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะบนเว็บไซต์โรงพยาบาล</p> <p>๖.๔.๑ บันทึกข้อความสรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและนำเสนอผู้บริหารทราบ</p> <p>๖.๔.๒ ผู้บริหารรับทราบ/สั่งการ</p> <p>๖.๔.๓ บันทึกมีการขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาล</p>	<p>- รายงานรอบ</p> <p>๑๒ เดือน ตัดยอด</p> <p>ณ วันที่ ๓๑ กค.</p>	