

คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลสันป่าตอง
ตำบลยี่หว้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการ
ข้อร้องเรียนทั่วไป ของโรงพยาบาลสันป่าตอง ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน/
ร้องทุกข์ จึงจำเป็นต้องมีกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลสันป่าตอง

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|--|------|
| คำนำ | ก |
| สารบัญ | ข |
| หลักการและเหตุผล | ๑ |
| การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๑ |
| สถานที่ตั้ง | ๑ |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ | ๒ |
| วัตถุประสงค์ | ๒ |
| ขอบเขต | ๒ |
| คำจำกัดความ | ๒ |
| ระยะเวลาเปิดให้บริการ | ๒ |
| แผนผังขั้นตอนกระบวนการ | ๓-๔ |
| ขั้นตอนดำเนินการ | ๕ |
| การบันทึกข้อร้องเรียน | ๕ |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน | ๖ |
| การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ | ๖ |
| มาตรฐานงาน | ๖ |
| ภาคผนวก | |
| - แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/บันทึกข้อความ | |
| - คำสั่งโรงพยาบาลสันป่าตอง เรื่อง มอบหมายหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | |

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
ของโรงพยาบาลสันป่าตอง ตำบลยุหว่า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

.....

๑. หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลสันป่าตอง เห็นความสำคัญของการปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างชั่วคราว ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ และหน่วยงานในสังกัดตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต แล้วทำให้ความไม่ไว้วางใจ ไม่ร่วมแรงร่วมใจในการทำงานเพื่อส่วนรวม และทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ และประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวก ทำให้เกิดความพอใจและเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน

โรงพยาบาลสันป่าตอง จึงได้จัดให้มีศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติการณ์การปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ โดยรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ดังกล่าว ตลอดจนประสานงาน ในการให้ข้อมูลของทางหน่วยงาน และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่มีความล่าช้า ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

โรงพยาบาลสันป่าตอง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้เป็นหน่วยบริการให้แก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด ที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการรับบริการ และมีความประสงค์จะร้องเรียน ร้องทุกข์ รวมทั้งกรณีที่ประชาชนหรือผู้รับบริการที่มาติดต่อ สอบถาม ขอทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของโรงพยาบาลสันป่าตอง รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๓. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้มารับบริการ หรือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ต้องการร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือต้องการแจ้งเบาะแสความไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน หรือหน่วยบริการ รวมทั้งผู้รับบริการที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการรับบริการ และมีความประสงค์จะร้องเรียน ร้องทุกข์ ตั้งอยู่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสันป่าตอง ตำบลยุหว่า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

โรงพยาบาลสันป่าตอง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ อยู่ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสันป่าตอง ตำบลยี่หว้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่รับเรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือร้องขอความเป็นธรรม รวมทั้งขอความช่วยเหลือ มีข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด ที่มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม หรือไม่ถูกต้อง ได้แก่ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสันป่าตอง เพื่อนำข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ไปดำเนินการต่อ เช่น ตรวจสอบ หรือสืบสวน สอบสวนเบื้องต้น แล้วรายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บริหารของหน่วยงาน ทราบ เพื่อทำการการปรับปรุงหน่วยบริการ หรือปรับปรุงการให้บริการ การแก้ไขปัญหา การลดขั้นตอนการให้บริการของแต่ละหน่วยบริการที่ไม่จำเป็น เพื่อให้มีประสิทธิภาพ เกิดความสะดวก และความรวดเร็วแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

๕. วัตถุประสงค์

โรงพยาบาลสันป่าตอง ตระหนัก และให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน โดยจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และกำหนดให้มีขั้นตอน กระบวนการดำเนินการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ประชาชน ผู้รับบริการ มีความมั่นใจ ว่ามีขั้นตอนการดำเนินการ ที่กำหนดไว้ชัดเจน รวมทั้งมีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังกล่าว เพื่อบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดเชียงใหม่

๖. ขอบเขต

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ของโรงพยาบาลสันป่าตอง ได้กำหนดให้มีรายละเอียดครอบคลุม ตั้งแต่แรกรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งเบาะแส จากประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการให้ข้อมูล และการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีการรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งให้มีการตรวจสอบ หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน สอบสวน และดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง การรายงานผลการตรวจสอบ และการดำเนินการตามขั้นตอนของระเบียบ กฎหมายกับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ การแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ การประสานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด เพื่อดำเนินการตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยให้มีการแก้ไข ปรับปรุง การให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๗. คำจำกัดความ

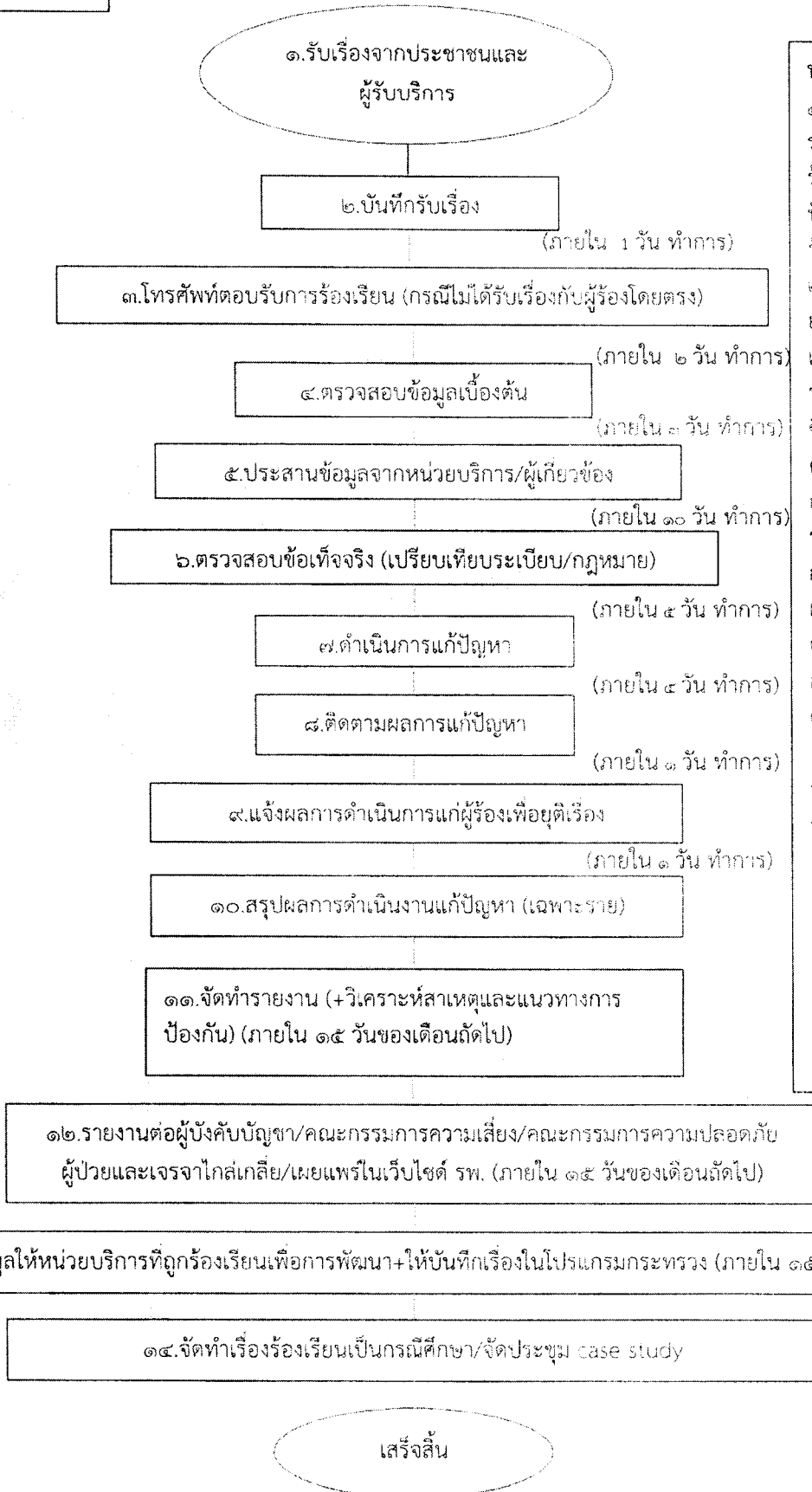
“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย/การสอบถามหรือการขอข้อมูล

“ช่องทางรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่นติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

กรณี ม.๔๑



หมายเหตุ
๑.กระบวนการนี้แสดงการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองเรื่องร้องเรียน/การดำเนินการแก้ไขปัญหา/การแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ
๒.โดยหลักการจะต้องแก้ปัญหาให้ยุติโดยเร็วที่สุด ดังนั้น ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนยุติโดยเร็ว จะใช้ระยะเวลาตามการปฏิบัติงานจริง ซึ่งน้อยกว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้
ความรับผิดชอบ
กรณี ม.๔๑ กลุ่มงาน ประกัน รับผิดชอบ
กรณีรับเรื่องร้องเรียนการคุ้มครองผู้บริโภค กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภครับผิดชอบ
กรณีรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป คณะกรรมการ
กรณีรับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างกลุ่มงานบริหารทั่วไป รับผิดชอบ
แต่ทั้งนี้ต้องผ่านคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล

ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

| ลำดับ | กระบวนการงาน | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|-------|--|----------|--|
| ๑. | (๑) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๒ นาที | เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ |
| ๒. | (๒) ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน | ๒ นาที | เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ |
| ๓. | (๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน นำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันป่าตอง | ๓๐ นาที | เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ |
| ๔. | (๔) ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ | | เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ |
| ๕. | (๕.๑) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือดำเนินการตามข้อสั่งการ ๕.๒ แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน) | ๓๐ นาที | เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ |
| ๖. | ๖.๑ รับรายงานผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๖.๒ ติดตามความก้าวหน้า ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | ๗-๑๕ วัน | เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ |
| ๗. | (๗) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | ๑ วัน | เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ |
| ๘. | (๘) เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันป่าตองพิจารณา | ๑ วัน | เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ |
| ๙. | (๙) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์ | ๓๐ นาที | เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ |
| ๑๐. | (๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันป่าตอง (รายเดือน/รายปี) | ๑-๓ วัน | เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ |
| ๑๑. | (๑๑) เก็บเรื่อง | ๑ วัน | เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ |

หมายเหตุ : ช่องทางการร้องเรียนมี ดังนี้

๑. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๕๓-๓๕๕๓๓๖ ด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลสันป่าตอง
๒. ส่งหนังสือร้องเรียน/บัตรสนเท่ห์ มาที่โรงพยาบาลสันป่าตอง เลขที่ ๑๔๙ หมู่ ๑๕ ตำบลยู่หวา อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่
๓. ผู้รับฟังความคิดเห็นของโรงพยาบาลสันป่าตอง บริเวณหน้าจุดให้บริการต่าง ๆ ในโรงพยาบาล
๔. ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสันป่าตอง <http://www.sanpatonghospital.go.th>
๕. ร้องเรียนผ่าน Face book โรงพยาบาลสันป่าตอง

- ผู้รับผิดชอบ
๑. นายชาญณัฐ พรหมพิงค์ ตำแหน่ง เทคนิคการแพทย์ชำนาญการ
 ๒. นางสาวโสภา ทันดร ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
 ๓. นายยุทธนา ปัญญาใจ ตำแหน่ง พนักงานธุรการ

๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

โรงพยาบาลสันป่าตอง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำหรับรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด โดยกำหนดให้จัดตั้งศูนย์ดังกล่าว อยู่ที่อยู่ที่จุดประชาสัมพันธ์ , กลุ่มงานบริหารทั่วไป , กลุ่มงานประกันสุขภาพ มีหัวหน้ากลุ่มงานเป็นผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งในแต่ละวันเจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาการดำเนินการ |
|--|----------------------------|------------------------------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลสันป่าตอง | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ตามระดับข้อร้องเรียนที่กำหนด |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลสันป่าตอง | ทุกวัน | ตามระดับข้อร้องเรียนที่กำหนด |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ | ทุกวัน | ตามระดับข้อร้องเรียนที่กำหนด |
| ร้องเรียนทางหนังสือ | ทุกวัน | ตามระดับข้อร้องเรียนที่กำหนด |
| ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน | ทุกวัน | ตามระดับข้อร้องเรียนที่กำหนด |

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ วันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลสันป่าตอง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการให้ทราบตามที่กำหนด ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

๑๔. การให้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุก ๖ เดือน/๑๒ เดือน

๑๔.๒ รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

๑. เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับข้อร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ / โทรสาร เป็นหนังสือ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จะดำเนินการรายงานตามกระบวนการรายงานความเสี่ยง และดำเนินการแก้ไขปัญหาของข้อร้องเรียนและรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๒. กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางระบบเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสันป่าตอง กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์จะดำเนินการตรวจสอบ และจัดส่งเรื่องต่อให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อคัดกรองและแจ้งกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง และรายงานผู้บริหารพิจารณาดำเนินการตามขั้นตอน และดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

*คู่มือนี้จะมีการทบทวนทุก ๑ ปี

โรงพยาบาลสันป่าตอง หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๓๙๓ ๑๗๐๐

หมายเลขโทรสาร ๐ ๕๓๙๓ ๑๗๑๓

เว็บไซต์ <http://www.sanpatonghospital.go.th>

<http://facebook.com/โรงพยาบาลสันป่าตอง>

ภาคผนวก

ใบรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

(เฉพาะเจ้าหน้าที่กรอก) เลขที่...../.....
ผู้ออกใบร้องเรียนตำแหน่ง.....วันที่.....
ผู้รับใบร้องเรียนตำแหน่ง.....วันที่.....
กำหนดส่งกลับผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน

วิเคราะห์หาสาเหตุ

นำเสนอแนวทางแก้ไขเบื้องต้น

ผู้วิเคราะห์.....ตำแหน่ง.....วันที่.....

ผู้ให้ข้อเสนอ.....ตำแหน่ง.....วันที่.....

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดรับเรื่องร้องเรียน
การดำเนินการ ให้ดำเนินการตามข้อเสนอแนวทางแก้ไข
 ให้ดำเนินการดังนี้
.....
 นำเสนอผู้บริหารระดับสูง เพื่อ

ผู้บริหารระดับสูง.....
ลงชื่อตำแหน่ง.....วันที่.....