

กรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน

ลำดับ	กรอบแนวทาง	วิธีการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1	มีหลักฐานแสดงช่องทางในการรับร้องเรียนที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้สะดวกและไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย	กำหนดช่องทางในการรับร้องเรียนที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้สะดวก โดยผ่านช่องทางการเขียนใบรับข้อร้องเรียน และผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
2	หลักฐานแสดงช่องทางผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์/ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต/ผ่านระบบไปรษณีย์หรือช่องทางอื่นๆ ที่กำหนดตามความเหมาะสม	กำหนดช่องทางในการร้องเรียนผ่านหมายเลขโทรศัพท์ 053-880745-6 ผ่านระบบไปรษณีย์ ผ่านหน้าเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน ในหัวข้อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
3	คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน 3.1 คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป 3.2 คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและ	มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และนำเผยแพร่ขึ้นบนเว็บไซต์โรงพยาบาล	มีการทบทวน ทุก 1 ปี	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
4	มีแผนผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการติดต่อไว้ที่หน่วยงาน	แผนผังขั้นตอนประกอบด้วย 4.1 ขั้นตอนแนวทาง 4.2 ผู้รับผิดชอบ 4.3 ระยะเวลาในแต่ละขั้นตอน	ทบทวนผัง ขั้นตอน ทุก 1 ปี	-ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน -หน่วยงานต่าง ๆ ใน รพ.
5	มีระบบการตอบสนองรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	มีการรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ ภายใน 15 วัน	15 วัน	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
6	การกำกับติดตาม	6.1 รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปพร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข 6.2 รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบพร้อมระบุปัญหาอุปสรรคแนวทางแก้ไข 6.3 กรณีไม่มีเรื่องร้องเรียนทั้ง 2 ประเด็นหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง ให้ทำรายงานสรุปผลต่อผู้บริหารเพื่อแสดงข้อเท็จจริงว่าในรอบ นั้น ๆ ไม่มีเรื่องร้องเรียนทั่วไป หรือ	- รายงานรอบ 6 เดือน ตัดยอด ณ วันที่ 28 กพ.	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	กรอบแนวทาง	วิธีการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
		<p>6.3.1 บันทึกข้อความสรุปรายงานผลการดำเนินงานกรณีไม่มีเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ นำเสนอผู้บริหารทราบ</p> <p>6.3.2 ผู้บริหารรับทราบ/สั่งการ</p> <p>6.3.3 บันทึกมีการขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาล</p> <p>6.4 ผู้บริหารสั่งการหรืออนุมัติให้นำสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาล และมีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูล ต่อสาธารณะบนเว็บไซต์โรงพยาบาล</p> <p>6.4.1 บันทึกข้อความสรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและนำเสนอผู้บริหารรับทราบ</p> <p>6.4.2 ผู้บริหารรับทราบ/สั่งการ</p> <p>6.4.3 บันทึกมีการขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาล</p>	<p>- รายงานรอบ 12 เดือน ตัดยอด ณ วันที่ 31 กค.</p>	