



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลแม่ฮ่องสอน โทร 053 880745

ที่ ชม 0032.301.10/ 461

วันที่ 1 มีนาคม 2565

เรื่อง การดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่ฮ่องสอน

ตามที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เพื่อเป็นกรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน และเพื่อให้เป็นไปตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ด้านการส่งเสริมความโปร่งใส นั้น

ในการนี้ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่ฮ่องสอน จึงขออนุมัติดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 รายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติใช้คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่ฮ่องสอน

(นางสาวนิตยา จักรแก้ว)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

อนุมัติ

(นายสมมิตร สิงห์ใจ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล

เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่ฮ่องสอน



คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

โรงพยาบาลแม่ออน อำเภอมะแม่อน จังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดย คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่ฮ่องสอน ใช้เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ของโรงพยาบาลแม่ฮ่องสอน เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่ฮ่องสอน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการเรื่อง ร้องเรียนใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการ ร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

โรงพยาบาลแม่ฮ่องสอน

สารบัญ

	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
ระยะเวลาการให้บริการ	2
วิธีการร้องเรียนและส่วนงานที่รับผิดชอบ	2
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3
การตอบสนองเรื่องร้องเรียน	4
ช่องทางการร้องเรียน	5
คำสั่งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน	6
แผนผังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน	7

การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่อน

1. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

โรงพยาบาลแม่อน จึงได้จัดให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่อน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ofเจ้าหน้าที่ โดยให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ตลอดจนประสานงานในการให้ข้อมูลของหน่วยงาน และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่เกิดปัญหา ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่อน

เพื่อให้การให้บริการแก่ผู้รับบริการและการบริหารงานราชการ เป็นไปด้วยความโปร่งใส มีคุณธรรมหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแม่อน จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

3. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่อน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ofเจ้าหน้าที่ โดยให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ตลอดจนประสานงานในการให้ข้อมูลของหน่วยงาน และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่เกิดปัญหา ตั้งอยู่ที่ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลแม่อน ตำบลบ้านสหกรณ์ อำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการรับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของ ผู้รับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ofเจ้าหน้าที่ โดยให้บริการ รับเรื่องร้องเรียน ตลอดจนประสานงาน ในการให้ข้อมูลของหน่วยงาน และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่เกิดปัญหา

5. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่อน มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

6. ระยะเวลาการให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ในเวลาราชการ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

7. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ของโรงพยาบาลแม่อน ได้กำหนดให้มีรายละเอียดครอบคลุม ตั้งแต่การรับข้อร้องเรียน จากประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการให้ข้อมูล และมีการบริหารจัดการข้อร้องเรียน โดยมีการรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งให้มีการตรวจสอบ หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน สอบสวน และดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง การรายงานผลการตรวจสอบ และการดำเนินการตามขั้นตอน ของระเบียบ กฎหมายกับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน การแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน ทราบการประสานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด เพื่อดำเนินการตามข้อร้องเรียน โดยให้มีการแก้ไข ปรับปรุง การให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ และ รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

8. คำจำกัดความ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ผู้ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ปฏิบัติงานให้แก่รัฐหรือในหน่วยงานของรัฐ เช่น ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานกระทรวงสาธารณสุข

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

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

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ คำชมเชย การสอบถามหรือการขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น การมาติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ หรือทางเว็บไซต์

9. วิธีการร้องเรียนและส่วนงานที่รับผิดชอบ

โรงพยาบาลแม่อน ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำหรับรับข้อร้องเรียนของประชาชน หน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด โดยกำหนดให้จัดตั้งศูนย์ดังกล่าวอยู่ที่อยู่ที่จุดประชาสัมพันธ์ งานห้องบัตร กลุ่มงานการพยาบาล มีหัวหน้างานห้องบัตรเป็นผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ที่ต้องดำเนินการรับข้อร้องเรียนและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ ดังนี้

ช่องทางและวิธีการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานทางแก้ไขปัญหา
- ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ
- ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน โดยเขียนในแบบใบรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ
- ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน ที่ www.maeonhospital.go.th	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 0 5388 0745 – 6	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ

10. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่อน ดังต่อไปนี้

1. ยื่นเรื่องร้องเรียนถึงโรงพยาบาลแม่อน โดย
 - ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน
 - ยื่นหนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
 - ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน (เขียนในแบบใบรับเรื่องร้องเรียน)
 - ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน ที่ www.maeonhospital.go.th
 - ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 0 5388 0745 – 6
2. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน
3. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติชอบ ส่งเรื่องให้

คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลแม่อน เพื่อรับทราบ

4. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สรุปความเห็นและจัดทำหนังสือเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน
5. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ

ตรวจสอบข้อร้องเรียน แจ้งให้ทราบภายใน 5 วัน

6. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่ ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน
7. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
8. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รายงานผลเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน
9. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์
10. จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร และ จัดเก็บเรื่อง

11. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

11.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ให้ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

11.2 ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ทราบเบื้องต้น

11.3 ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลแม่อน ให้ดำเนินการประสาน หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

11.4 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนในเรื่องการทุจริต และประพฤติมิชอบ ให้หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

12. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการให้ทราบตามระยะเวลาที่กำหนด ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

13. การให้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

13.1 รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกไตรมาส

13.2 รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

เรื่องที่ร้องเรียน แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

16. ช่องทางการร้องเรียน

1. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน คือ

- ณ ห้องบัตร กลุ่มงานการพยาบาล อาคารผู้ป่วยนอก เลขที่ 75 หมู่ 1 ตำบลบ้านสหกรณ์ อำเภอมะนัง จังหวัดเชียงใหม่ รหัสไปรษณีย์ 50130

- เขียนในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนดให้ ส่งทางผู้แสดงความคิดเห็นตามจุดต่างๆ ภายในโรงพยาบาลแม่อน



2. ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข 053 880745 - 6

3. ร้องเรียนทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน www.maeonhospital.go.th หัวข้อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน



4. ร้องเรียนทาง E-mail ของโรงพยาบาลแม่อน maeonhos@hotmail.com



คำสั่งโรงพยาบาลแม่อน

ที่ ๒๘/๒๕๖๕

เรื่อง เปลี่ยนแปลงและแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน

.....

ตามคำสั่งโรงพยาบาลแม่อน ที่ ๑๐๘/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๘ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ประจำโรงพยาบาลแม่อน นั้น

เนื่องจากประธานกรรมการได้เกษียณอายุราชการ และเพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความโปร่งใส มีคุณธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตด้านการจัดซื้อจัดจ้างจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน ดังนี้

๑. นายสมมิตร สิงห์ใจ	ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน	ประธานกรรมการ
๒. นางจารุณันท์ เกียรติประภาพร	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๓. น.ส.นงเยาว์ ประภามณฑล	ตำแหน่ง ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๔. น.ส.อัญชลี พูลทาจักษ์	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางลินดา อินพรหม	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางปาริชาติ กริชนิกรกุล	ตำแหน่ง เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๗. นายสัมพันธ์ นิลยกานนท์	ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการ
๘. น.ส.นิตยา จักรแก้ว	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	เลขานุการ

บทบาทหน้าที่

๑. วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียนในการให้บริการและการทุจริตด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไข

๒. เร่งรัด ติดตาม ผลการดำเนินงาน และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ

๓. จัดทำสถิติรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

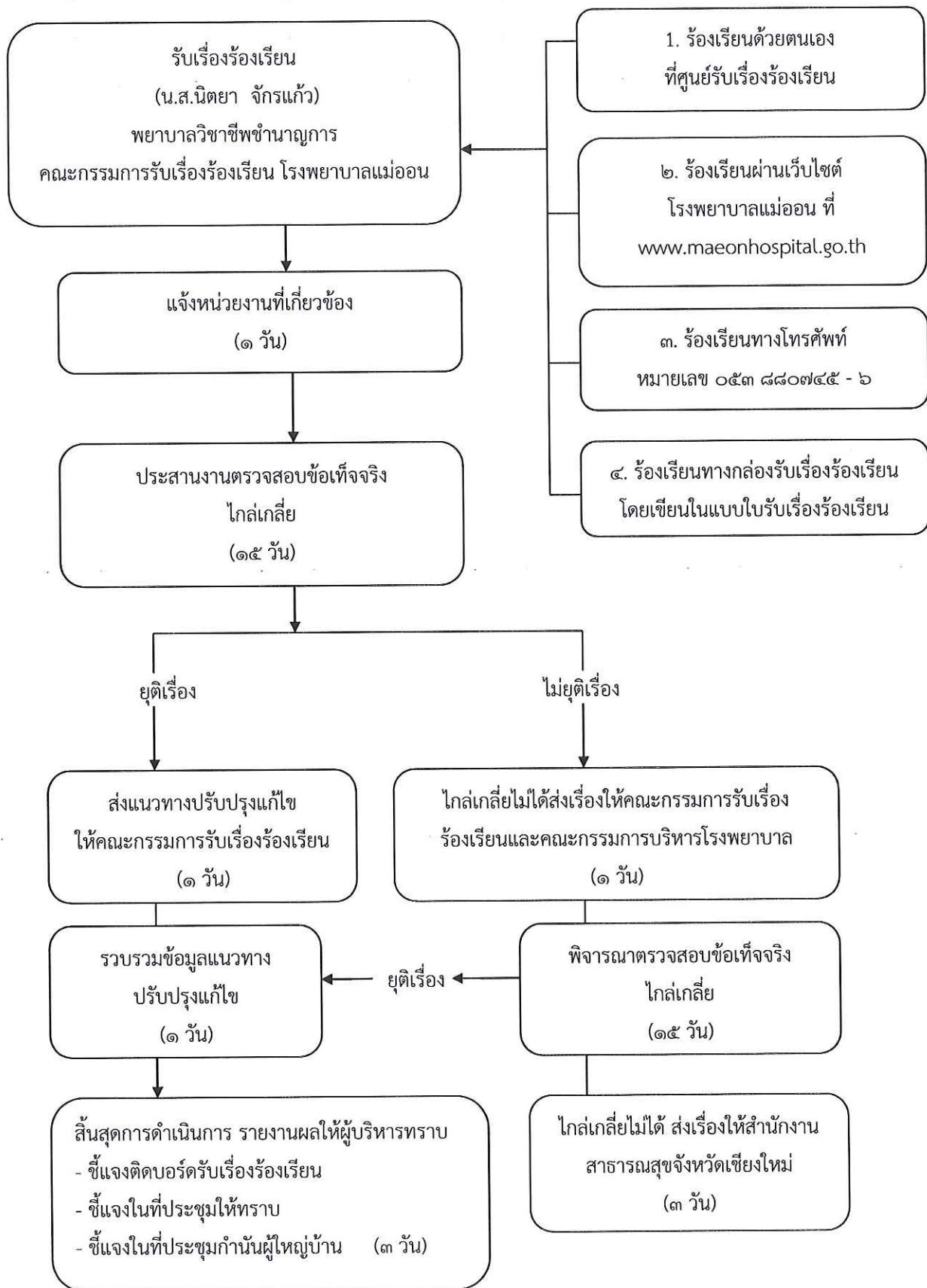
สั่ง ณ วันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕

(Signature)

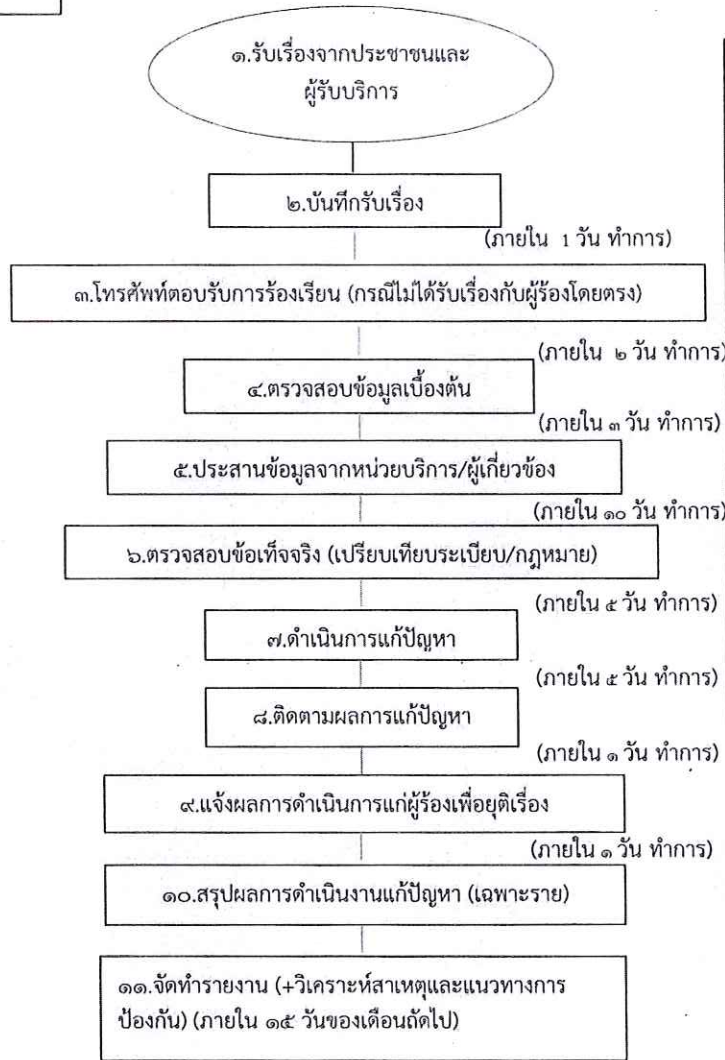
(นายสมมิตร สิงห์ใจ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล
เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

18. แผนผังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน



กรณี ม.๔๑



หมายเหตุ

๑.กระบวนการนี้แสดงการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองเรื่องร้องเรียน/การดำเนินการแก้ไขปัญหา/การแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ

๒.โดยหลักการจะต้องแก้ปัญหาให้ยุติโดยเร็วที่สุด ดังนั้น ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนยุติโดยเร็ว จะใช้ระยะเวลาตามการปฏิบัติงานจริง ซึ่งน้อยกว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้

ความรับผิดชอบ

กรณี ม.๔๑ กลุ่มงาน ประกันรับผิดชอบ
กรณีรับเรื่องร้องเรียนการคุ้มครองผู้บริโภค กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภครับผิดชอบ

กรณีรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป คณะกรรมการ
กรณีรับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างกลุ่มงานบริหารทั่วไปรับผิดชอบ

แต่ทั้งนี้ต้องผ่านคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลฯ