****

**คู่มือปฏิบัติงาน**

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และการจัดซื้อจัดจ้าง**

**โรงพยาบาลดอยหลวง**

**อำเภอดอยหลวง จังหวัดเชียงราย**

**โทร. 053-790056**

**คำนำ**

 โรงพยาบาลดอยหลวง อำเภอดอยหลวง จังหวัดเชียงราย มีการทำงาน ตามนโยบายการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องหันและปราบปราม การทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 -2564) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคี เครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนานำกลยุทธ์ไปสู้การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน จัดการเรื่อง ร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

โรงพยาบาลดอยหลวง

**สารบัญ**

 **เนื้อหา**

หลักการและเหตุผล

วัตถุประสงค์

แผงผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การบันทึกข้อร้องเรียน

ภาคผนวก

แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุการณ์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุการณ์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

แบบฟอร์มแจ้งการร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบฟอร์มแจ้งผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

**คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์**

**โรงพยาบาลดอยหลวง**

**หลักการและเหตุผล**

 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภายและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราว ร้องทุกข์ บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

**การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์**

 เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลดอยหลวง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

**สถานที่ตั้ง**

 ตั้งอยู่ที่ 199 หมู่ 8 โรงพยาบาลดอยหลวง ตำบลปงน้อย อำเภอดอยหลวง จังหวัดเชียงราย 57110

**หน้าที่และความรับผิดชอบ**

 เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้อง/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

**วัตถุประสงค์**

1. เพื่อให้ความคิด/เห็นคำร้องเรียนของผู้บริการได้รับการตอบสนองเหมาะสม และนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

2. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ถึงปัญหาและแก้ไขในอย่างรวดเร็ว

3. เพื่อเป็นแนวทางในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง

4. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ให้ใส่ใจ ทบทวนข้อร้องเรียน

5. เพื่อผู้รับบริการมั่นใจในกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และการดำเนินการตามขั้นตอน

6. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไข้ตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ในเป็นทิศทางเดียวกัน

ขอบเขต

 การรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือแบบรายงานการร้องเรียนของผู้รับบริการ เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูล และส่งต่อผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบ/แก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

คำจำกัดความ

 • เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายใน หน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

• ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำเพื่อการปรับปรุงระบบการ บริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของโรงพยาบาล

• ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

• ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยตู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียน ด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อ

• การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

 1. การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับหน่วยงาน

 2. การรับข้อร้องเรียน

 3. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน

 4. การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ

 5. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส

 6. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน 7. การน ามาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

• การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจา ไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

• คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็น ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน

• ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น 4 ระดับ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ระดับ | นิยาม | ตัวอย่างเหตุการณ์ | เวลาใน การ ตอบสนอง | ผู้รับผิดชอบ |
| 1 | ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ | ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย ในการให้บริการ | การเสนอแนะเกี่ยวกับการ ให้บริการและสถานที่โรงพยาบาล | ไม่เกิน 5 วันทำการ | หน่วยงาน |
| 2 | ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก | ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว | -การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการ | ไม่เกิน 15 วันทำการ | หน่วยงาน |
| 3 | ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่ | -ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีม ไกล่เกลี่ย และอำนาจคณะกรรมการบริหารในการ แก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อ ชื่อเสียงของ รพ. | -การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยร้ายแรงของ เจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนความไม่โปร่งใส ของการจัดซื้อจัดจ้าง-การร้องเรียนผ่านสื่อสังคม ออนไลน์ ได้แก่ เฟสบุ๊ค อีเมล์ เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น | ไม่เกิน 30 วันทำการ | -ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการ บริหาร รพ. |
| 4 | การฟ้องร้อง | ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน และร้องเรียนต่อ สื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชา ระดับจังหวัด หรือมีการ ฟ้องร้องเกิดขึ้น | -การเรียกร้องให้หน่วยงาน ชดเชยค่าเสียหายจาการ ให้บริการที่ผิดพลาด (ม.41) | ไม่เกิน 60 วันทำการ | -ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการ บริหาร รพ. -หน่วยงาน ระดับสูงขึ้นไป เช่น สสจ. |

4.นโยบายปฏิบัติ

4.1 จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหารจัดการ ข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และ จัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

4.2 จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี กำกับ ติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

4.3 กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ -ตู้รับเรื่องราวร้องเรียน /ข้อคิดเห็น -ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง -ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ -ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่ สามารถติดต่อได้ -ร้องเรียนผ่านทางอินเตอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ค อีเมล์ เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแลระบบ รวบรวมข้อมูล -ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล

 4.4 ให้ทุกฝ่าย / งาน น ามาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทาง ในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลดอยหลวง

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน

1.1 กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1.2 กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1.3 พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของ หน่วยงาน

1.4 ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้ บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

 (๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังศูนย์ฯจากช่องทาง ต่าง ๆ ดังนี้

( 1) โทรศัพท์

(2) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(3) หนังสือ/จดหมาย

(4) เว็บบอร์ด / E-mail ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

(5) อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ

 ๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลข ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการ แจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

๑.หน่วยงานจัดตั้งศูนย์จัดการข้อร้องเรียน โดยมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เบอร์โทรศัพท์/E-mail

(๕) ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการภายในกำหนด มีดังนี้

๕.๑ ภายในเวลา ๑๐ วันทำการได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลโรงพยาบาลได้

๕.๒ ภายในเวลา ๓๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐาน เพิ่มเติม

๕.๓ ภายในเวลา ๖๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง

(๖) การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล (field) “วันที่รับ” ของระบบงานบริหาร เรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

(๗) การกำหนดว่า เรื่องร้องเรียนเรื่องใด จะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ของ ผู้รับบริการนั้นให้หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงในหน้า “บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่อง ร้องเรียน โดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้

๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพ และอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด และทำให้เกิดการความไม่ปลอดภัย

๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ทั้งนี้ขอให้ผู้รับเรื่อง/ผู้ดำเนินการ เสนอเรื่อง และดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการ แก้ไขปัญหาการร้องเรียนของแต่ละกลุ่มด้วย

การรับเรื่องร้องเรียน

๑.ประเด็นที่สามารถรับร้องเรียน เมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ ประเด็นที่สามารถร้องเรียนได้แก่

- ได้รับอันตรายจากการรับบริการ หรือใช้ยา ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำหรือข้อควรระวัง ตามที่ระบุฉลากแล้ว

- เครื่องมือ เครื่องใช้ ยาและเวชภัณฑ์ที่จำ เป็นประจำสถานพยาบาลไม่เป็นไปตามที่กำหนด - ค่าใช้จ่ายทางด้านการรักษาพยาบาลไม่เป็นธรรม

- การรักษาไม่ได้มาตรฐาน

- กระทำผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม

- ไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ

- ไม่ได้รับการบริการที่ดี หรือ ไม่ตรงกับความเจ็บป่วย หรือ ความต้องการ

- พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในหน่วยงานราชการ

- อื่นๆ

๒. ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

(1) โทรศัพท์

(2) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(3) หนังสือ/จดหมาย

(4) เว็บบอร์ด / E-mail ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

(5) อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

๓. หลักเกณฑ์การพิจารณากลั่นกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

1. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

2. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน สามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล

3. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ข้อแนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มท้าทาย) โดยให้พิจารณายุติเรื่อง และส่งเรื่องให้โรงพยาบาลดอยหลวงเพื่อเป็นข้อมูล

**แผนผังกระบวนการทำงานของระบบจัดการผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียนมายัง รพ.ดอยหลวง**

ตรวจสอบข้อเท็จจริง

พิจารณา/ดำเนินการ

ติดตามผล

จากหน่วยงาน

ที่เกี่ยวข้อง

รายงานข้องเท็จจริง และข้อมูลประกอบอื่น ครบถ้วน หรือเพียงพอต่อการพิจารณา เพื่อหาข้อยุติและหรือเสนอความเห็นประการอื่นต่อไป

แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ผู้บริหารพิจารณาเรื่องร้องเรียน

 และมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

 พิจารณา/ดำเนินการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการดังนี้

1. รับเรื่อง และจัดทำบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

2. นำเสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้บริหาร เพื่อพิจารณาให้ดำเนินการต่อไป

สายตรง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

ระบบรับเรื่อง

ร้องเรียน

ทางโทรศัพท์

หรือโทรสาร

ทางไปรษณีย์

หรือจดหมาย

มาร้องเรียน

ด้วยตนเอง

ยุติเรื่องร้องเรียน

แจ้ง/ตอบผู้ร้องเรียน

ผู้ประสานงาน

1. น.ส.วนิดา แซ่ตั๊น

2. นางดารุณี ปาเป็ง

แจ้ง/ตอบผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นทาง

โทรศัพท์ อีเมล์ ระบบรับเรื่องร้องเรียน