



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลฮอด กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร ๐ ๕๓๔๖ ๑๑๙๕-๖

ที่ ชม ๐๐๓๓.๓๐๑/๖๕๕

วันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอให้คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๓ และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี ๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฮอด

โรงพยาบาลฮอด ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๘ และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี ๒๕๖๘ เพื่อให้เป็นระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำคู่มือดังกล่าว เผยแพร่ในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลฮอด ต่อไป

(นางศุภานันท์ คำอูด)

เจ้าพนักงานพัสดุปฏิบัติงาน

ทราบ/อนุญาต

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฮอด



คำสั่งโรงพยาบาลฮอด

ที่ ๐๔๘/๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียน และคณะกรรมการใกล้เคียง
ประจำโรงพยาบาล

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติมพระราช
กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนัก
นายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่
เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน ต้องมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน และกำหนดให้ผู้ที่ได้รับความ
เดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ
หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาปลดเปลื้องทุกข์มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่
เกี่ยวข้องได้

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานและการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลฮอด และเพื่อเป็นไปตาม
นโยบายของกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง การพัฒนาระบบคุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วย (Patient
Safety) และลดปัญหาการฟ้องร้อง พร้อมทั้งให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขปฏิบัติตามแนวทาง
ในการบริหารจัดการ และดำเนินงานในเรื่องดังกล่าว โรงพยาบาลฮอด จึงแต่งตั้งคณะกรรมการแก้ไขเรื่องร้อง
ทุกข์และร้องเรียน และคณะกรรมการใกล้เคียง โรงพยาบาลฮอด ดังนี้

- | | |
|--|-------------------|
| ๑. นายพนดล บัญเฉลย ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฮอด | ประธานกรรมการ |
| ๒. น.ส.นภัสวรรณ ตาลผัด ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ | กรรมการ |
| ๓. นายวีรวัดณ์ อัครวงศ์พิพัฒน์ ตำแหน่ง หัวหน้าแพทย์ชำนาญการ | กรรมการ |
| ๔. นายทองคำ ไบโพธิ์ ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| ๕. นายเกียรติศักดิ์ ต้นภู ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ | กรรมการ |
| ๖. นางรติชยา แก้วกันใจ ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ |
| ๗. นางธัญลักษณ์ สายประเสริฐ ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | กรรมการ/เลขานุการ |

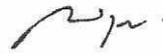
บทบาทหน้าที่

- กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย
- กำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/
ร้องทุกข์ รวมถึงการวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน โดยพิจารณาจำแนกข้อร้องเรียนตามความสำคัญ
ประเด็นปัญหาของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ความเร่งด่วน
- ขับเคลื่อนการดำเนินงานเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข ด้วยสันติวิธีเพื่อ
ป้องกันการลดจำนวนคดีเข้าสู่ศาล

๔. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน
๕. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘



(นายพตล บุญเฉลย)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฮอด



คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ปี ๒๕๖๘

โรงพยาบาลฮอด
ตำบลหางดง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่
กระทรวงสาธารณสุข

คำนำ

โรงพยาบาลฮอด ให้ความสำคัญและผลักดันการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเป็นวาระสำคัญ โดยส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล ยึดหลักการบริหารจัดการที่ดีมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีประสิทธิภาพ และร่วมขับเคลื่อนแผนแม่บทการปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุขระยะ ๕ ปี (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) โดยมุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานเริ่มต้นที่มีการร้องเรียน ร้องทุกข์ จึงต้องมีการบริการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยกำหนดให้มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้ได้รับผลกระทบมีความมั่นใจว่า ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีการปฏิบัติ ตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอน และกระบวนการซึ่งได้กำหนดเป็นคู่มือไว้ เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการและความหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน สอดคล้องกับนโยบายของ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลฮอดเล่มนี้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดเป็นมาตรฐาน ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลฮอด ทั้งนี้ ได้นำเสนอขอบเขต ขั้นตอน การจัดการ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และแบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้อง การประสานผู้ ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในโรงพยาบาลฮอด และหน่วยงานภายนอก ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล การติดตาม ประเมินผลและการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ร้อง ทุกข์ และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลฮอด แก่ผู้มารับ บริการและประชาชนโดยทั่วไป

โรงพยาบาลฮอด

ธันวาคม ๒๕๖๘

สารบัญ

๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๕. วัตถุประสงค์	๒
๖. ขอบเขต	๒
๗. แผนผังขั้นตอนกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๓
๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔-๕
๙. มาตรฐานงาน	๕
๑๐. แบบฟอร์มการร้องเรียน ร้องทุกข์	๖

คู่มือการบริหารจัดการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป โรงพยาบาลฮอด

๑. หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลฮอด เห็นความสำคัญของการปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างชั่วคราว ของโรงพยาบาลฮอด และหน่วยงานในสังกัดตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต แล้วทำให้ความไม่ไว้วางใจไม่ร่วมแรงร่วมใจในการทำงานเพื่อส่วนรวม และทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ และประชาชนผู้มาโดยตรง พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ด้วยความโปร่ง เป็นธรรม และตรวจสอบได้ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับความสะดวก ทำให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน

โรงพยาบาลฮอด จึงได้จัดให้มีศูนย์ปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการที่ได้รับความเดือนร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ โดยรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ดังกล่าว ตลอดจนประสานงาน ในการให้ข้อมูลของทางหน่วยงาน และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่มีความล่าช้า ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลฮอด ได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการที่ได้รับความเดือนร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด ที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการรับบริการ และมีความประสงค์จะร้องเรียน ร้องทุกข์ รวมทั้งกรณีที่ประชาชนหรือผู้รับบริการที่มาติดต่อ สอบถาม ขอทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของโรงพยาบาลฮอด รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๓. สถานที่ตั้ง

ศูนย์ปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป เพื่อให้ผู้มารับบริการ หรือประชาชนที่ได้รับความเดือนร้อน ต้องการร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือต้องการแจ้งเบาะแสความไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน หรือหน่วยบริการ รวมทั้งผู้รับบริการที่ไม่ได้รับความสะดวกจากการรับบริการและมีความประสงค์จะร้องเรียน ร้องทุกข์ ตั้งอยู่ ณ กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลฮอด เลขที่ ๒๕๔ หมู่ ๑๐ ตำบลหางดง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

โรงพยาบาลฮอด ได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป อยู่ที่ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป โดยกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือร้องขอความเป็นธรรม รวมทั้งขอความช่วยเหลือ มีข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด ที่มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือไม่ถูกต้อง ได้แก่ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลฮอด เพื่อนำข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ไปดำเนินการต่อ เช่น ตรวจสอบ หรือสืบสวน สอบสวนเบื้องต้น แล้วรายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บริหารของหน่วยงานทราบ เพื่อทำการปรับปรุงหน่วยบริการ หรือปรับปรุงการให้บริการ การแก้ไขปัญหาการลดขั้นตอนการให้บริการของแต่ละหน่วยบริการที่ไม่จำเป็น เพื่อให้มีประสิทธิภาพ เกิดความสะดวกและความรวดเร็วแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

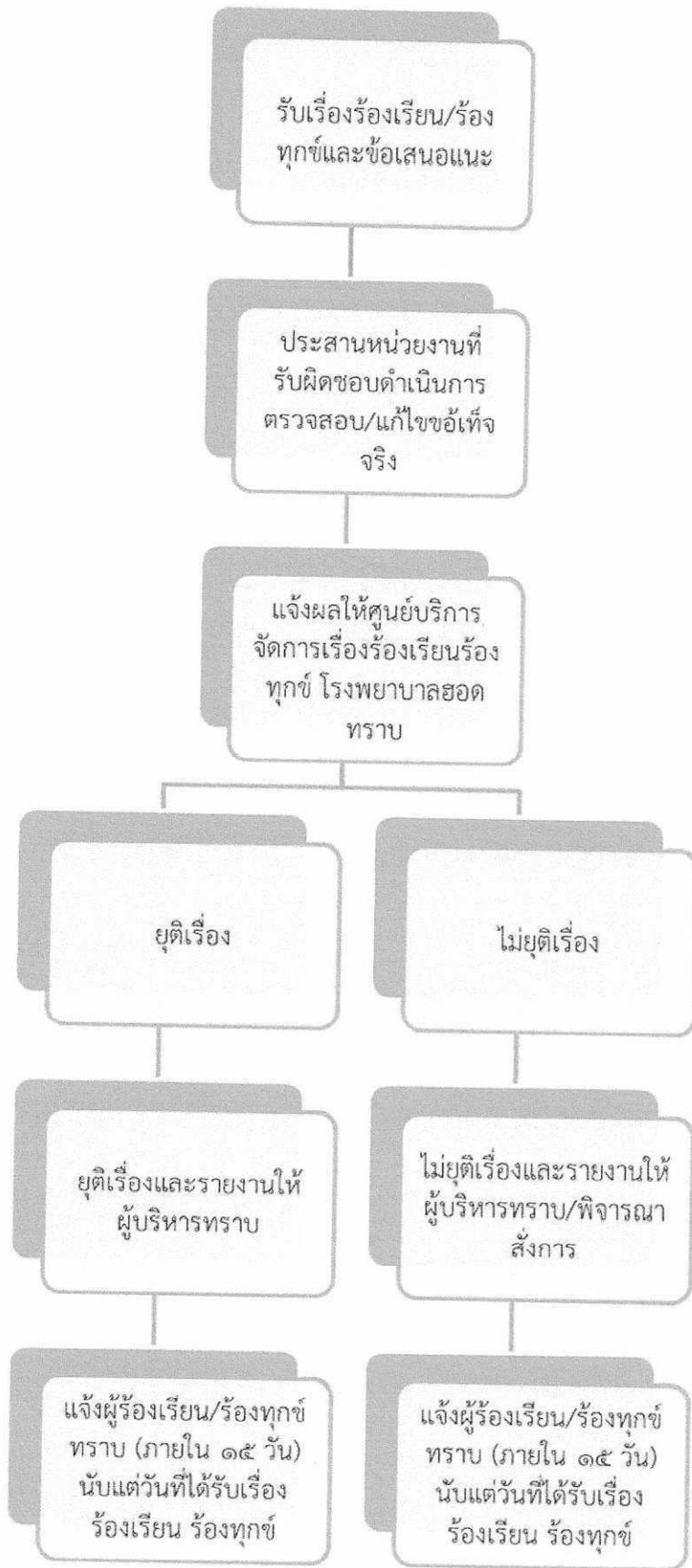
๕. วัตถุประสงค์

โรงพยาบาลฮอดตระหนัก และให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบริการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน โดยจัดตั้งศูนย์บริการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และกำหนดให้มีขั้นตอน กระบวนการดำเนินการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความมั่นใจ ว่ามีขั้นตอนการดำเนินการ ที่กำหนดไว้ชัดเจน รวมทั้งมีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังกล่าว เพื่อบริการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และจังหวัดเชียงใหม่

๖. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ของโรงพยาบาลฮอด ได้กำหนดให้มีรายละเอียดครอบคลุม ตั้งแต่แรกรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งเบาะแส จากประชาชนที่ได้รับความเดือนร้อน หรือต้องการให้ข้อมูล และการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีการรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งให้มีการตรวจสอบ หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน สอบสวน และดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง การรายงานผลการตรวจสอบ และการดำเนินการตามขั้นตอนของระเบียบ กฎหมายกับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ การแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ การประสานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด เพื่อดำเนินการตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยให้มีการแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๗. แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์



การพิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	ระยะเวลาตอบสนอง* เบื้องต้นภายใน ๗ วัน	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่มาติดต่อเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ชมเชย/สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล/ขอสิทธิ	-การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการหน่วยงาน -การสอบถามข้อมูลต่างๆ	ไม่เกิน ๑๐ วันทำการ	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
๒	ข้อร้องเรียนทั่วไป	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานในโรงพยาบาล, เรื่องไม่ยุ่งยากซับซ้อน	-การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	กลุ่มงาน/หน่วยงานเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้อง
๓	ข้อร้องเรียนพิเศษ	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเพียงหน่วยงานเดียว, เรื่องที่มีความยุ่งยากซับซ้อนในการตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหา	-การเรียกร้องให้มีการชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด -การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยข้าราชการ, การกระทำละเมิด -การร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง, การพัสดุ -การร้องเรียนเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ	-กลุ่มงาน/หน่วยงานเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้อง -คณะกรรมการใกล้เคียงโรงพยาบาลฯ -ผู้บริหาร

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

โรงพยาบาลฮอด ได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ของหน่วยงาน โดยกำหนดให้จัดตั้งศูนย์ดังกล่าว อยู่ กลุ่มงานประกันสุขภาพ มีหัวหน้ากลุ่มงานเป็นผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน และติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ที่เข้ามาถึงหน่วยงาน จากช่องทางต่างๆ ดังนี้

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลฮอด

๑. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๕๓๔๖ ๑๑๙๕ - ๖
๒. ร้องเรียน ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลฮอด
(ห้องหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล ๑.นางสาวนภัสวรรณ ตาลพืด ๒.นางฉัญลักษณ์ สายประเสริฐ)
๓. ส่งหนังสือร้องเรียน/บัตรสนทนที่ มาที่ โรงพยาบาลฮอด เลขที่ ๒๙๔ ตำบลทางดง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่
๔. กล้องรับฟังความคิดเห็น/กล่องรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลฮอด ณ จุดบริการทั้งหมด ๒๐ จุด
๕. เว็บไซต์ของโรงพยาบาลฮอด <http://www.hodhospital.go.th>
๖. อื่นๆ ได้แก่ การร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรม/หน่วยงานอื่นๆ

ช่องทาง	ความถี่/การตรวจสอบตามช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับเรื่องร้องเรียนเพื่อ ประสาน
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน ร้องทุกข์	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียน ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลฮอด	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน ร้องทุกข์	ภายใน ๑ วันทำการ
หนังสือร้องเรียน/บัตรสนเท่ห์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน ร้องทุกข์	ภายใน ๑ วันทำการ (นับจากวันที่ลงเลขรับหนังสือ/จดหมาย ในทะเบียนของศูนย์รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์)
กล่องรับฟังความคิดเห็น/กล่องรับ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของ โรงพยาบาลฮอด ณ จุดบริการ	ตรวจสอบทุกวัน (โดยผู้รับผิดชอบงาน RM)	ภายใน ๑ วันทำการ
เว็บไซต์ของโรงพยาบาลฮอด	ตรวจสอบทุกวัน (โดยผู้รับผิดชอบ)	ภายใน ๑ วันทำการ
อื่นๆ ได้แก่ การร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ดำรงธรรม/หน่วยงานอื่นๆ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน ร้องทุกข์	ภายใน ๑ วันทำการ (นับจากวันที่ลงเลขรับหนังสือ/จดหมาย ใน ทะเบียนของศูนย์รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์)

๙. มาตรฐาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

๑. เมื่อศูนย์ปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ได้รับข้อร้องเรียน จากช่องทางกรร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์/โทรสาร เป็นหนังสือ ศูนย์ปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปจะดำเนินการรายงาน ผู้บริการพิจารณาให้ดำเนินการตรวจสอบ แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน สอบสวน หรือ พิจารณาส่งเรื่องต่อให้ หน่วยบริการตรวจสอบ หรือดำเนินการแก้ไขปัญหาของข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๒. กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางระบบเว็บไซต์ของสำนักงาน ศูนย์ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ จะดำเนินการตรวจสอบ และจัดส่งเรื่องต่อให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรายงานผู้บริหารพิจารณาดำเนินการตาม ขั้นตอน และดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลฮอด โทร. ๐ ๕๓๔๑ ๑๑๙๕ - ๖

ที่

วันที่

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฮอด

ด้วย เมื่อวันที่.....เวลา.....

ศูนย์บริการจัดการเรื่องร้องเรียน

ร้องทุกข์ ได้รับ ร้องเรียน ร้องทุกข์ ขอข้อมูล / เอกสาร จาก.....

ด้วยตนเอง.....

หนังสือ/บัตรสนเท่ห์.....

ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาล.....

อื่น ๆ (ระบุ).....

มีใจความสรุปว่า

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

การดำเนินการ

ส่งเรื่องไปยัง.....

ดำเนินการตามหนังสือ ที่.....

ศูนย์บริการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดำเนินการเอง.....

อื่น ๆ