

กรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลจอมทอง

๑. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

๑.๑ เรื่องร้องเรียน กรณีทั่วไป

๑.๒ เรื่องร้องเรียน กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. คณะทำงาน

๒.๑ คณะกรรมการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และเจรจาไกล่เกลี่ย ตามคำสั่งโรงพยาบาลจอมทองที่ ๓๒/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๖ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๑

๒.๒ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามคำสั่งโรงพยาบาลจอมทอง ที่ ๒๗/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๖ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๑

๓. ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน

๓.๑ ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๓-๓๔๑๒๑๘-๙, ๐๕๓-๓๔๑๐๑๖

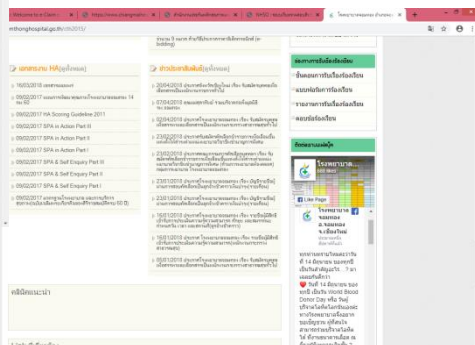
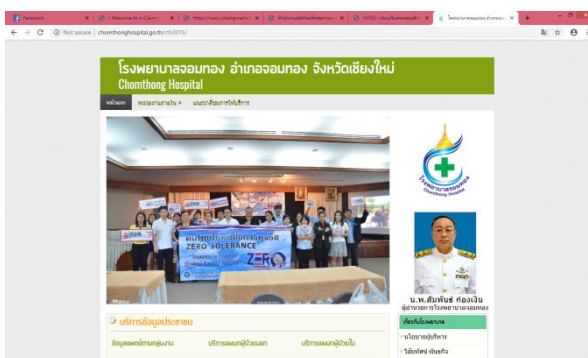
๓.๒ ผ่านทางโทรสาร ๐๕๓-๓๔๑๕๒๑

๓.๓ ผ่านระบบไปรษณีย์ : โรงพยาบาลจอมทอง ๒๕๙ หมู่ ๒ ตำบลดอยแก้ว อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๖๐

๓.๔ ผ่านตู้รับความคิดเห็น

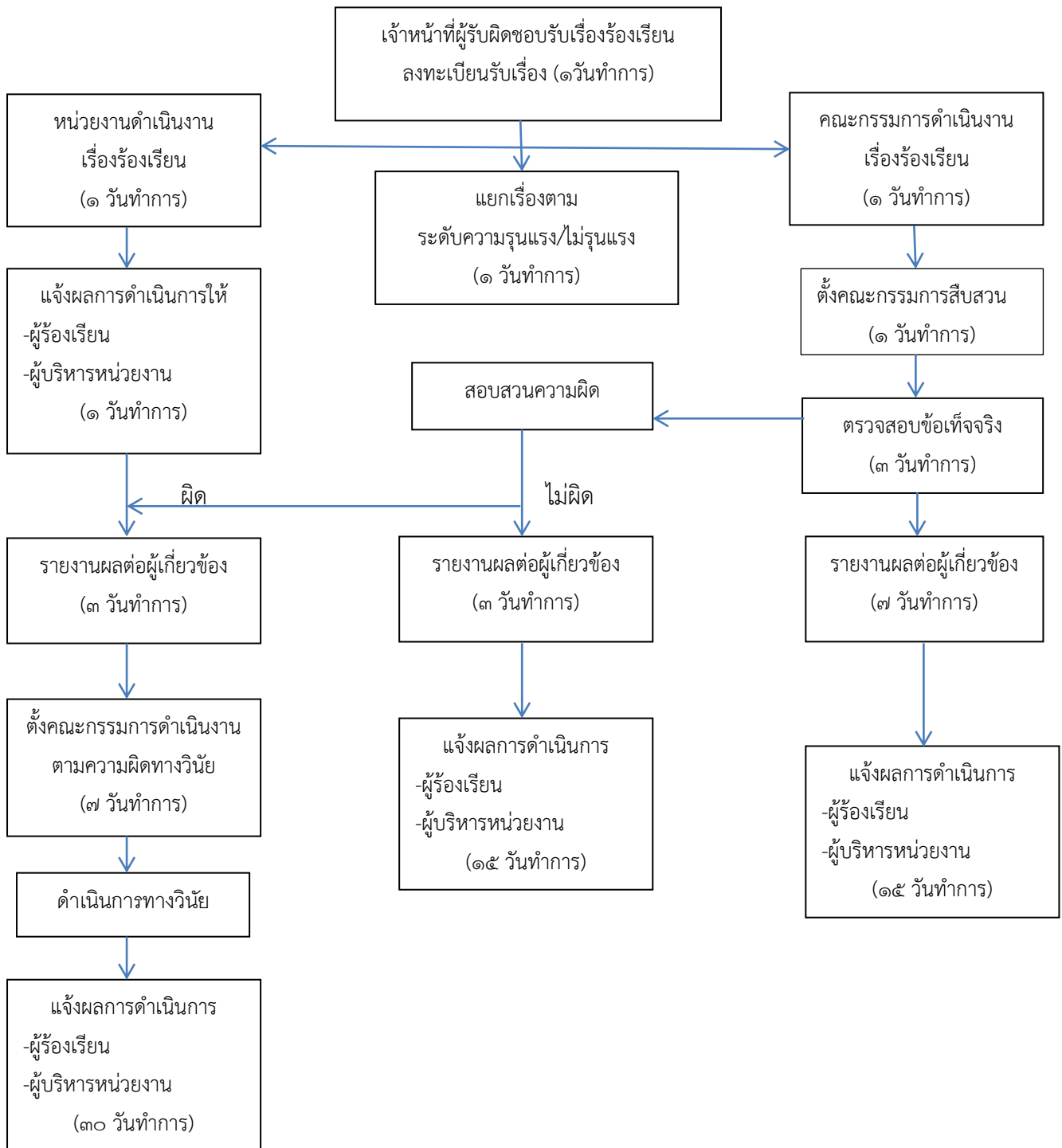


๓.๕ ผ่านระบบเว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียน www.chomthonghospital.co.th



๔. ขั้นตอนในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

๔.๑ กรณีทั่วไป ดำเนินการตาม คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป



๔.๒ กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการตาม คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการ
ทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	(๑)งานนิติการ รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐ นาที	คณะกรรมการ รับเรื่อง ร้องเรียน
๒	(๒) ลงทะเบียนรับในสมุดคู่มือเรื่องร้องเรียน	๕ นาที	คณะกรรมการ รับเรื่อง ร้องเรียน
๓	(๓)คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต นำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจอมทอง	๓๐ นาที	คณะกรรมการ รับเรื่อง ร้องเรียน
๔	(๔)ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ		คณะกรรมการ รับเรื่อง ร้องเรียน
๕	(๕.๑)แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือดำเนินการตามข้อสั่งการ (๕.๒)แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน)	๓๐ นาที	คณะกรรมการ รับเรื่อง ร้องเรียน
๖	(๖.๑)รับรายงานผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (๖.๒)ติดตามความก้าวหน้าของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗-๑๕ วัน	คณะกรรมการ รับเรื่อง ร้องเรียน
๗	(๗)สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	คณะกรรมการ รับเรื่อง ร้องเรียน
๘	(๘)เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลจอมทองพิจารณา	๑ วัน	คณะกรรมการ รับเรื่อง ร้องเรียน
๙	(๙)เก็บข้อมูลในสมุดคู่มือเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	คณะกรรมการ รับเรื่อง ร้องเรียน
๑๐	(๑๐)จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจอมทอง(รายเดือน/รายปี)	๑-๓ วัน	คณะกรรมการ รับเรื่อง ร้องเรียน
๑๑	(๑๑)คณะกรรมการรับเรื่อง ร้องเรียนเก็บเรื่อง	๑ วัน	คณะกรรมการ รับเรื่อง ร้องเรียน

๕. แนวทางในการกำกับติดตาม

คณะกรรมการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และเจรจาไกล่เกลี่ยและคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทำการรวบรวมการดำเนินงานข้อมูลการร้องเรียน รายงานการดำเนินงานต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลจอมทอง และอนุมัติเผยแพร่สรุปผลการดำเนินงาน โดยใช้แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์โรงพยาบาลจอมทอง ซึ่งประกอบด้วยข้อมูล ดังต่อไปนี้

๕.๑ รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ปัญหาและอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

๕.๒ รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

๕.๓ หากไม่ปรากฏเรื่องร้องเรียนอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้มีการรายงานว่าไม่มีเรื่องร้องเรียนดังกล่าว และนำหลักฐานนั้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ให้สาธารณชนทราบ

ลงชื่อ..... *ลิ่งภาวิณี ทานา*ผู้เขียน

(นางสุภาวิณี ทานา)

นักวิชาการสาธารณสุข

ศิริ

(นายศิริรัฐ ใจมชื่น)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

(ลายเซ็น)

(นายสัมพันธ์ ก่องเงิน)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจอมทอง

กรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลจอมทอง



เปิดตู้รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ประจำสัปดาห์



เปิดตู้รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ประจำสัปดาห์

