กรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลจอมทอง

๑. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

๑.๑ เรื่องร้องเรียน กรณีทั่วไป

๑.๒ เรื่องร้องเรียน กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. คณะทำงาน

๒.๑ คณะกรรมการด าเนินงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และเจรจาไกล่เกลี่ยตามคำสั่งโรงพยาบาลจอมทองที่ ๓๒/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๖ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๑

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

๓. ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน

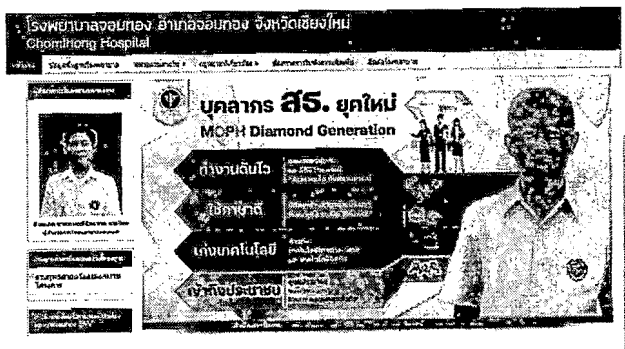
๓.๑ ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๓-๓๔๑๒๑๘-๙, ๐๕๓-๓๔๑๐๑๖

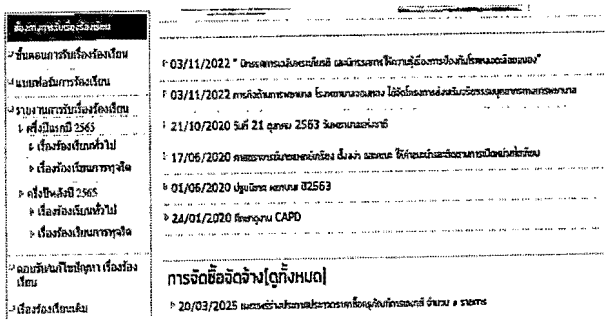
๓.๒ ผ่านทางโทรสาร ๐๕๓-๓๔๑๕๒๑

๓.๓ ผ่านระบบไปรษณีย์ : โรงพยาบาลจอมทอง ๒๕๙ หมู่ ๒ ตำบลดอยแก้ว อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๖๐

๓.๔ ผ่านตู้รับความคิดเห็น

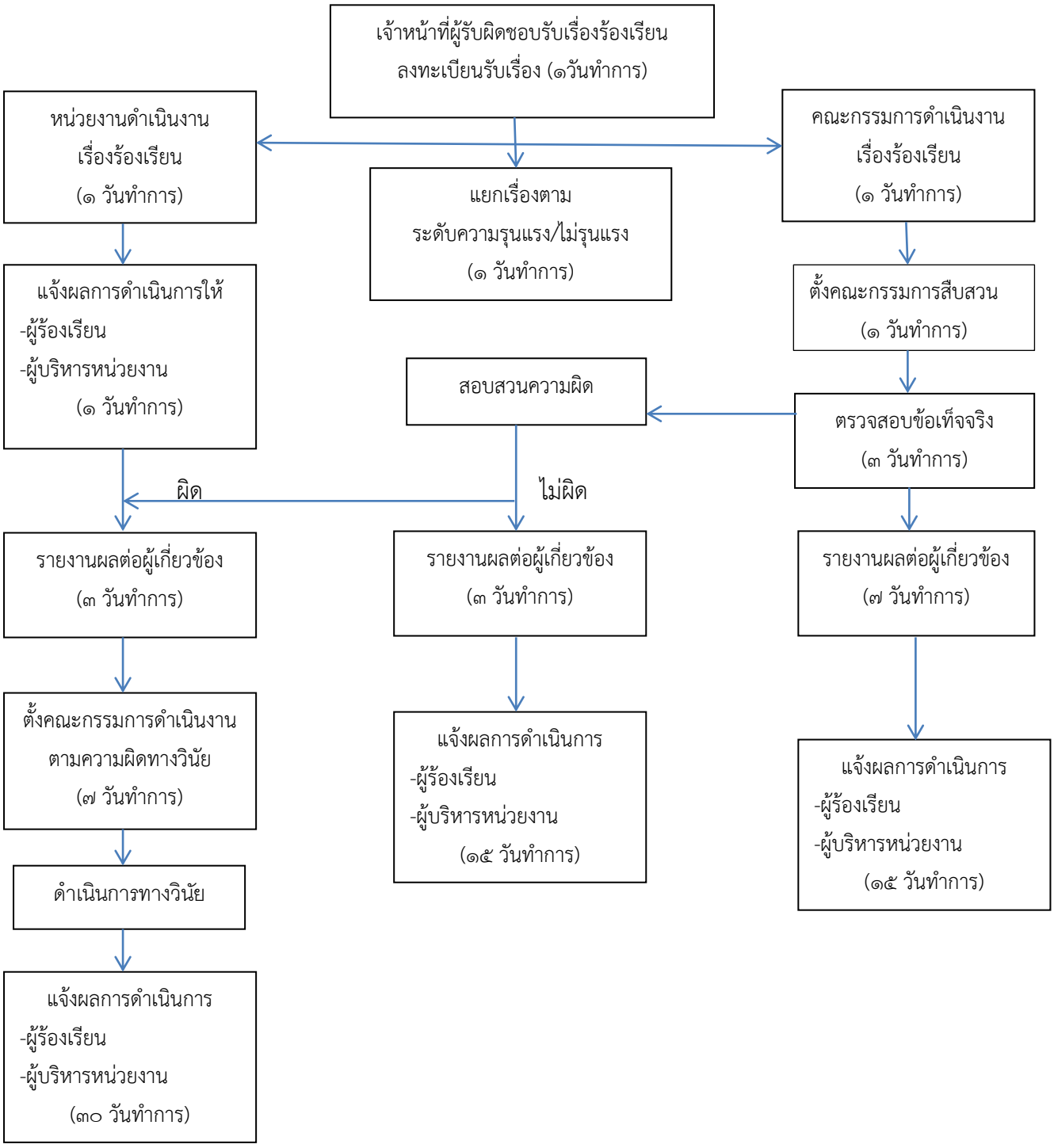
๓.๕ ผ่านระบบเว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียน www.chomthonghospital.co.th





๔. ขั้นตอนในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

๔.๑ กรณีทั่วไป ดำเนินการตาม คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป



๔.๒ กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการตาม คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	(๑)งานนิติการ รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐ นาที	คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
๒	(๒) ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	๕ นาที	คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
๓	(๓)คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต นำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจอมทอง	๓๐ นาที	คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
๔	(๔)ผู้อำนวยกาพิจารณาสั่งการ		คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
๕	(๕.๑)แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือดำเนินการตามข้อสั่งการ (๕.๒)แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน)	๓๐ นาที	คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
๖	(๖.๑)รับรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (๖.๒)ติดตามความก้าวหน้าของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗-๑๕ วัน	คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
๗	(๗)สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
๘	(๘)เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลจอมทองพิจารณา	๑ วัน	คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
๙	(๙)เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
๑๐	(๑๐)จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลจอมทอง(รายเดือน/รายปี)	๑-๓ วัน	คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
๑๑	(๑๑)คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนเก็บเรื่อง	๑ วัน	คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

๕. แนวทางในการกำกับติดตาม

คณะกรรมการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และเจรจาไกล่เกลี่ยและคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทำการรวบรวมการดำเนินงานข้อมูลการร้องเรียน รายงานการดำเนินงานต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลจอมทอง และอนุมัติเผยแพร่สรุปผลการดำเนินงาน โดยใช้แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์โรงพยาบาลจอมทอง ซึ่งประกอบด้วยข้อมูล ดังต่อไปนี้

๕.๑ รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๕.๒ รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

๕.๓ หากไม่ปรากฏเรื่องร้องเรียนอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้มีการรายงานว่าไม่มีเรื่องร้องเรียนดังกล่าว และนำหลักฐานนั้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ให้สาธารณชนทราบ

ลงชื่อ.....ผู้เขียน

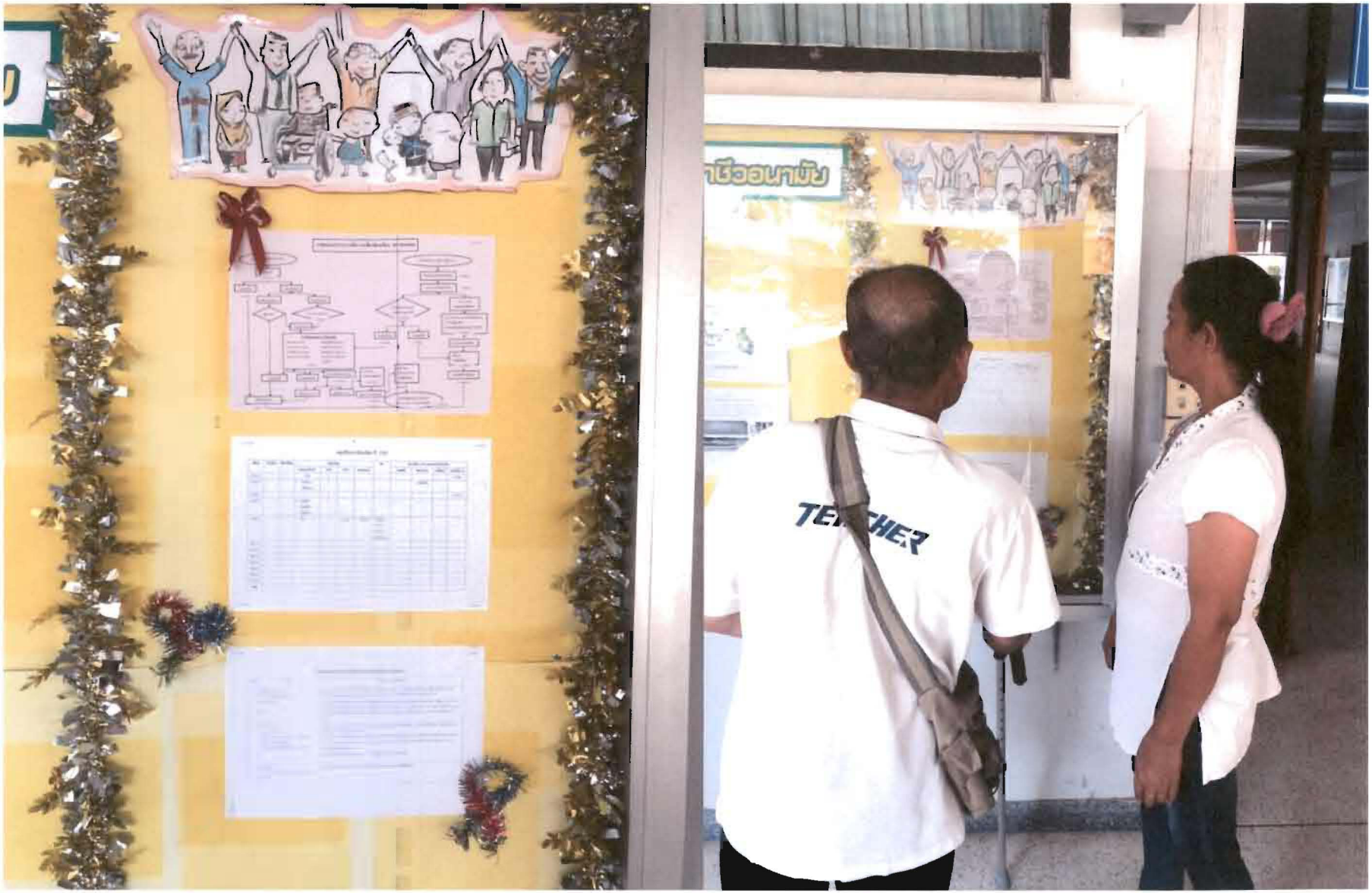
(นางสุภาวิณี ทานา)
นักวิชาการสาธารณชำนาญการ

(นายทสร รูปสว่าง)
นายแพทย์ชำนาญการ

ร้อยเอก

(จักรวาล หารไชย)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจอมทอง

กรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลจอมทอง



เปิดตู้รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ประจำสัปดาห์

เปิดตู้รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ประจำสัปดาห์