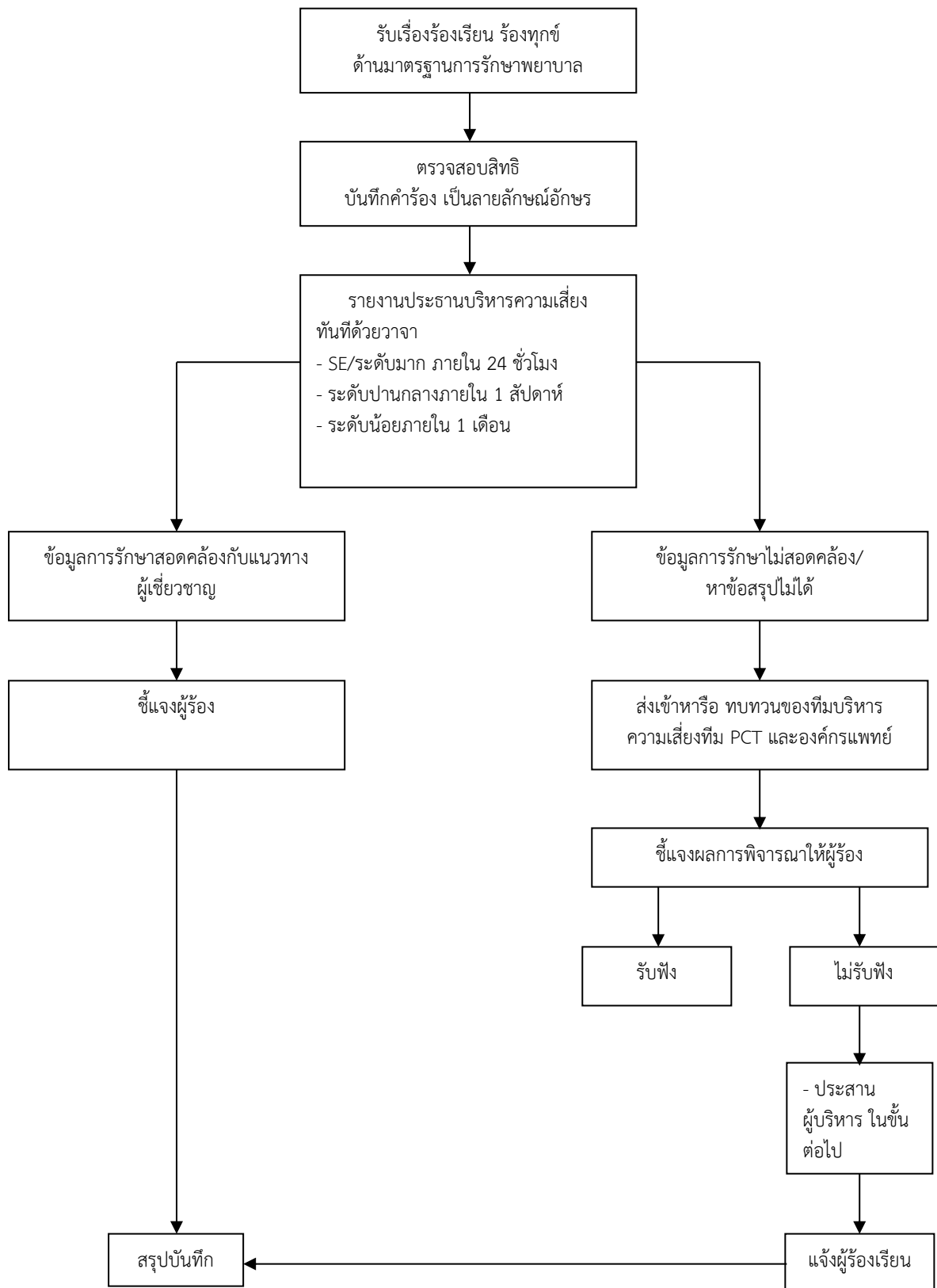


**การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ**

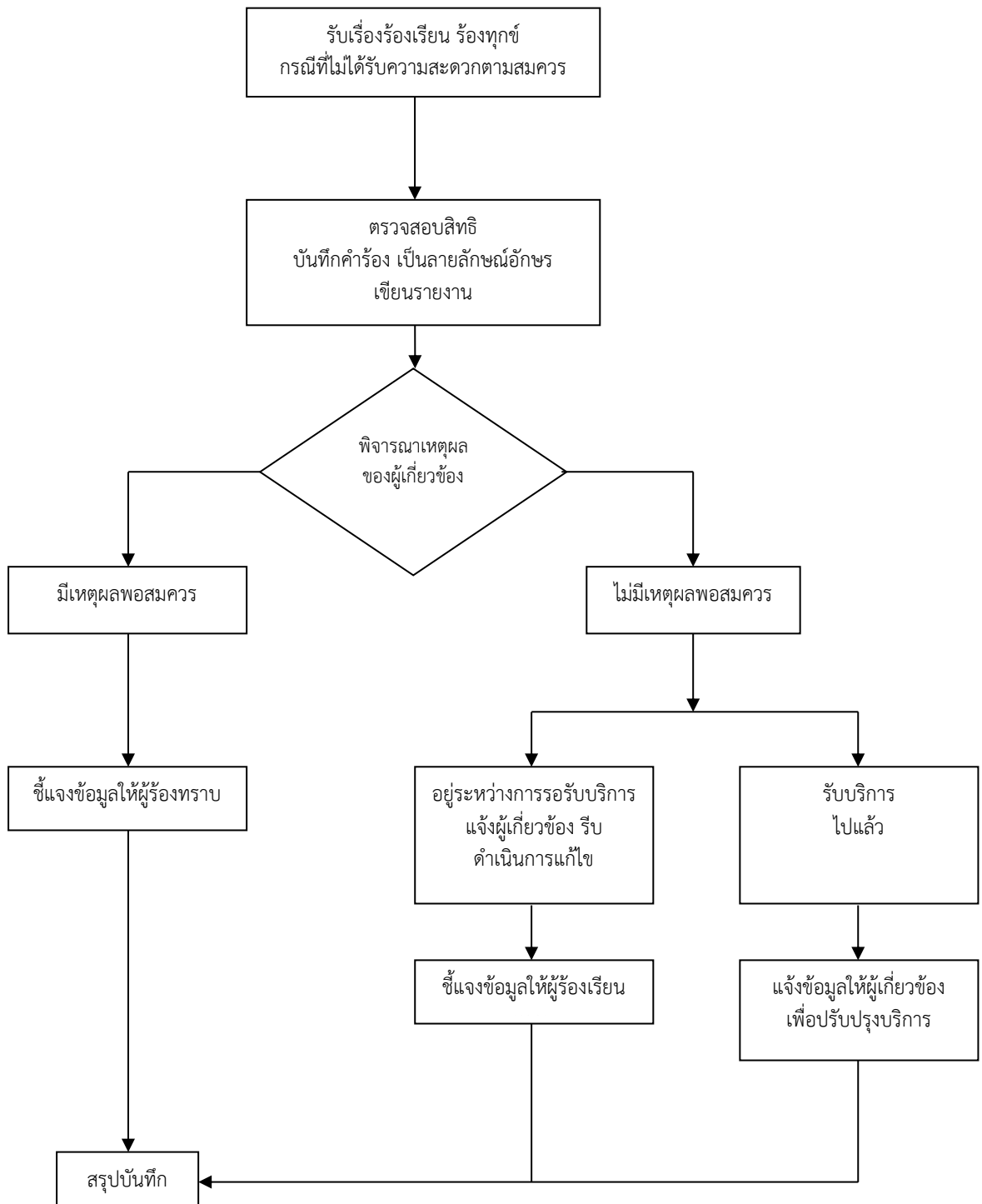
ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                                                 | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ |
|---------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเองผ่านเจ้าหน้าที่ ณ โรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวง | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน  | ภายใน 1 วันทำการ                                                       |          |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์                 | ทุกวัน                     | ภายใน 1 วันทำการ                                                       |          |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 053-730357-8                       | ทุกวัน                     | ภายใน 1 วันทำการ                                                       |          |
| อุบัติการณ์                                             | ทุกครั้งที่มีอุบัติการณ์   | ภายใน 1 วันทำการ                                                       |          |
| ผู้รับความคิดเห็น                                       | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน  | ภายใน 1 วันทำการ                                                       |          |
| หนังสือราชการ                                           | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน  | ภายใน 1 วันทำการ                                                       |          |

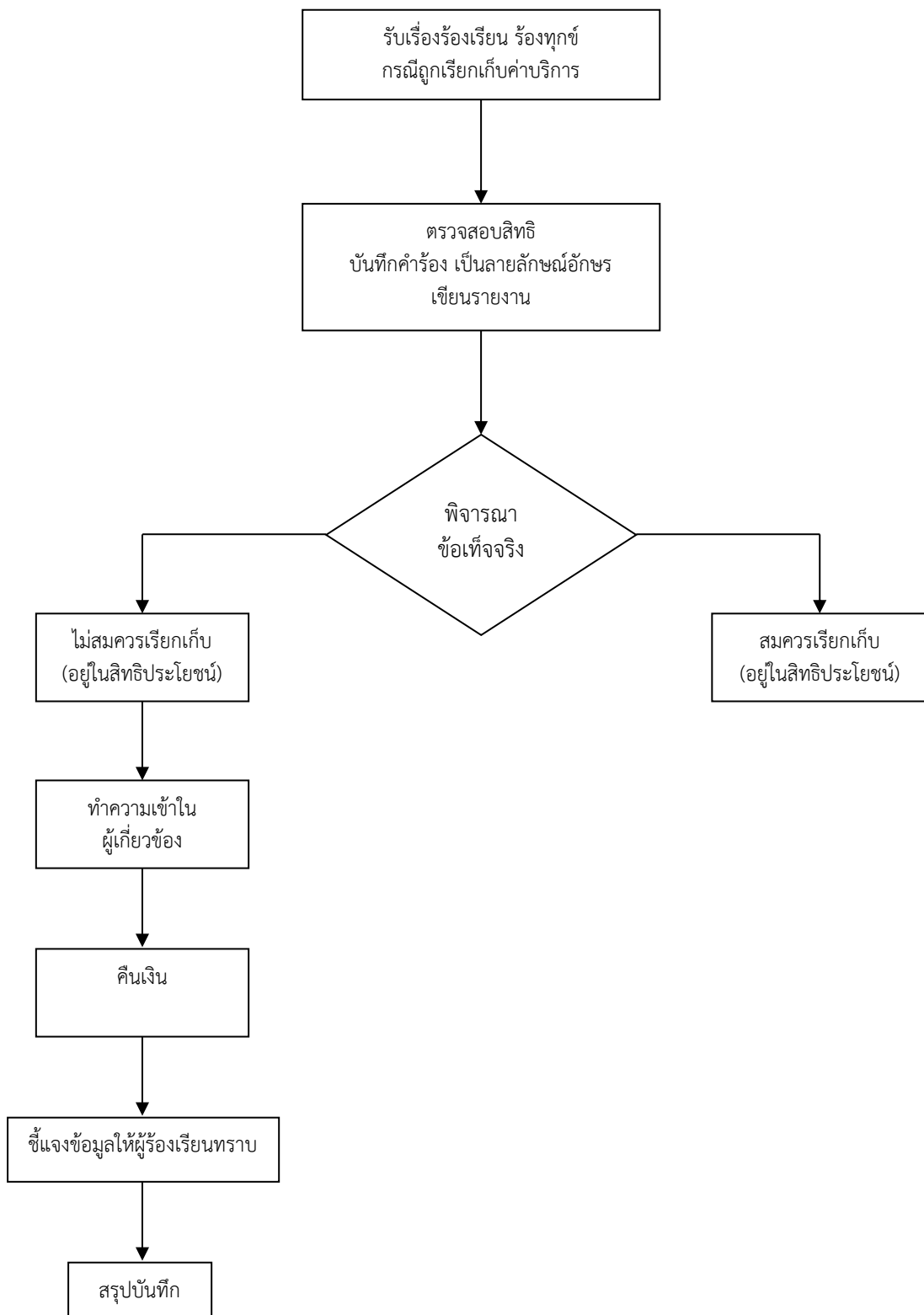
## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องข้อร้องเรียน- เจริญ ไกลเกลี้ย



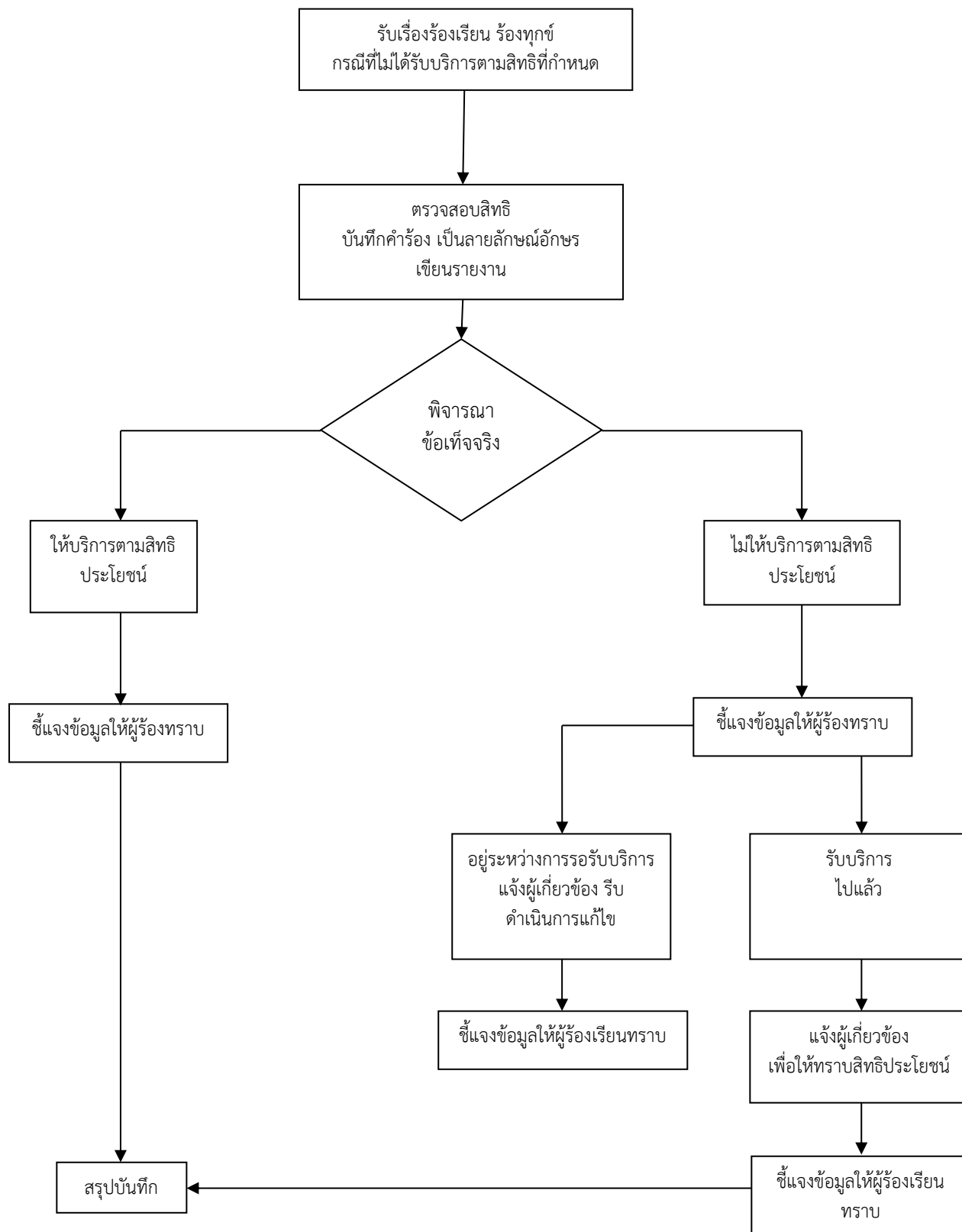
## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องข้อร้องเรียน กรณีที่ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร



## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องข้อร้องเรียน กรณีถูกเรียกเก็บค่าบริการ



## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องข้อร้องเรียน กรณีที่ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด



### การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                                                    | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเองโรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวง                      | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน  | ภายใน ๑-๒ วันทำการ                                    | -        |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวง                   | ทุกวัน                     | ภายใน ๑-๒ วันทำการ                                    | -        |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์, โทรสาร<br>053-730357-8<br>053-730191 | ทุกวัน                     | ภายใน ๑-๒ วันทำการ                                    | -        |
| ร้องเรียนทางสื่อออนไลน์                                    | ทุกวัน                     | ภายใน ๑-๒ วันทำการ                                    |          |

### การบันทึกการร้องเรียน

๑. กรอกรูปแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์เพื่อการติดต่อกลับ เรื่องที่จะร้องเรียน

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงแบบบันทึกทุกครั้ง

### การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- เรื่องร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลแม่สาย ให้ดำเนินการ ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

### การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบ ตามระดับความรุนแรง ภายใน ๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

#### **การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ**

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์การร้องเรียน ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนานโยบายมาตรฐานงาน
- การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

