

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา /มาตรฐานคุณภาพของงาน
<p>ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน</p> <p>3.1 ติดต่อด้วยตนเองที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลดอยเต่า ต.ท่าเตื่อ อ.ดอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่ 50260</p> <p>3.2 จดหมายหรือเอกสารร้องเรียนส่งถึง ศูนย์ร้องเรียนโรงพยาบาลดอยเต่า ต. ท่าเตื่อ อ.ดอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่ 50260</p> <p>3.3 กล่องรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลดอยเต่า ต. ท่าเตื่อ อ.ดอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่ 50260</p> <p>3.4 โทรศัพท์หมายเลข 0 53 426128 -129 ต่อ 165</p> <p>3.5 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลดอยเต่า E-mail : rmdoitao@hotmail.com</p> <p>3.6 คิวอาร์โคด ของโรงพยาบาลดอยเต่า</p> <p>การรับเรื่อง/แจ้งการรับเรื่อง</p> <p>1. ผู้รับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน</p> <p>2. ผู้รับเรื่องร้องเรียนต้องส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้ประสานงาน เรื่องร้องเรียน</p> <p>3. ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน</p> <p>4. แผนกตรวจสอบการกำกับดูแลที่ได้ออกหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน</p>	<p>น.ส.ศรุตาทวีพร มงคล นายธนภัทร พงจิตร์</p>	<p>1.มีช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายครอบคลุมรวมทั้งหมด 6 ช่องทาง</p> <p>2.ออกหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน ภายใน 15 วันนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนต่อไป</p>

รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา / มาตรฐานคุณภาพของงาน
<p>ระยะเวลาการดำเนินการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ประสานงาน เรื่องร้องเรียน ภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน 2. ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับเรื่องร้องเรียน หรือจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน (แล้วแต่กรณี) 3. ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน (สำนักตรวจสอบ โดยแผนกตรวจสอบการกำกับดูแลที่ดี) ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และออกหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน ภายใน 15 วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน 4. ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการทุจริต / การกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย/ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย/การกระทำที่ฝ่าฝืนจริยธรรม) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว และผลส่งลงโทษของผู้มีอำนาจให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบ ภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน 5. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (เรื่องที่ซับซ้อน/ผู้ถูกร้องเรียนได้แก่ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบ หรือผู้ว่าการ หรือคณะกรรมการ โรงพยาบาลดอยเต่า คนใดคนหนึ่ง) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียน ภายใน 60 วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่งอนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง 6. กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ 4 ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนนำเสนอ ผวก. เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลา การตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน 7 วันทำการ 	<p>คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน</p> <ul style="list-style-type: none"> -นายธนิศ บรรรพผล -น.ส.ศรุตาทวีพร มงคล -นายธนภัทร พงจิตร 	<p>กำหนดระยะเวลารายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนไว้ชัดเจน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการทุจริต / การกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย/ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย/การกระทำที่ฝ่าฝืนจริยธรรม) ภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ ได้รับ เรื่อง ร้อง เรียง จาก ผู้ ประสานงานเรื่องร้องเรียน 2.คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (เรื่องที่ซับซ้อน/ผู้ถูกร้องเรียนได้แก่ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบ ภายใน 60 วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่งอนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง 3.กรณีมีความจำเป็นขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ <ul style="list-style-type: none"> -ครั้งละไม่เกิน 7 วันทำการ (กรณี 1) -ครั้งละไม่เกิน 30 วันทำการ (กรณี 2)

รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา /มาตรฐานคุณภาพของงาน
7. กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ 5 ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนนำเสนอ คณะกรรมการ รพม. หรือ คณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน 30 วันทำการ		

10. ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนและวิธีพิจารณาข้อร้องเรียน







