

ขั้นตอนการปฏิบัติ
การจัดการซื้อร้องเรียน

โรงพยาบาลแคนดง

วัตถุประสงค์

-เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลแคนดง มีการปฏิบัติที่สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA)

-เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงเรื่อง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป/องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน/ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมาผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามข้อมูล

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน = คณะกรรมการผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน หรือคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของศูนย์

หน่วยงาน = ทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลแคนดง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง = หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนนั้นๆ

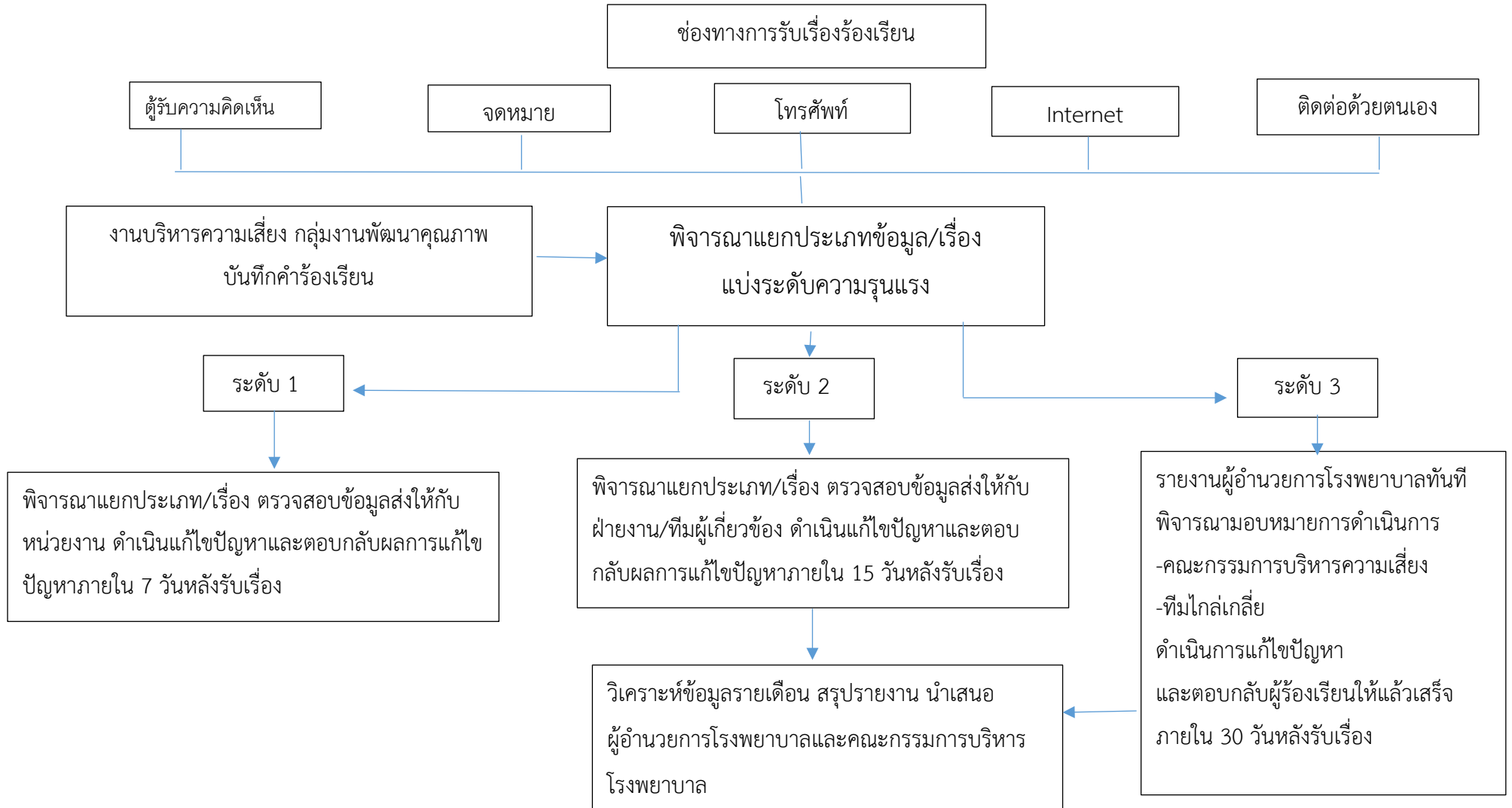
ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน = คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

ระดับข้อร้องเรียน = เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนเป็น 3 ระดับ

ระดับข้อร้องเรียน

ระดับ	1	2	3
ประเภท	ข้อคิดเห็น,ข้อเสนอแนะ,คำชมเชย,สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียนแก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนนอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลแคนดง
นิยาม	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขโดยหน่วยงานเดียวหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขโดยหน่วยงานเดียว -ผู้ร้องเรียนขอในสิ่งทีนอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่
ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	-การเสนอเกี่ยวกับการให้บริการ -การสอบถามข้อมูล	-การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่รพ.แคนดง -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	-การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่รพ.แคนดง -การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง -ปรับปรุงคุณภาพของโรงพยาบาล
เวลาในการตอบสนอง	7 วัน	ไม่เกิน 15 วัน	ไม่เกิน 30 วัน
ผู้รับผิดชอบ	-หัวหน้าหน่วยงาน -กรรมการความเสี่ยงของหน่วยงาน	กลุ่ม/ฝ่าย/เจ้าของเรื่อง	คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน คณะกรรมการความเสี่ยงและผู้อำนวยการโรงพยาบาล

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการโรงพยาบาลแคนดง จ.บุรีรัมย์



ช่องทางการติดต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

1.ทางโทรศัพท์ 044-193117-8

2.ทาง web site โรงพยาบาลแคนดง

3.ผู้รับเรื่องร้องเรียนตามจุดต่างๆในโรงพยาบาลแคนดง

4.การร้องเรียนด้วยตนเอง

5.ทางจดหมาย