

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสันทราย

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.	(๑) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒.	(๒) ลงทะเบียนรับในสมุดคณมเรื่องร้องเรียน	๒ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓.	(๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน นำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันทราย	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๔.	(๔) ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ		เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๕.	(๕.๑) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือดำเนินการตามข้อสั่งการ (๕.๒) แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน)	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๖.	๖.๑ รับรายงานผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๖.๒ ติดตามความก้าวหน้า ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗-๑๕ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๗.	(๗) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๘.	(๘) เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันทรายพิจารณา	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๙.	(๙) เก็บข้อมูลในสมุดคณมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๑๐.	(๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันทราย (รายเดือน/รายปี)	๑-๓ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๑๑.	(๑๑) เก็บเรื่อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์