

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสวนปรุง

A

หลักเกณฑ์การร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนจะต้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องการทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤตินิชอบ หรือพฤติกรรมบริการ เป็นเรื่องจริงที่มีมูล มีพยานหลักฐานในเบื้องต้น ไม่ใช่การสร้างความเสียหายแก่บุคคล

B

รายละเอียดในการร้องเรียน

- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ Email ของผู้ร้องเรียน
- ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรม หรือเบาะแสที่จะพอให้ดำเนินการสืบสวนต่อ
- ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ระบุวัน เดือน ปี
- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

C

เรื่องร้องเรียนที่อาจจะไม่รับพิจารณา

เรื่องที่ไม่ได้ทำเป็นหนังสือ เรื่องที่ไม่มีการระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ หรือเรื่องที่ไม่มียละเอียดในการร้องเรียน

** การร้องเรียนลักษณะบดขยี้จะพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน มีสิ่งแวดล้อมที่ระบุ หรือมีพยานบุคคลเท่านั้น

D

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

- ผู้แสดงความคิดเห็น (กรรมการเปิดตู้ความคิดเห็น)
- <http://satsurvey.dmh.go.th/app/quiz-hospital-opd.12280.html>
- โทรศัพท์: 053-908500
- Website รพ.สวนปรุง/ Line / Facebook
- Patient Experience Program (PEP)



Flow Chart

