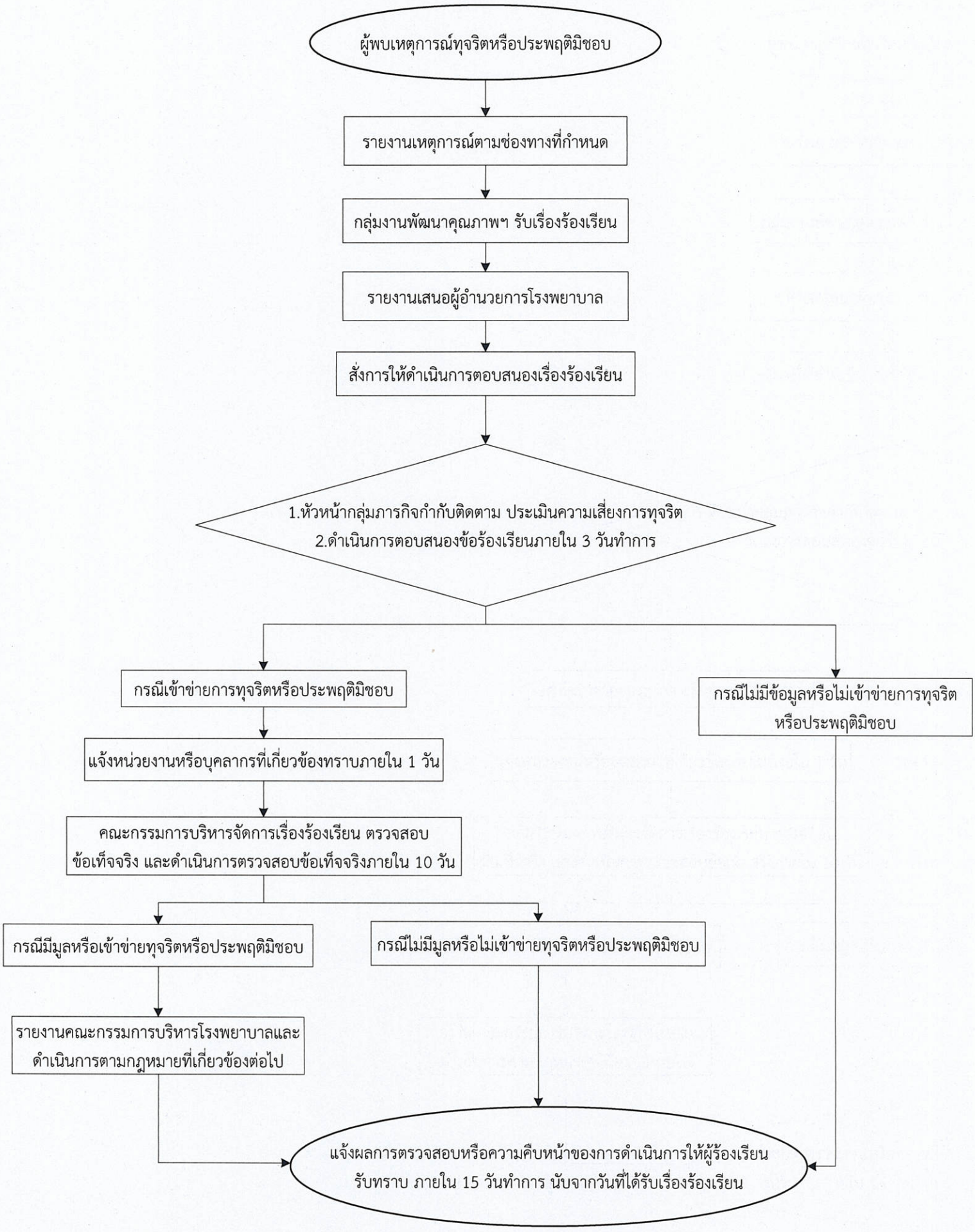
แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



กรมสุขภาพจิต
โรงพยาบาลสวนปรุง

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลสวนปรุง

A

หลักเกณฑ์การร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนจะต้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องการทุจริตต่อหน้าที่การประพฤติมิชอบ หรือพฤติกรรมบริการเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มีพยานหลักฐานในเบื้องต้น ไม่ใช่การสร้างความเสียหายแก่บุคคล

B

รายละเอียดในการร้องเรียน

1. ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ Email ของผู้ร้องเรียน
2. ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
3. ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์หรือเบาะแสที่จะพอให้ดำเนินการสืบสวนต่อ
4. ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ระบุ วัน เดือน ปี
5. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุหรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

C

เรื่องร้องเรียนที่อาจจะไม่รับพิจารณา

เรื่องที่ไม่ได้ทำเป็นหนังสือ เรื่องที่ไม่มีการระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ หรือ เรื่องที่ไม่มีรายละเอียดในการร้องเรียน

***การร้องเรียนลักษณะบัตรสนเท่ห์จะพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน มีสิ่งแวดล้อมที่ระบุหรือมีพยานบุคคลเท่านั้น

D

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

1. ตู้แสดงความคิดเห็น (กรรมการเปิดตู้ความคิดเห็น)
2. http://satsurvey.dmh.go.th/app.quiz-hospital-opd.12280.html
3. https://satsurvey.dmh.go.th/survey/4d526c841ecbd8f846f5099353a68a23
4. โทรศัพท์: 053-908500
5. Website รพ.สวนปรุง/ Line / Facebook
6. Patient Experience Program (PEP)
7. ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนกรมสุขภาพจิต (E-complain)

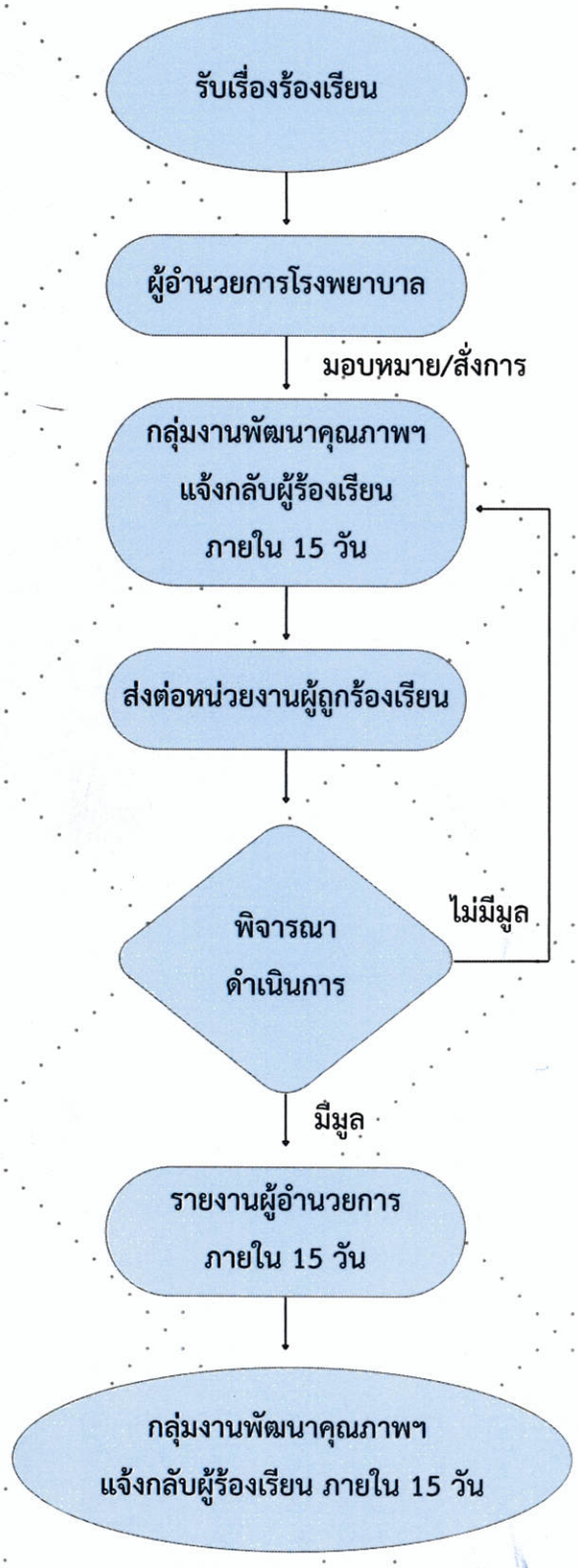
แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการผู้ป่วยนอก

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการผู้ป่วยใน

ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนกรมสุขภาพจิต (E-COMPLAIN)

PATIENT EXPERIENCE PROGRAM (PEP)

Flow Chart



ผู้จัดทำ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน