

ช่องทางในการร้องเรียนของโรงพยาบาลอากาศอำนวย

๑. บนเว็บไซต์โรงพยาบาลอากาศอำนวย (<http://www.akathospital.com/complaints>)
๒. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ณ ชั้น ๒ ตึก หลวงปู่ผ่าน ปัญญาปทีโป
๓. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๒ ๗๙๙๐๐๐, ๐๔๒ ๗๙๙๐๘๑ ต่อ ๔๑๖ แจ้งศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาล อากาศอำนวย
๔. ทางโทรสาร ๐๔๒ ๗๙๘๐๙๘ ส่งแจ้งศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลอากาศอำนวย
๕. หน้าเพจ facebook ของโรงพยาบาลอากาศอำนวย
๖. ทาง Google form ตามลิงก์นี้ <http://forms.gle/TLrVin๓๙yF๕KhgN๘>
๗. ทางไปรษณีย์ ส่งข้อร้องเรียนมาที่
ศูนย์รับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลอากาศอำนวย ๓๘๖ หมู่ ๓ ถนนวันเฉลิม ตำบลอากาศ อําเภอ อากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๗๐
๘. กล้องแสดงความคิดเห็นรับข้อเสนอแนะและข้อความคิดเห็นและร้องเรียนเรื่องต่างๆ ติดตั้ง ณ อาคาร โรงพยาบาลอากาศอำนวย จำนวน ๕ จุด

รายละเอียดการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน

ขั้นตอน	กระบวนการ	ขั้นตอนรายละเอียดการดำเนินงาน	ระยะเวลา
๑	ผู้ร้องเรียนติดต่อร้องเรียน		
๒	ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านทางช่องทางที่ศูนย์ฯ กำหนดและร้องเรียนที่หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนให้บริการแก่ผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนที่กำหนดไว้ ๒. ตรวจสอบเอกสารการร้องเรียน รายละเอียดตรงตามหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์ฯ กำหนดไว้หรือไม่ และพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหรือหน้าที่ของศูนย์ฯ หรือไม่	๑ ชั่วโมง
๓	บันทึกข้อมูลตามระบบการจัดการข้อร้องเรียน	๑. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ๒. เจ้าหน้าที่บันทึกรายละเอียดการร้องเรียนต่างๆ ให้ครบถ้วนตามระบบการรับเรื่องร้องเรียน	๑ วัน
๔	นำเสนอเรื่องร้องเรียนให้ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ	๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ตรวจสอบรายละเอียดจากนั้นบันทึกส่งเสนอให้ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ ๒. กรณีพิจารณาแล้วปรากฏว่าเรื่องร้องเรียนนั้นอยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์ฯ ให้ดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามกระบวนการต่อไป ๓. กรณีพิจารณาแล้วปรากฏว่าเรื่องร้องเรียนนั้นไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์ฯ ให้ยุติเรื่องและบันทึกตามระบบพร้อมแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยแจ้งผลตามช่องทางที่ ผู้ร้องระบุมาหรือตามช่องทางที่ผู้ร้องเรียนสะดวก	๑ - ๒ วัน
๕	แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพิจารณา	หลังจากที่ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการดำเนินการแล้ว เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ต้องส่งเรื่องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ไม่เกิน ๑๕ วัน)	๑ วัน (แต่ไม่เกิน ๑๕ วัน)
๖	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เสนอเรื่องให้ผู้อำนวยการพิจารณา	๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ศึกษารายละเอียดเรื่องร้องเรียนหลังจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการเสร็จแล้ว เสนอเรื่องให้ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการต่อไป ๒. หากผู้อำนวยการพิจารณาแล้วปรากฏว่าเป็นเรื่องที่มีมูลความจริง ให้มอบคณะกรรมการที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป	๑ - ๒ วัน

ขั้นตอน	กระบวนการ	ขั้นตอนรายละเอียดการดำเนินงาน	ระยะเวลา
		๓. หากผู้อำนวยการพิจารณาแล้วปรากฏว่าเป็นเรื่องที่ไม่ใช่ข้อมูลความจริง ให้ดำเนินการยุติเรื่อง พร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้ร้องทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่อง และรวบรวมผลตามระบบ	
๗	มอบหมายคณะกรรมการที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง	๑. ผู้อำนวยการมอบคณะกรรมการที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง ตามกระบวนการของหน่วยงานซึ่งแต่ละเรื่องร้องเรียน อาจจะมีวิธีการดำเนินการแตกต่างกันไป ตามรายละเอียดการร้องเรียน โดยอาจจะตั้งคณะกรรมการหรือลงพื้นที่ตรวจสอบพยานหลักฐานต่างๆ เพื่อรวบรวมนำมาประกอบการพิจารณาผลการวินิจฉัยตัดสินข้อร้องเรียน	ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้รอบ ๓๐ วัน ,๖๐ วัน จนกว่าจะได้ข้อยุติ
๘	รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	คณะกรรมการที่รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง เมื่อได้ผลสรุปการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว ให้รายงานผลการดำเนินการตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย	๑ วัน
๙	บันทึกผลการดำเนินงานตามระบบจัดการข้อร้องเรียน	๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯเก็บรวบรวมและบันทึกผลการดำเนินงานตามระบบการจัดการข้อร้องเรียน	๑ วัน
๑๐	รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้อำนวยการและหน่วยงานต่างๆทราบพร้อมทั้งสรุปข้อเสนอแนะปัญหาและอุปสรรค	หลังจากที่ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการดำเนินการแล้ว เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯต้องส่งเรื่องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ไม่เกิน ๑๕วัน)	รอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน