

แนวทางการปฏิบัติงาน ศูนย์สันติวิธี



โรงพยาบาลโสธร
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร

๑. ผู้รับผิดชอบงาน

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลโสธร

๒. หน้าที่เจ้าหน้าที่ศูนย์สันติวิธี

- ๒.๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการ ทั้งภายในและภายนอก และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๒ จัดทำบัญชีเรื่องร้องเรียน
- ๒.๓ วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชา
- ๒.๔ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
- ๒.๕ รายงานผลการปฏิบัติให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
- ๒.๖ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทราบ
- ๒.๗ สรุปรายงานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอผู้บังคับบัญชาทุกเดือน
- ๒.๘ งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ๓.๑ ส่งทางไปรษณีย์ ณ ศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลโสธร เลขที่ ๒๖ หมู่ ๗ ถนนแจ้งสนิท ตำบลตาดทอง อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ๓๕๐๐๐
- ๓.๒ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลโสธร เลขที่ ๒๖ หมู่ ๗ ถนนแจ้งสนิท ตำบลตาดทอง อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ๓๕๐๐๐
- ๓.๓ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๕๙๗๓๙๐๐-๕ ต่อ ๑๗๘๗
- ๓.๔ ร้องเรียนผ่านสื่อออนไลน์
- ๓.๕ กรณี ม.๔๑

๔. ขั้นตอนการดำเนินการ

๔.๑ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางไปรษณีย์

- ๑) เมื่อรับหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากธุรการแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับหนังสือเข้าสู่ศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลโสธร
- ๒) เสนอหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโสธร พิจารณาสั่งการ โดยเร็วที่สุด
- ๓) ดำเนินการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม โดยกำหนดเวลาให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ
- ๔) สรุปผลการตรวจสอบ และรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลโสธร ทราบ
- ๕) ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือราชการ ภายใน ๓ วันทำการ
- ๖) ระยะเวลาในการดำเนินการและตอบกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๔.๒ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง

- ๑) กรณีผู้ร้องนำหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายื่นด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์สันติวิธี ดำเนินการรับหนังสือเข้าสู่ระบบศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลโสธร

๒) กรณีผู้ร้อง มาร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลโสธร จัดทำคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นลายลักษณ์อักษร ให้ผู้ร้องลงชื่อ และดำเนินการรับหนังสือเข้าระบบศูนย์สันติวิธี โดยดำเนินการทันที ที่มีผู้รับบริการมาร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓) เสนอหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโสธร พิจารณาสั่งการโดยเร็วที่สุด

๔) ดำเนินการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม โดยกำหนดเวลาให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ

๕) สรุปผลการตรวจสอบ และรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลโสธร ทราบ

๖) ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือราชการ ภายใน ๓ วันทำการ

๗) ระยะเวลาในการดำเนินการและตอบกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๔.๓ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๕๙๗๓๙๐๐-๕ ต่อ ๑๗๘๗

๑) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์สันติวิธี ดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในแบบฟอร์มที่กำหนด

๒) เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโสธร พิจารณาสั่งการโดยเร็วที่สุด

๓) ดำเนินการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม โดยกำหนดเวลาให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ

๔) สรุปผลการตรวจสอบ และรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลโสธร ทราบ

๕) ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือราชการ ภายใน ๓ วันทำการ

๖) ระยะเวลาในการดำเนินการและตอบกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๔.๔ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านสื่อออนไลน์

๑) กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางสื่อออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊ก, ไลน์, จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์สันติวิธี ดำเนินการเจรจาทันทีที่ทราบเรื่องภายใน ๒๔ ชั่วโมง

๒) เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโสธร ทราบทันที

๓) ดำเนินการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม โดยกำหนดเวลาให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ

๔) สรุปผลการตรวจสอบ และรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลโสธร ทราบ

๕) ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือราชการ ภายใน ๓ วันทำการ

๖) ระยะเวลาในการดำเนินการและตอบกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๔.๕ กรณี ม.๔๑

๑) เมื่อรับหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์กรณี ม.๔๑ แล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับหนังสือเข้าสู่ศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลโสธร

๒) เสนอหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์กรณี ม.๔๑ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโสธร พิจารณาสั่งการ

๓) ศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลโสธร ดำเนินการยื่นแบบฟอร์มการขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กับคณะกรรมการพิจารณาให้เงินช่วยเหลือเบื้องต้น ภายใน ๕ วันทำการ ซึ่งคณะกรรมการฯ ใช้เวลา ๓๐ ทำการ ในการพิจารณา การจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น

๔) ศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลโสธร ดำเนินการติดต่อกับผู้ร้องทางโทรศัพท์ เพื่อแจ้งความ คืบหน้าในการดำเนินงานเป็นระยะ จนกว่าผลการพิจารณาจะแล้วเสร็จ