

หลักเกณฑ์ขั้นตอน : การแก้ไขปัญหาการร้องเรียน เรื่องการปฏิบัติงาน
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ของโรงพยาบาลบางคล้า

๑. แต่งตั้งคณะกรรมการผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนในหน่วยงาน
แยกเป็นระดับ

ระดับที่ ๑ มีหน้าที่	ได้แก่ ๑.๑ ผู้รับข้อร้องเรียน ๑.๒ เจ้าหน้าที่ทุกคน -รับเรื่อง -บันทึกลงแบบฟอร์มทะเบียนบันทึกข้อร้องเรียน และสำเนาแจ้งงานแผน -ไกล่เกลี่ยเบื้องต้น
ระดับที่ ๒ มีหน้าที่	ได้แก่ หน่วยงานย่อย ๒.๑ หัวหน้าฝ่าย ๒.๒ หัวหน้างาน ๒.๓ เจ้าหน้าที่ -รับเรื่องจากหน่วยงานระดับที่ ๑ -เจรจาไกล่เกลี่ยจากหน่วยงานระดับที่ ๑ กรณีการเจรจาไม่สำเร็จ -บันทึกลงแบบฟอร์มทะเบียนบันทึกข้อร้องเรียน และส่งงานแผน
ระดับที่ ๓	คณะกรรมการศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยด้านการแพทย์และสาธารณสุข ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงพยาบาล เป็นประธาน หัวหน้าฝ่ายหัวหน้างาน เป็นคณะกรรมการ

๒. .แจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑

๓. ประสานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒

๔.ประสานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

๕.การติดตามผลการแก้ไข ปรับปรุง และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๖.การงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลทราบ