

ผังกระบวนการ (Flow chart)

งานการจัดการข้อร้องเรียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ
กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕

ชื่อผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	จุดควบคุมความเสี่ยง	ระยะเวลา
๑.กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ		๑.ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนว่าร้องเรียนเรื่องอะไร สามารถร้องเรียนได้หรือไม่ จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	๑ วัน
๒.กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ		๒.พิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนประเภทเรื่องร้องเรียนและส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ	๑ วัน
๓.กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ		๓.แจ้งตอบรับเบื้องต้นแก่ผู้ร้อง (ทบทวน ศึกษา ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง)	ภายใน ๑๕ วันทำการที่เกี่ยวข้อง)
๔.กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ		๔.หน่วยงานดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน - กรณีส่งต่อให้หน่วยงานอื่นและไม่ได้ร่วมดำเนินการจะมีการติดตามผลการดำเนินการ -กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพตรวจสอบข้อเท็จจริง/จัดทีมลงตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓ วัน
๕.กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ		๕.หน่วยงานดำเนินแจ้งผลดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๓ วัน
๖.กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ		๖.แจ้งตอบผลดำเนินการเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้อง (ทบทวน ศึกษา ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง)	๑ วัน
	รวม		๒๔ วัน

วิธีปฏิบัติ การจัดการข้อร้องเรียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕

วัตถุประสงค์ :

เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การจัดการข้อร้องเรียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ มี ๖ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้อง

ในขั้นตอนนี้ ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้อง ผ่านช่องทางการร้องเรียน ดังนี้ ร้องเรียนด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ หนังสือ/เอกสาร จดหมาย Facebook E-mail และเว็บไซต์ แล้วตรวจสอบเรื่องร้องเรียนว่าร้องเรียนเรื่องอะไร สามารถร้องเรียนได้หรือไม่จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๑ วัน

ขั้นตอนที่ ๒ พิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

ในขั้นตอนนี้ ผู้รับผิดชอบพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๑ วัน

ขั้นตอนที่ ๓ แจ้งตอบรับเบื้องต้นแก่ผู้ร้อง (กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางหนังสือ/เอกสาร/จดหมาย/Facebook/E-mail/เว็บไซต์)

ในขั้นตอนนี้ แจ้งตอบรับเบื้องต้นแก่ผู้ร้อง (กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางหนังสือ/เอกสาร/จดหมาย/Facebook/E-mail/เว็บไซต์) ระยะเวลาดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ในขั้นตอนนี้ ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน โดยแบ่งเป็น ๑) การส่งต่อให้หน่วยงานอื่นและไม่ได้ร่วมดำเนินการจะมีการติดตามผลการดำเนินการ และ ๒) กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง/จัดทีมลงตรวจสอบข้อเท็จจริง ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๓ วัน

ขั้นตอนที่ ๕ หน่วยงานดำเนินแจ้งผลดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ในขั้นตอนนี้ หน่วยงานดำเนินแจ้งผลดำเนินการเรื่องร้องเรียน ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๓ วัน

ขั้นตอนที่ ๖ แจ้งตอบผลดำเนินการเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้อง

ในขั้นตอนนี้ ผู้รับผิดชอบแจ้งตอบผลดำเนินการเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้อง ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๑ วัน



ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน

กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕ โทรศัพท์ ๐๓ ๒๓๓๓ ๗๒๕๔ โทรสาร ๐ ๓๒๓๒ ๑๘๖๓

วันที่รับเรื่อง : _____ เวลา _____ นาฬิกา

เลขที่รับเรื่อง : _____

ผู้ร้องเรียน ชื่อ - นามสกุล : _____

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน : _____

หมายเลขโทรศัพท์ : _____ E-mail : _____

ที่อยู่ : _____

เรื่อง : _____

ประเภทเรื่อง : _____

หน่วยงาน/บุคคล (เจ้าของเรื่อง) : _____

หน่วยงาน/บุคคล (ที่ถูกร้องเรียน) : _____

วัตถุประสงค์ของผู้ร้องเรียน : _____

รายละเอียดการรับเรื่องร้องเรียน _____

ลงชื่อ _____ ผู้ร้องเรียน

ลงชื่อ _____ ผู้รับเรื่องร้องเรียน

ลงชื่อ _____ ผู้ตรวจเรื่องร้องเรียน