



แนวทางการจัดการรับเรื่องร้องเรียน
ร้องทุกข์และไกล่เกลี่ย ข้อพิพาท
โรงพยาบาลเกาะลันตา

โทรศัพท์ ๐๗๕-๖๙๗๑๗๖

โทรสาร ๐๗๕-๖๙๗๑๐๐ ต่อ ๑๐๖

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ๐๗๕-๖๙๗๑๗๖

แนวทางการจัดการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โรงพยาบาลเกาะลันตา

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อให้ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการมีช่องทางติดต่อกับโรงพยาบาลเกาะลันตาเมื่อมีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือข้อขัดแย้ง หรือมีความเห็นที่แตกต่างต่อการบริการรักษาพยาบาล การดูแลผู้ป่วย หรือการบริการอื่น ๆ ของโรงพยาบาลเกาะลันตา
- ๑.๒ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้ทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลเกาะลันตาจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และเป็นแนวทางไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในเรื่องที่อาจนำไปสู่ข้อขัดแย้งหรือเรื่องร้องเรียนที่รุนแรงขึ้นในอนาคต
- ๑.๓ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของ โรงพยาบาลเกาะลันตา
- ๑.๔ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ โรงพยาบาลเกาะลันตา

๒. เป้าหมาย

บุคลากรโรงพยาบาลเกาะลันตามีความตระหนักในการให้บริการและมีพฤติกรรมบริการที่ดี

๓. ขอบเขต

คู่มือฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของ โรงพยาบาลเกาะลันตา ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ การบันทึกเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การวิเคราะห์ระดับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ การประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลเกาะลันตา การประสานหน่วยงานภายนอกโรงพยาบาล การติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเกาะลันตาและรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกาะลันตา

๔. คำจำกัดความ

การจัดการ หมายถึง การสั่งการ การดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุมงาน และการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในเรื่องความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้า และการแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน และสิ่งแวดล้อมด้านอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น การสอบถามข้อมูล ในเรื่องต่างๆ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกโรงพยาบาลเกาะลันตา ที่ติดต่อมายัง โรงพยาบาลเกาะลันตา ผ่านช่องทางต่างๆ ครอบคลุมในเรื่องการร้องเรียน การให้ข้อเสนอนแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การสอบถามข้อมูล

จุดรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ หมายถึง สถานที่รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลเกาะลันตาที่ตั้งอยู่ในโรงพยาบาลเกาะลันตา

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเกาะลันตา (Customer Complaint Center) หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน โดยมีเจ้าหน้าที่กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ โรงพยาบาลเกาะลันตา เป็นผู้รับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน หมายถึง บุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบต่อเรื่องร้องเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่อง

หน่วยงานภายนอกโรงพยาบาล หมายถึง หน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ประชาชนนอกสังกัดโรงพยาบาลเกาะลันตา

วันทำการ หมายถึง การนับตามวันในการปฏิบัติงานของราชการ ไม่นับรวมวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

ระดับข้อร้องเรียน หมายถึง เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน เป็น ๓ ระดับ ดังนี้

๑. **ระดับรุนแรงมาก** เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก ได้รับความเดือดร้อน และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ เสื่อมเสียชื่อเสียงขององค์กร ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว

๒. **ระดับความรุนแรงปานกลาง** เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการแต่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว

๓. **ระดับรุนแรงเล็กน้อย** เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องไม่พึงพอใจเล็กน้อย หรือติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ หรือสอบถามข้อมูล ซึ่งแก้ไขได้โดยหน่วยงาน

๕. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๕.๑ ร้องเรียนด้วยตัวเอง โดยผู้ร้องมาร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ จุดปฏิบัติงาน หรือร้องกับเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนจะบันทึกข้อมูลตามแบบบันทึกข้อร้องเรียน หรือผู้ร้องบันทึกข้อมูลในแบบบันทึกข้อร้องเรียนด้วยตัวเอง

๕.๒ ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๗๕-๖๙๗๑๗๖ ซึ่งเป็นเบอร์โทรศัพท์ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนภายในเวลาราชการ ซึ่งเป็นหมายเลขโทรศัพท์ติดให้ผู้รับบริการเห็นได้ชัดเจนที่จุดบริการในโรงพยาบาลเกาะลันตา

๕.๓ ร้องเรียนโดยเขียนส่งในกล่องรับเรื่องร้องเรียนซึ่งติดไว้ ณ จุดบริการ ๑ จุด ในโรงพยาบาลเกาะลันตา

๕.๔ ร้องเรียนโดยหนังสือหรือจดหมาย ถึงโรงพยาบาลเกาะลันตา ตำบลเกาะลันตาใหญ่ อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ ๘๑๑๕๐

๕.๕ ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ ส่วนราชการต่างๆ และผ่านทางชุมชน

๕.๖ ร้องเรียนผ่าน Website โรงพยาบาลเกาะลันตา <http://www.kohlantahospital@gmail.com> หรือ Facebook โรงพยาบาลเกาะลันตา

๕.๗ ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพภาคประชาชน ซึ่งมีศูนย์บริการในทุกอำเภอของจังหวัดกระบี่

๖. ตัวชี้วัด

เรื่องร้องเรียนได้รับการจัดการ ๑๐๐ %

๗. ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน

งานรับเรื่องร้องเรียนเป็นงานบริการซึ่งเรื่องที่เข้ามามีทั้งกรณีที่เป็นเรื่องของการสอบถามปัญหาข้อร้องเรียนเล็ก ๆ น้อย ๆ สามารถชี้แจงได้ทันทีหรือแก้ปัญหาได้ในระยะสั้นโดยมีทั้งเรื่องที่เป็นลายลักษณ์อักษรและไม่เป็นลายลักษณ์อักษรบางเรื่องก็มีความซับซ้อนต้องใช้เวลาในการประสานงาน ตรวจสอบข้อมูล และพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบ จึงกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

- ๑) รับเรื่องร้องเรียน ที่เข้ามาจากช่องทางต่างๆ ทั้งทาง โทรศัพท์ จดหมาย e-mail web board บุคคล และจากหน่วยงานต่างๆ โดยพิจารณาว่าเป็นการสอบถามปัญหาหรือเป็นการร้องเรียน เพื่อให้เกิดการแก้ไข ซึ่งต้องมีการลงทะเบียนเรื่องร้องเรียนเพื่อให้สะดวกต่อการค้นหา
- ๒) ตอบรับเบื้องต้น เพื่อเป็นการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าเรื่องที่ร้องเรียนเข้ามานั้นอยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไขอยู่ โดยหากเป็นทางโทรศัพท์ก็จะได้มีการพูดคุยกับผู้ร้องเรียนเป็นเบื้องต้นอยู่แล้ว แต่ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาจากทางช่องทางอื่น ๆ ก็ต้องมีการตอบรับทางช่องทางนั้น ๆ โดยจัดทำแบบฟอร์มตอบรับไว้เพื่อความสะดวกในการทำงาน
- ๓) ตรวจสอบข้อเท็จจริง ในขั้นตอนของการตรวจสอบข้อเท็จจริงเป็นเรื่องที่มีความจำเป็น เนื่องจากข้อมูลที่ได้รับเข้ามาในเบื้องต้นจะเป็นข้อมูลจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเท่านั้นอาจเป็นผู้รับบริการหรือญาติที่ต้องการสิทธิประโยชน์จากหน่วยบริการประจำบัตรหรือหน่วยบริการที่กำลังให้การรักษาอยู่ จึงอาจไม่ใช่ข้อมูลที่สามารถบอกรวมของปัญหาที่เกิดขึ้นได้จึงต้องมีการหาข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ซึ่งต้องทำอย่างน้อยแค่ไหนหรือใช้วิธีการใดนั้นขึ้นอยู่กับเนื้อหาของคำถามหรือปัญหาที่เกิดขึ้น
 - การตรวจสอบข้อมูลทางโทรศัพท์เป็นวิธีการที่มีความสะดวกในการหาข้อมูลมากที่สุดและใช้บ่อยที่สุด ช่วยแก้ปัญหาได้ดีในกรณีที่มีความเร่งด่วนการใช้โทรศัพท์เป็นวิธีการที่ทำให้เกิดการสื่อสาร ๒ ทางสามารถซักถามประสานงานความน่าเชื่อถือจะต้องบันทึกวันที่ ผู้พูด เวลาและผู้ที่ให้ข้อมูลทุกครั้ง
 - การขอข้อมูลทางเอกสารหนังสือราชการ ใช้สำหรับการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่จำเป็นต้องขอข้อมูลหรือต้องมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นทางการ เช่น เรื่องของการใช้บริการ คุณภาพการรักษา การเรียกเก็บค่าบริการที่อาจไม่ถูกต้องหรือเป็นการแจ้งให้หน่วยงานผู้บังคับบัญชาทราบถึงปัญหาและช่วยดำเนินการแก้ไข ซึ่งข้อดีของการประสานงานทางหนังสือราชการ คือ สามารถใช้เป็นหลักฐานได้ทั้งฝ่ายที่สอบถามและฝ่ายที่ชี้แจงหากมีการตรวจสอบเกิดขึ้น
 - การประสานงานกับฝ่ายอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับปัญหาทั้งในหน่วยงานและนอกหน่วยงาน เช่น ฝ่ายตรวจสอบชดเชยค่ารักษาพยาบาลในกรณีของการเบิกจ่าย ฝ่ายระเบียบการรักษายาบาล เป็นต้น
 - การลงพื้นที่หาข้อเท็จจริง เป็นอีกวิธีที่ใช้เมื่อมีความจำเป็นในกรณีที่ปัญหานั้นมีความซับซ้อนมากๆ เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือหน่วยงานหลายหน่วยงาน
- ๔) การวินิจฉัยข้อมูลและประสานงานแก้ไขปัญหา ขั้นตอนนี้จะเข้าไปพร้อมๆกับขั้นตอนการหาข้อมูลหรือทำภายหลังแล้วแต่กรณี โดยหลักการที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาอาจแบ่งตามระดับความยากง่ายของปัญหาได้ คือ
 - ปัญหาที่ง่าย ตรงไปตรงมาไม่ซับซ้อนเจ้าหน้าที่รับเรื่องสามารถวินิจฉัยเองได้ทันทีโดยอ้างอิงกฎระเบียบและตอบกลับทันที

- ปัญหาที่ยากมีความซับซ้อนมากขึ้นจำเป็นต้องมีการหาข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก่อนตอบ เช่น เรื่องการไม่ยอมส่งตัวผู้ป่วยหรือการเรียกเก็บค่าบริการ เจ้าหน้าที่ต้องหาข้อมูลทั้งจากผู้รับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาพิจารณาก่อนตอบ
 - ปัญหาที่ยากมาก ยังไม่มีในกฎระเบียบต้องนำเข้าหาหรือผู้บริหารหรือคณะกรรมการเพื่อหาทางแก้ปัญหา เช่นกรณีการเจ็บป่วยฉุกเฉินรับการรักษาในสถานพยาบาลเอกชนที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการและต้องการให้ช่วยเหลือเรื่องค่าใช้จ่าย และ ต่างชาติ เป็นต้น
- ๕) สรุปผลการพิจารณาและแจ้งกลับ ในการแก้ปัญหาทุกรายต้องมีการแจ้งกลับทั้งฝ่ายผู้ร้องเรียนสถานพยาบาล หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยยึดหลักการว่ารับเรื่องมาจากที่ใดต้องแจ้งกลับที่นั้น จึงจะถือว่าเรื่องยุติรวมทั้งการรายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อรับทราบตามลำดับชั้น กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจใช้วิธีเจรจาไกล่เกลี่ยเบื้องต้นตามข้อมูลที่ได้รับ
- ๖) สรุปปัญหาและประมวผล ทั้งในเอกสารร้องเรียนรายบุคคลและบันทึกลงในระบบข้อมูล ทั้งนี้ เพื่อสามารถนำมาวิเคราะห์ใช้ประโยชน์ได้
- ในการทำงานรับเรื่องร้องเรียน ตามขั้นตอนดังกล่าวให้สำเร็จนั้น สิ่งสำคัญคือต้องมีการจัดบันทึกลงในแบบบันทึกต่างๆ ที่ได้จัดทำไว้โดยต้องมีข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ป่วย การบริการ สถานที่และเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้สะดวก รายละเอียดการติดตามแต่ละครั้ง ผู้รับเรื่องและนัดหมายเพื่อติดตามในครั้งต่อไป

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนในการออกหนังสือให้มาชี้แจงข้อเท็จจริงและเจรจาไกล่เกลี่ย

๑. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่มีการร้องเรียนจากเอกสารและหลักฐาน กรณีข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีหนังสือ/โทรศัพท์/โทรสาร ภายใน ๕ วันทำการ เพื่อแจ้งผู้ร้องให้ดำเนินการให้รายละเอียด ข้อเท็จจริงพร้อมจัดส่งเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมโดยกำหนดระยะเวลาพอสมควร ซึ่งขั้นตอนนี้จะหยุดการนับเวลาในขณะรวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐาน และจะเริ่มนับเวลาใหม่ในวันที่เจ้าหน้าที่ได้รับเอกสารและหลักฐานครบถ้วน หากผู้ร้องไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ยุติเรื่องตามระเบียบฯ

๒. กรณีข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานครบถ้วนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดทำหนังสือแจ้งผู้ประกอบการให้ชี้แจงข้อเท็จจริงและ/หรือ ส่งเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณา เรียก/เชิญ คู่กรณีเจรจาไกล่เกลี่ย หรือ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่นให้จัดทำหนังสือส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบพิจารณาดำเนินการต่อไป

๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอผู้บังคับบัญชาลงนามในหนังสือตามข้อ ๒

๔. เจ้าหน้าที่ธุรการลงระบบสารบรรณ โดยในขั้นตอนที่ ๑ - ๔ เจ้าหน้าที่ดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการนับตั้งแต่วันที่เจ้าหน้าที่ได้รับเอกสารและหลักฐานครบถ้วน

ขั้นตอนในการเจรจาไกล่เกลี่ย

๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการเชิญคู่กรณีมาชี้แจงข้อเท็จจริง และ/หรือ เจรจาไกล่เกลี่ย ในชั้นเจ้าหน้าที่ กรณีตกลงกันได้ให้เจ้าหน้าที่ให้ดำเนินการยุติเรื่องโดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาให้มีความยุติเรื่อง

๒. กรณีตกลงไม่ได้ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการนำเรื่องเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการไกล่เกลี่ยฯ หากยังตกลงกันไม่ได้ ให้ดำเนินการต่อตั้งข้อ ๗.

๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริง เอกสาร พยานหลักฐานต่างๆ พร้อมทำความเข้าใจก่อน นำเสนอผู้บังคับบัญชา

๔. ผู้บังคับบัญชาพิจารณาและให้ความเห็นในการนำเรื่องเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค โดยในขั้นตอนนี้จะหยุดการนับเวลาในขณะรวบรวมข้อเท็จจริง โดยจะเริ่มนับเวลาใหม่อีกครั้งนับแต่วันที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการ

ขั้นตอนการพิจารณาของคณะกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องบรรจุวาระเข้าคณะกรรมการพิจารณากลับกรองฯ โดยขั้นตอนนี้มีระยะเวลาดำเนินการ ๗ วันทำการ

๒. ในขั้นตอนการพิจารณาของคณะกรรมการพิจารณากลับกรองฯ นั้น หากมีคำสั่งให้นำเรื่องไปไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอีกครั้ง ให้เจ้าหน้าที่เชิญคู่กรณีมาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคณะกรรมการไกล่เกลี่ยฯ ภายใน ๑๕ วันทำการ และผลเป็นประการใดให้นำเสนอคณะกรรมการพิจารณากลับกรองฯ เพื่อทราบต่อไป กรณีขอให้จัดส่งเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม ให้เจ้าหน้าที่แจ้งผู้ร้องให้จัดส่งเอกสาร หลักฐานเพิ่มเติม นับตั้งแต่วันที่ที่มีคำสั่ง โดยในขั้นตอนนี้จะทำการหยุดการนับเวลาไว้ กรณีมีมติให้ยุติเรื่อง หรือมีมติให้ดำเนินคดี ให้ดำเนินการต่อตามข้อ ๑๑.

๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งฝ่ายเลขา คคบ. เพื่อบรรจุวาระเข้าสู่การพิจารณาของ คคบ. ภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการพิจารณากลับกรองฯ ได้ให้การรับรองมติ

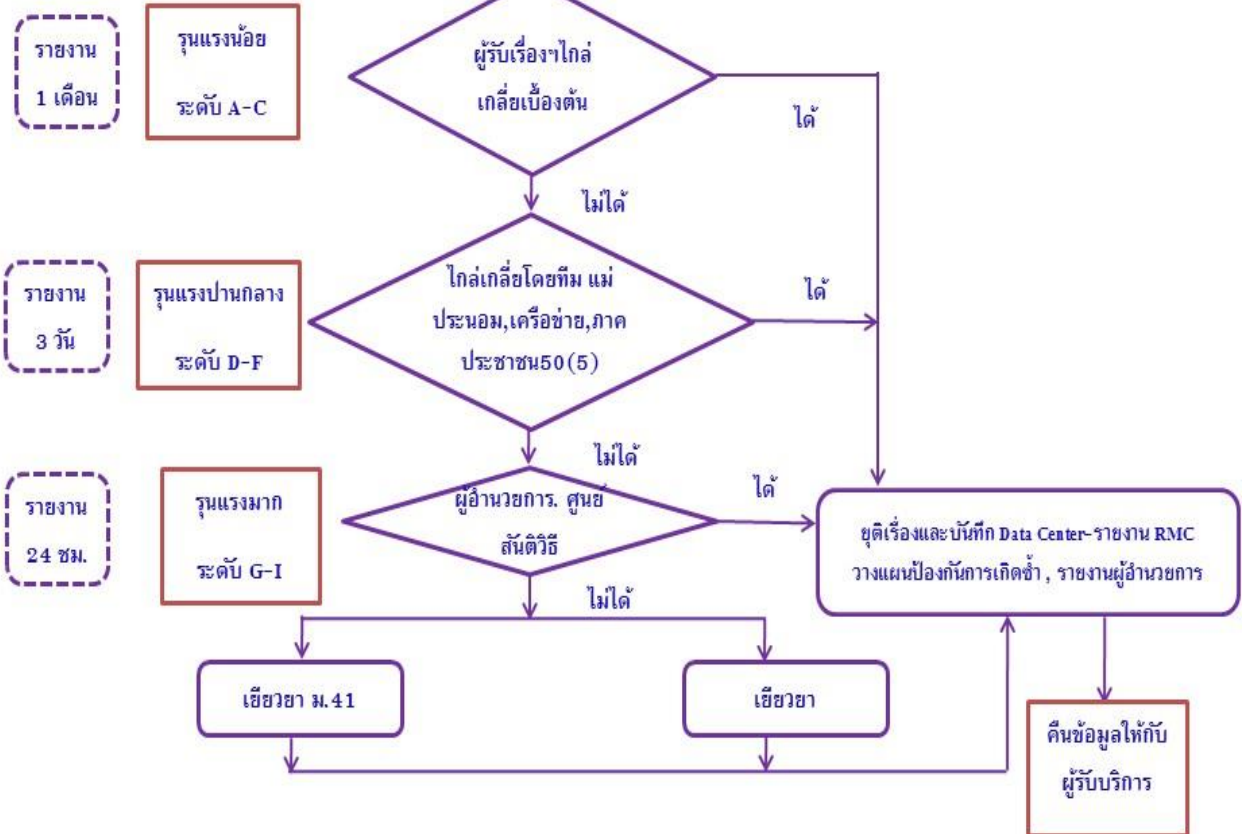
๔. คคบ. พิจารณาเพื่อมีมติ โดยในขั้นตอนนี้จะทำการหยุดการนับเวลาไว้

๕. ฝ่ายเลขา คคบ. แจ้งมติให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทราบ โดยขั้นตอนนี้จะดำเนินการภายใน ๕ วันทำการ

๖. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้งมติ

Flowchart ในเวลาราชการ

ผู้รับบริการมาร้องที่ศูนย์รับเรื่องฯ, มาพบ ผอ., โทรศัพท์ , จดหมาย/Email , Website/Facebook , Line, สื่อต่างๆ , ชุมชน, ภาคประชาชน



Flow chat นอกเวลาราชการ

เรื่องร้องเรียนทุกช่องทาง



หน่วยงานรับเรื่อง/โทรศัพท์ 24 ชม./ประชาสัมพันธ์ 24 ชม.



ได้

ไม่ได้

ส่งต่อให้ทีมแม่ประนอม
ในเวลาราชการ

ยุติเรื่องและบันทึกส่งศูนย์รับ
เรื่องร้องเรียนในเวลาราชการ