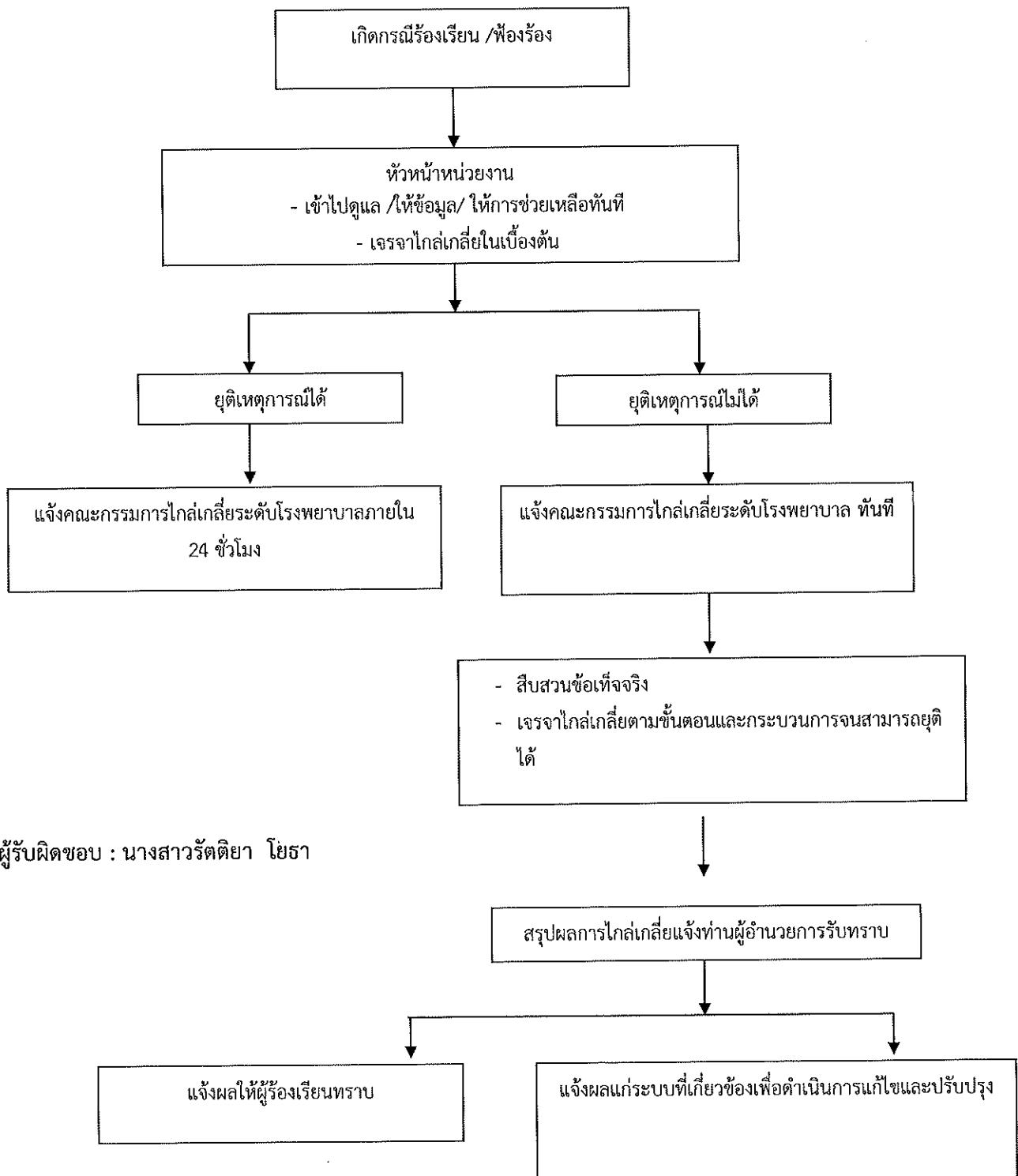
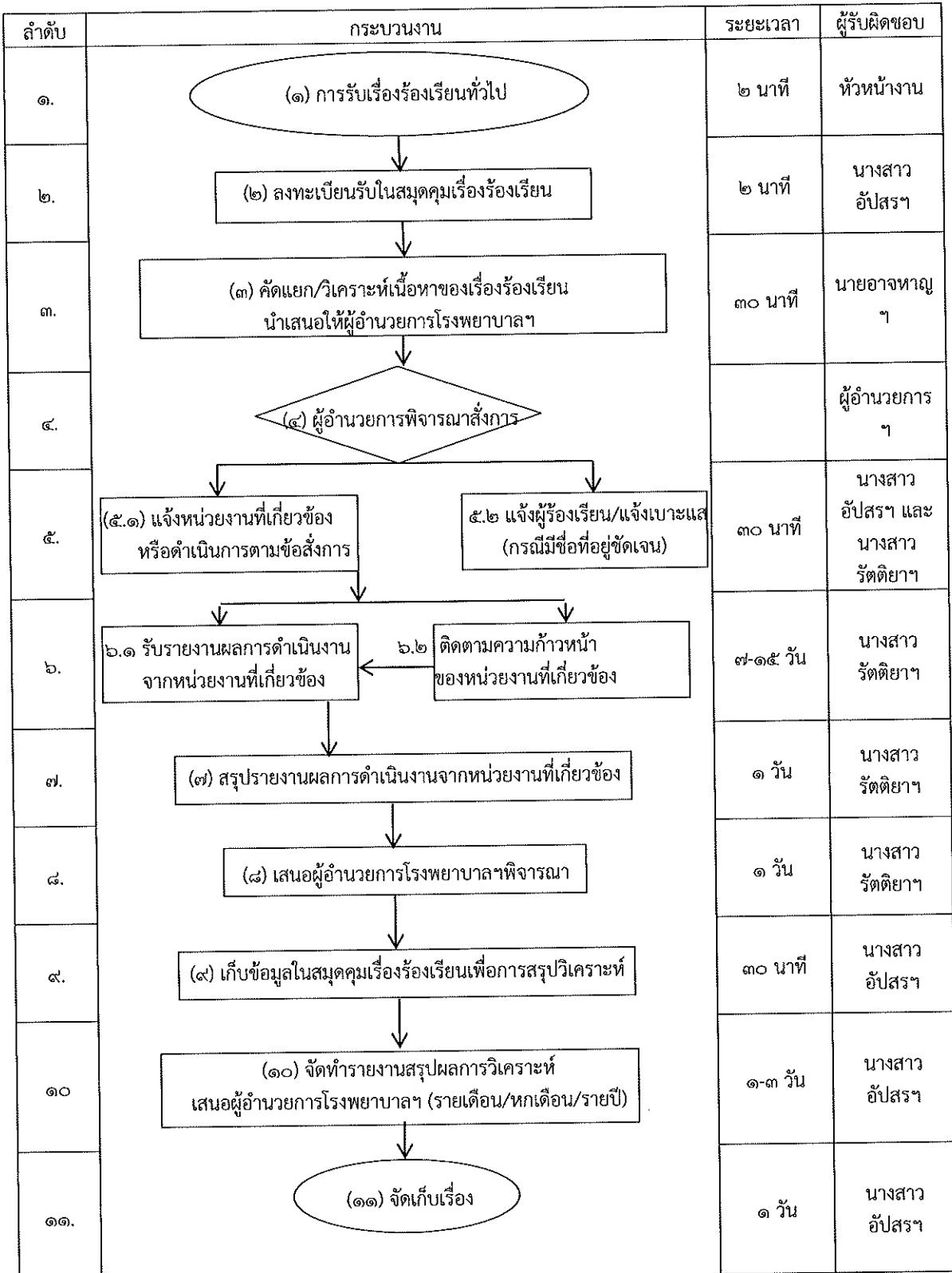


แผนผังขั้นตอนการร้องเรียนของผู้ใช้บริการหน่วยงาน ทั้งที่เป็นคู่มือ และ/หรือเป็น Chart ที่ติดบริเวณหน่วยงาน และภาพถ่าย Chart เรื่องร้องเรียนทั่วไป ประกอบด้วย

**Flow การไก่กล่ำปัญหาสาธารณสุขด้วยสันติวิธี**  
**โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า จ.เชียงราย**  
**เรื่องร้องเรียนทั่วไป**



**กรอบแนวทาง/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการร้องเรียนเรื่องทั่วไป และระยะเวลา  
รับเรื่องร้องเรียน**



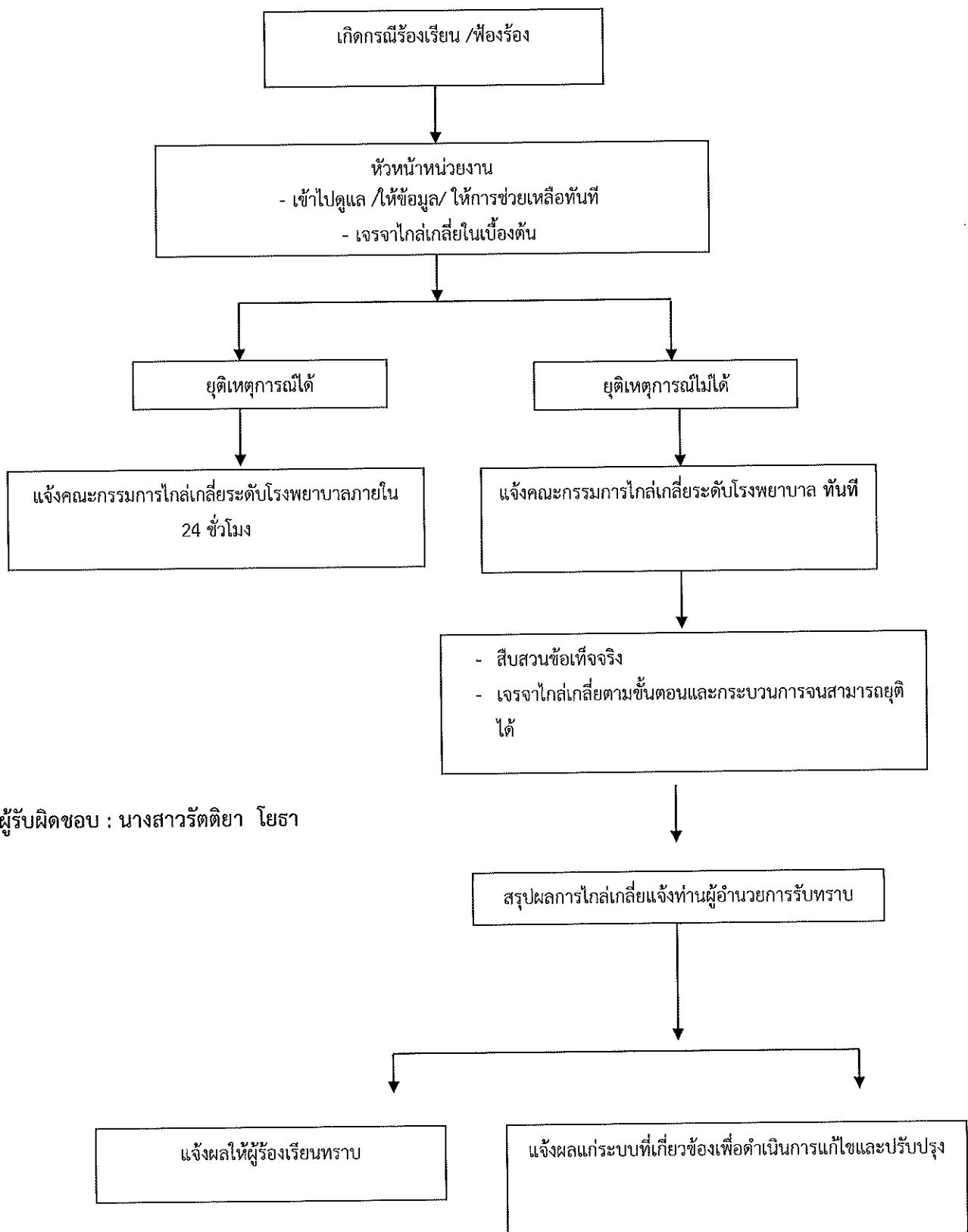
**ระบบการตอบสนองรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน**

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	ระยะเวลาการ ตอบสนอง
ร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็น	ทุกสัปดาห์	ภายใน 3 วันทำการ	ภายใน 7 วันทำการ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 3 วันทำการ	ภายใน 7 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า	ทุกวัน	ภายใน 3 วันทำการ	ภายใน 7 วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๕๒๕๓ ๑๕๑๒	ทุกวัน	ภายใน 3 วันทำการ	ภายใน 7 วันทำการ
ร้องเรียนทาง FaceBook	ทุกวัน	ภายใน 3 วันทำการ	ภายใน 7 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านระบบไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 3 วันทำการ	ภายใน 15 วัน
ร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 5 วันทำการ	ภายใน 15 วัน

## Flow การไก่เกลี่ยปัญหาสารารณสุขด้วยสันติวิธี

โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า จ.เชียงราย

เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



**กรอบแนวทาง/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
และระยะเวลาจัดการเรื่องร้องเรียน**

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.	(๑) การรับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒ นาที	นางสาว รัตติยา โยธา
๒.	(๒) ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	๒ นาที	นางสาว รัตติยา โยธา
๓.	(๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต นำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบ	๓๐ นาที	นายอาจายุ กาญจนลังกูด
๔.	◇ (๔) ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ		ผู้อำนวยการ ฯ
๕.	(๕.๑) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือดำเนินการตามข้อสั่งการ ◇ (๕.๒) แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (กรณีมีข้อที่อยู่ชัดเจน)	๓๐ นาที	นางสาว รัตติยา โยธา
๖.	๖.๑ รับรายงานผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๖.๒ ติดตามความก้าวหน้า ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗-๑๕ วัน	นางสาว รัตติยา โยธา
๗.	(๗) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	นางสาว รัตติยา โยธา
๘.	(๘) เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิจารณา	๑ วัน	นางสาว รัตติยา โยธา
๙.	(๙) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	นางสาว รัตติยา โยธา
๑๐	(๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล (รายเดือน/หากเดือน/รายปี)	๑-๓ วัน	นางสาว รัตติยา โยธา
๑๑.	(๑๑) จัดเก็บเรื่อง	๑ วัน	นางสาว อัปสร เหมນาໄไล

ระบบการตอบสนองรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	ระยะเวลาการ ตอบสนอง
ร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน 3 วันทำการ	ภายใน 7 วันทำการ
ร้องเรียนด้วยตนเอง โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 3 วันทำการ	ภายใน 7 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า	ทุกวัน	ภายใน 3 วันทำการ	ภายใน 7 วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๕๖๔๓ ๑๕๑๒	ทุกวัน	ภายใน 3 วันทำการ	ภายใน 7 วันทำการ
ร้องเรียนทาง FaceBook	ทุกวัน	ภายใน 3 วันทำการ	ภายใน 7 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านระบบ ไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 3 วันทำการ	ภายใน 15 วัน
ร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 5 วันทำการ	ภายใน 15 วัน

## ภาพถ่ายประกอบ

