

วิธีปฏิบัติกระบวนการงาน
งานการจัดการข้อร้องเรียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ
กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

วัตถุประสงค์ :

เพื่อจัดการข้อร้องเรียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีอย่างมีประสิทธิภาพ

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ มีขั้นตอนการดำเนินงานทั้งสิ้น ๗ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ

ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนที่มาติดต่อตามช่องทางต่างๆ รับเรื่อง/ข้อมูล บันทึก ขอรายละเอียดที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วน ระยะเวลาในการดำเนินการประมาณ ๔๒๐ นาที

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่องและข้อมูลที่ได้จากเรื่องร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบงานตรวจสอบข้อมูล และหลักฐานประกอบการร้องเรียนให้ครบถ้วน เช่น สำเนาบัตรประชาชน ที่อยู่ ภาพถ่าย เป็นต้น ระยะเวลาในการดำเนินการประมาณ ๓๐ นาที

ขั้นตอนที่ ๓ เสนอผู้บริหารพิจารณา

ผู้รับผิดชอบงานทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ระยะเวลาในการดำเนินการประมาณ ๓๐ นาที

ขั้นตอนที่ ๔ พิจารณานุมัติ

ในขั้นตอนนี้ ผู้อำนวยการ ศบส.๔ พิจารณาและลงลายมือชื่ออนุมัติ ระยะเวลาในการดำเนินการประมาณ ๓๐ นาที

ขั้นตอนที่ ๕ ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ

งานธุรการส่งหนังสือกลับไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ระยะเวลาในการดำเนินการประมาณ ๑๐,๐๘๐ นาที

ขั้นตอนที่ ๖ รวบรวมการตรวจสอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการ สรุปเรื่องและบันทึกเสนอผู้บริหารให้เห็นชอบ ระยะเวลาในการดำเนินการประมาณ ๔,๓๒๐ นาที

ขั้นตอนที่ ๗ แจ้งผลการพิจารณา

ผู้รับผิดชอบงานแจ้งผลการพิจารณาว่ามีการยุติเรื่องผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ร้องเรียน แต่ถ้ายังไม่ยุติส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม