



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ: ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๔ กลุ่มงานอำนวยการ โทร. ๐ ๒๑๔๗ ๐๙๐๒ โทรสาร ๐ ๒๑๔๗ ๐๙๐๓

ที่: สธ ๐๘๑๑.๑ / ๙๕ วันที่: ๕ มกราคม ๒๕๖๙

เรื่อง: การจัดการข้อร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์สุขภาพจิตที่ ๔

ตามที่ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๔ ได้มีคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน โดยให้มีหน้าที่รับข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ เช่น ผู้รับเรื่องร้องเรียน กล้องรับความคิดเห็น จดหมาย โทรศัพท์ E-mail Website Facebook ฯลฯ ของศูนย์สุขภาพจิตที่ ๔ บันทึกลงในสมุดรับคำร้องเรียน แจ้งผู้อำนวยการรับทราบให้ทันเวลา โดยพิจารณาจากความร้ายแรงหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นหรือคาดว่าจะเกิดขึ้น ติดตามการดำเนินการจัดการ ข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน ตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด จนถึงการรายงานผลแก่หน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง

คณะกรรมการผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน จึงได้กำหนดขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

การรับข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน จากผู้รับเรื่องร้องเรียน

๑. คณะกรรมการเปิดตู้รับฟังความคิดเห็น สัปดาห์ละ ๑ ครั้ง (วันทำการแรก เวลา ๑๐.๐๐ น.)

๒. กรณีมีข้อร้องเรียน บันทึกลงในสมุดรับคำร้องเรียน จากนั้นคณะกรรมการรวบรวมวิเคราะห์ ข้อร้องเรียนและดำเนินการ ดังนี้

๒.๑ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของศูนย์สุขภาพจิตที่ ๔ หรือเป็นเรื่อง

เร่งด่วน นำเสนอผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาดำเนินการแก้ไขทันที

๒.๒ ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องไม่เร่งด่วน คณะกรรมการรวบรวมปัญหา สรุปข้อร้องเรียน

มอบกลุ่มงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการ พิจารณาแก้ไขปัญหา

๒.๓ สรุปข้อร้องเรียนและการแก้ไข เดือนละ ๑ ครั้ง (ถ้ามี) นำเสนอในที่ประชุมศูนย์

หรือตามที่ผู้อำนวยการสั่งการ ตามแบบฟอร์มที่แนบท้าย

การรับข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน จากจดหมาย/โทรศัพท์/E-mail/Website Facebook ฯลฯ

๑. คณะกรรมการหรือผู้รับจดหมาย/โทรศัพท์ หรือผู้รับผิดชอบ E-mail/Website Facebook ฯลฯ ของศูนย์สุขภาพจิตที่ ๔ แจ้งคณะกรรมการกรณีมีข้อร้องเรียน บันทึกลงในสมุดรับคำร้องเรียน

๒. คณะกรรมการพิจารณาและวิเคราะห์ข้อคิดเห็น หรือปฏิบัติเช่นเดียวกับข้อ ๒ ของการ ดำเนินการจากผู้รับเรื่องร้องเรียน

การติดตามการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

คณะกรรมการ ติดตามการดำเนินการจัดการข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน ตามขั้นตอนและระยะเวลา ที่กำหนด ภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน

การรายงานผล...

การรายงานผลแก่หน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง

๑. คณะกรรมการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย จัดทำหนังสือ เสนอผู้อำนวยการลงนาม แจ้งผู้ให้ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ทราบผลการดำเนินการโดยเร็ว ภายในระยะเวลาที่กำหนดไม่เกิน ๑๕ วัน

๒. ให้เลขานุการคณะกรรมการ หรือผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการ บันทึกและลงนามในสมุด รับคำร้องเรียน ในกรณีไม่พบข้อร้องเรียน เป็นประจำทุกเดือน เสนอผู้อำนวยการรับทราบ กรณีพบข้อร้องเรียนให้ จัดทำสรุปในแบบฟอร์มการจัดการข้อร้องเรียน/การตอบสนองภายใน ๑๕ วัน เสนอผู้อำนวยการรับทราบ

๓. ให้เลขานุการคณะกรรมการ หรือผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการ/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย จัดทำ หนังสือส่งแบบรายงานข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำเดือน ภายในวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป หรือจัดส่งรายงานให้หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง

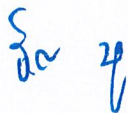
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความเห็นชอบและเห็นควรแจ้งเวียนทุกคนทราบและถือปฏิบัติ ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ



(นายอนันต์ จินดานิล)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ทราบ /แล้วค่ะ



(นางสาวรัชวัลย์ บุญโถม)

ผู้อำนวยการศูนย์สุขภาพจิตที่ ๔



คำสั่งศูนย์สุขภาพจิตที่ ๔

ที่ ๒๐ / ๒๕๖๙

เรื่อง แต่งตั้งผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๔

.....

ตามที่ศูนย์สุขภาพจิตที่ ๔ ได้แต่งตั้งผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน เพื่อดำเนินการเรื่องการจัดการข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล และสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้า ผู้มาใช้บริการไปแล้ว นั้น เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงบุคลากรที่ปฏิบัติงาน จึงมีการทบทวนคำสั่งให้เป็นปัจจุบัน และขอแต่งตั้งผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน ดังนี้

๑. นางสาวรัชวัลย์ บุญโถม	ผู้อำนวยการศูนย์สุขภาพจิตที่ ๔	ประธาน
๒. นายอนันต์ จินดานิล	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	คณะกรรมการ
๓. นางสาวนันท์ ชูเมือง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ	คณะกรรมการ
๔. นายไพฑ	นักวิชาการพัสดุ	คณะกรรมการ
๕. นางสาวอริสรา เสถียร	นักจัดการงานทั่วไป	คณะกรรมการและเลขานุการ

โดยให้ผู้รับผิดชอบดังกล่าวมีหน้าที่รับข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ เช่น กล้องรับความคิดเห็น จดหมาย โทรศัพท์ E-mail Website Facebook ฯลฯ ของศูนย์สุขภาพจิตที่ ๔ บันทึกลงในสมุดรับคำร้องเรียนแจ้งผู้อำนวยการรับทราบให้ทันเวลา โดยพิจารณาจากความร้ายแรงหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นหรือคาดว่าจะเกิดขึ้น ติดตามการดำเนินการจัดการข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน ตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด จนถึงการรายงานผลแก่หน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นางสาวรัชวัลย์ บุญโถม)

ผู้อำนวยการศูนย์สุขภาพจิตที่ ๔