

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ช่องทางร้องเรียน

- ประชาชนร้องเรียนโดยการเขียนคำร้องตามแบบที่กำหนด (สามารถ download ได้ใน เมนู template) แล้วจึงส่งมาทาง E-mail address: med@pi.ac.th หรือส่งทางไปรษณีย์มายัง

คณะแพทยศาสตร์ สถาบันพระบรมราชชนก ๔๗/๙๙ อาคาร ๗ ชั้น ๔

(ภายในวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนิจังหวัดนนทบุรี)

ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

- ช่องทางออนไลน์หรือสื่อสังคมออนไลน์ได้แก่ เว็บไซต์คณะแพทยศาสตร์ สถาบันพระบรมราชชนก ผ่านทาง Google form ที่กำหนด

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สามารถดำเนินการได้ 2 วิธี

1.เขียนคำร้อง ตาม Template และ ส่งมาที่ E-Mail (med@pi.ac.th) หรือส่งที่

คณะแพทยศาสตร์ สถาบันพระบรมราชชนก 47/99 อาคาร 7 ชั้น 4

(ภายในวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนิจังหวัดนนทบุรี)

ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000

2.สามารถร้องเรียนผ่าน Google Form

๒. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๑ คณะแพทยศาสตร์ สถาบันพระบรมราชชนก รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ

ขั้นตอนที่ ๒ เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้บริหารสูงสุดทราบ และมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

ขั้นตอนที่ ๓ ผู้รับผิดชอบรับเรื่องมาดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องทราบว่าได้รับเรื่องร้องเรียน เพื่อดำเนินการแล้ว ภายในระยะเวลา ๑๕ วัน

ขั้นตอนที่ ๔ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ (กรณีที่ไม่มีอำนาจหน้าที่ เช่นประสานกองกฎหมาย สถาบันพระบรมราชชนก)

ขั้นตอนที่ ๕ ติดตามการดำเนินการ จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน หากไม่แล้วเสร็จ ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบความก้าวหน้าของการดำเนินการ และสามารถดำเนินการต่อให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓๐ วัน

ขั้นตอนที่ ๖ แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ

ขั้นตอนที่ ๗ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ ๘ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายปี) และบันทึกจัดเก็บเรื่องเป็นข้อมูลของหน่วยงาน