



คู่มือการปฏิบัติงาน
การร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่
โรงพยาบาลทัพทัน



คำนำ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้วางหลักเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้ทุกส่วนราชการมีหลักปฏิบัติในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นแบบแผนและทิศทางเดียวกัน เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชน และสอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

โรงพยาบาลทพทัน มีภารกิจหลักในการกำกับ ดูแล เกี่ยวกับการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยรวมด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับความเสมอภาค ลดผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางตรง และทางอ้อมได้อย่างมีคุณภาพ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องทุกข์ และสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีคุณภาพ

คณะผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลทพทัน

พฤศจิกายน ๒๕๖๔

สารบัญ

หน้า

คำนำ

การจัดตั้งศูนย์การปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

- บทนำ วัตถุประสงค์ ๑
- คำจำกัดความ ๒
- สถานที่ตั้ง ๒
- หน้าที่ความรับผิดชอบ ๒

ขอบเขตช่องทางร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓

บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ ๕
- การบันทึกข้อร้องเรียน ๖
- การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ ๗
- การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ๗
- การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ ๗
- มาตรฐานงาน ๗

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบรายงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ที่ ๓๒/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่และคณะกรรมการการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกได้รับการตอบสนองความ ต้องการ และมีกระบวนการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

โรงพยาบาลทัพทัน เป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชนโดยรวม ในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน จึงได้จัดตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยมอบหมายให้มีบทบาทเป็นศูนย์กลางการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมให้ สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เพื่อให้หน่วยงาน ในสังกัด และเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์มีแนวทาง และมาตรฐานในการ ให้บริการประชาชนอย่างสะดวก บรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลัก ธรรมาภิบาล (Good Governance) และสอดคล้องกับค่านิยม กระทรวงสาธารณสุข

ดังนั้น การบูรณาการระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลทัพทัน ได้ทบทวน/ ปรับปรุง เพื่อให้สอดคล้องกับการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในด้านความโปร่งใส ซึ่งกระทรวงฯ กำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. ในการป้องกันการทุจริต ประกอบด้วย (๑) ปลุกจิตสำนึก (๒) ป้องกัน (๓) ปราบปราม (๔) เครือข่าย โดยให้หน่วยงานนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มี มาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ มีการบูรณาการ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพ และ สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน โดยการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นหนึ่ง ระบบ (Single Work Flow) ตลอดจนการสื่อสารสร้างความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ตอบสนองความ ต้องการของประชาชนเป็นสำคัญบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนว ทางการดำเนินงานให้มีมาตรฐานในแนวทางเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้กระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติตามขั้นตอนที่ สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมี ประสิทธิภาพ
๓. เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับขั้นตอน และวิธีปฏิบัติงานรวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน
๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และร้องทุกข์/ร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนาม หรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่น หรือส่งต่อเจ้าหน้าที่รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน และต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็น หรือให้ข้อมูลตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้เสียในเรื่องร้องเรียนทั่วไป หรือเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

ผู้ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดปล่อยทุกข์ที่มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

การร้องทุกข์ หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณา วินิจฉัย เรื่องราวร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติ และแก้ไขส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ หรือให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

คำร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุขที่ได้ยื่น หรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวกับกระทรวงสาธารณสุข แบ่งออกเป็น ๒ กรณี ดังนี้

(๑) กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

(๒) กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

หน่วยรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์โรงพยาบาลทัพทัน

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง กลุ่มงาน/คณะทำงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตั้งแต่ต้นจนถึงแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องทุกข์

สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ โรงพยาบาลทัพทัน ตั้งอยู่ ณ กลุ่มประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ ชั้น ๒ อาคารผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทัพทัน เลขที่ ๓๗๕ หมู่ที่ ๑ ตำบลทัพทัน อำเภอทัพทัน จังหวัดอุทัยธานี ๖๑๑๒๐ โทรศัพท์ ๐ ๕๖๕๑๐๐๒๖-๒๙ โทรสาร. ๐๕๖๕๙๑๐๐๐

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะต่างๆ

ขอบเขตช่องทางร้องทุกข์/ร้องเรียน

ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลทัพทัน โดยผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. ไปรษณีย์
 - (๑) หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
 - (๒) บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
๒. เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานรัฐมนตรี ๑๑๑๑
๓. เว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข <http://ict.moph.go.th/complain/index.php>
๔. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๕๙๐ ๒๘๗๗
๕. ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข E-mail : Complain@helth.moph.go.th
๖. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุทัยธานี <http://www.uthaithani.go.th/damrongdhama/>
๗. เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี <http://uthaihealth.moph.go.th/uthaihealth/index.php>
๘. เว็บไซต์โรงพยาบาลทัพทัน
๙. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลทัพทัน
หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๖๕๑ ๑๕๖๕ ต่อ ๓๐๘
๑๐. เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง

บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่ทะเบียนประจำศูนย์ มีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

๑. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. จัดเก็บเรื่อง และทำลายตามระเบียบสำนักงานรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม
๓. จัดทำสถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๔. รายงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้ามาที่กลุ่มงานทางโทรศัพท์ ทาง network online หรือผู้มาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง
๒. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของกลุ่มงาน
๓. ส่งเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ เพื่อลงทะเบียนกลาง และมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนดำเนินการต่อไป
๔. จัดเก็บเรื่อง และทำลายตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม
๕. รวบรวมส่งรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียนไปยังศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลทัพทัน ทุกเดือน

คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีบทบาท ดังนี้

๑. วิเคราะห์และพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. ควบคุม กำกับ ติดตาม เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓. ประเมินปัญหาอุปสรรคจากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๔. การอื่นใดที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

- การจัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน
- แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลทัพทัน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๕๖ - ๕๑๐๐๒๖-๒๙	ทุกวัน	ภายใน ๒ วันทำการ	
ตู้ร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางจดหมายไปรษณียบัตร	ทุกวัน	ภายใน ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/สำนักงานয়กรัฐมนตรี	เมื่อได้รับแจ้ง	ภายใน ๓ วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน

กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

ทุกช่องทางมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน /ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ฯลฯ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๕ วัน เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกไตรมาส
๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

มาตรฐานงาน

๑. การดำเนินการร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลทพทัน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องเรียน/ร้องทุกข์
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน ๑)

ที่ โรงพยาบาลทัพทัน

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทัพทัน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....บัตร
ประชาชน.....เลขที่.....ออกโดย.....วันออก
บัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน
เพื่อให้โรงพยาบาลทัพทันพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา
เรื่อง.....

.....
.....
.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริงและยินดีรับผิดชอบ
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน(ถ้ามี)ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
- ๒).....จำนวน.....ชุด
- ๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....
(.....)
ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

(แบบคำร้องที่ ๒)

ที่ โรงพยาบาลทัพทัน

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทัพทัน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีพิจารณาดำเนินการ

ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาเรื่อง.....

.....
.....
.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียนที่ ๑)

ที่ ๐๓๒.๓.๑/.....

โรงพยาบาลทพทัน
ตำบลทพทัน อำเภอทพทัน
จังหวัดอุทัยธานี ๖๑๑๒๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลทพทัน โดยทาง
() หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

..... นั้น
โรงพยาบาลทพทันได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่
.....ลงวันที่.....และโรงพยาบาลทพทัน ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้ว
เห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลทพทันและได้มอบหมายให้
.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลทพทันและได้จัดส่งเรื่องให้
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
ต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว
ตามกฎหมาย จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอน
และวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)

ที่ ๐๐๓๒.๓.๑/.....

โรงพยาบาลทพทัน
ตำบลทพทัน อำเภอทพทัน
จังหวัดอุทัยธานี ๖๑๑๒๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือโรงพยาบาลทพทัน ที่ ๐๐๓๒.๓.๑/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่โรงพยาบาลทพทัน (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้นโรงพยาบาลทพทันได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า

.....
.....
.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้
ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ