



คู่มือปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องราวร้องเรียนทั่วไป



โรงพยาบาลตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลตาพระยา ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลตาพระยา ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลตาพระยา

พฤศจิกายน ๒๕๖๒

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงพยาบาลตาพระยา

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลตาพระยา

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในสังกัดโรงพยาบาลตาพระยา จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราว ไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ อาคารโรงพยาบาลตาพระยา ๖๘๑ หมู่ ๑ ตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลตาพระยาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลตาพระยา มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลตาพระยาทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่าเสมอ และมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน	= มีความหมายครอบคลุมถึงเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	= ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อมายัง โรงพยาบาลตาพระยา ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
เจ้าหน้าที่รับข้อ ร้องเรียน	= เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลตาพระยา
หน่วยงาน	= โรงพยาบาลตาพระยา
หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	= หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนใน เรื่องนั้นๆ
ผู้ที่เกี่ยวข้องใน หน่วยงาน	= ผู้อำนวยการโรงพยาบาล หรือ หัวหน้ากลุ่ม/ ฝ่าย / งาน หรือคณะทำงานที่ เกี่ยวข้องกับ การดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ
หน่วยงานภายนอก	= หน่วยงานหรือองค์กรนอก โรงพยาบาลตาพระยา
ระดับข้อร้องเรียน	= เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น 3 ระดับ

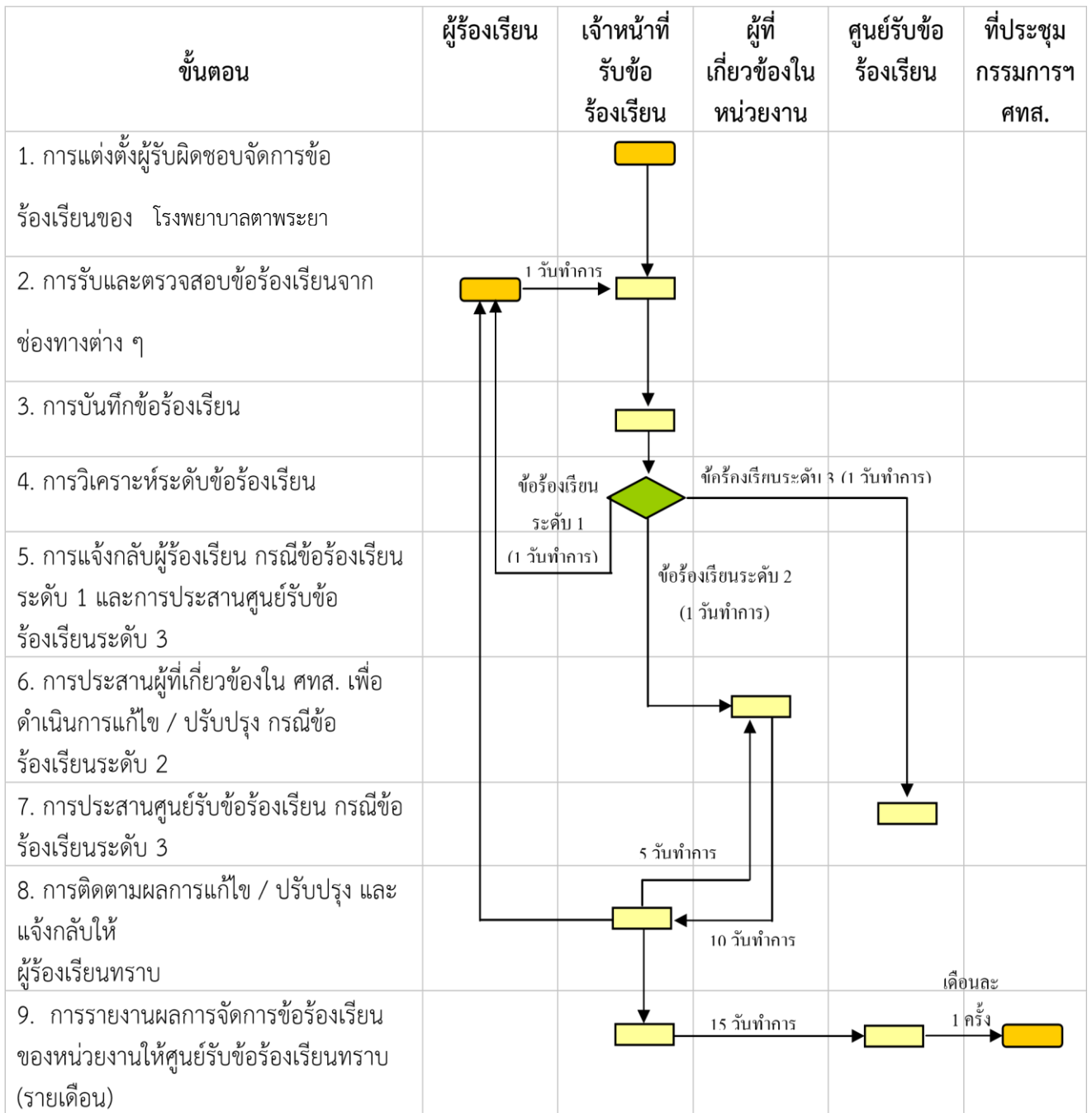
ระดับ	1	2	3
ประเภท	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำ ชมเชย, สอบถามหรือร้อง ขอข้อมูล	ข้อร้องเรียนแก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนนอกเหนือบทบาท อำนาจหน้าที่
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เตือนร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้อง ขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เตือนร้อน แต่สามารถ แก้ไข ได้โดยหน่วยงาน เดียว	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เตือนร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานเดียว ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจ หน้าที่
ตัวอย่างที่ เป็น รูปธรรม	การเสนอแนะเกี่ยวกับการ ให้บริการ การสอบถามข้อมูล	การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมการให้บริการ ของ เจ้าหน้าที่ใน โรงพยาบาลตาพระยา.	การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิด วินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ การร้องเรียนความไม่โปร่งใส ของการจัดซื้อจัดจ้าง

		การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ	
เวลาในการ ตอบสนอง	1 วัน	ไม่เกิน 15 วันทำการ	1 วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดการ ร้องเรียน	กลุ่ม/ฝ่ายเจ้าของ เรื่อง	ศูนย์รับข้อร้องเรียน

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน



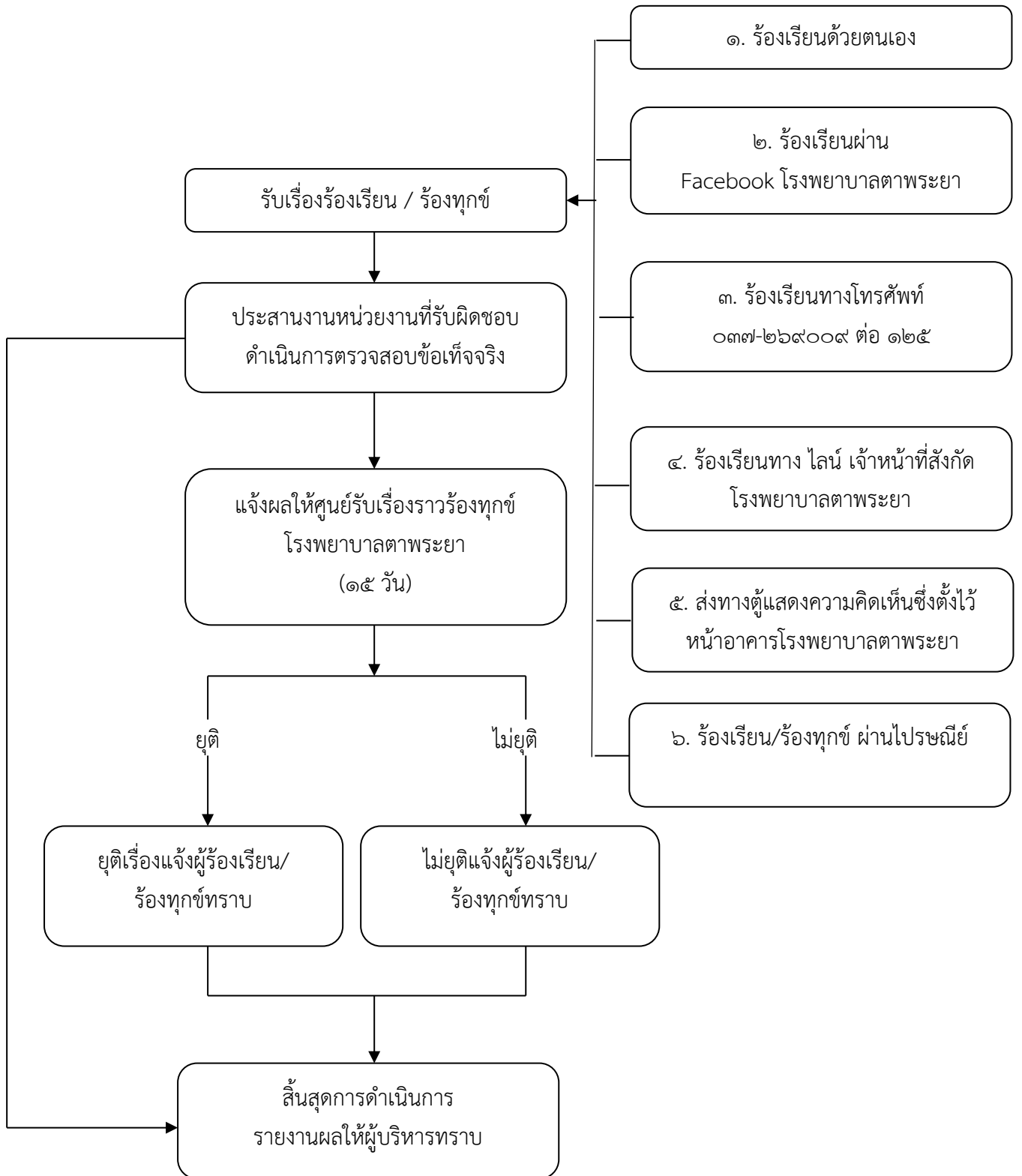
อธิบายสัญลักษณ์

 เริ่มต้น / สิ้นสุด

 ดำเนินการ

 พิจารณา

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(1.) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

ผู้อำนวยการหรือคณะกรรมการบริหารฯ

1.1 กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

1.2 พิจารณาคคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

1.3. ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(2.) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ฯ

2.1. ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์อาคารโรงพยาบาลตาพระยา	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่าน Facebook โรงพยาบาลตาพระยา	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๗-๒๖๙๐๐๙ ต่อ ๑๒๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งตั้งไว้หน้าอาคารโรงพยาบาลตาพระยา	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านไลน์เจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลตาพระยา	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านไปรษณีย์ มาที่โรงพยาบาลตาพระยา หมู่ ๖๘๑ หมู่ ๑ ตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ๒๗๑๘๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ(นับจากวันที่งานธุรการของหน่วยงาน ลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)

การบันทึกข้อร้องเรียน

1. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ
2. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

1. พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้
 - ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
 - ข้อร้องเรียนระดับ 2 กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว
 - ข้อร้องเรียนระดับ 3 กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนไม่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของผู้บริหาร หรือ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 และการประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนกรณี ข้อร้องเรียนระดับ

3

เจ้าหน้าที่ฯ

1. ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่อง และชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกณฑ์มาตรฐาน เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียด และเกณฑ์มาตรฐานฯ ได้ทันที ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือ เจ้าหน้าที่ฯ ตอบข้อมูลส่งกลับไป ยังผู้ร้องเรียน (ระดับ 1) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน 1 วันทำการ เป็นต้น
2. ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจศูนย์รับเรื่องร้องเรียนให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงาน และแนะนำ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเป็นหนังสือ/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรง ต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

1. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
2. ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ให้บริการล่าช้า พุดจาไม่เหมาะสม เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลตาพระยา ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป
4. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

1. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
2. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวัฒนานคร ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลตาพระยา

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๗-๒๖๙๐๐๙ ต่อ ๑๒๕

-Facebook โรงพยาบาลตาพระยา

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือ ข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่นับแต่ให้ส่งให้ ศูนย์รับข้อร้องเรียน ใช้เป็น
ข้อมูลนำเข้าสู่สำหรับพิจารณาต่อ หรือ กรณีร้องเรียนกรณีละเมิดละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ (ต้องพิจารณาเป็น
พิเศษ)

ภาคผนวก

คำร้องทุกข์ร้องเรียน(กรณีร้องทุกข์ร้องเรียนด้วยตนเอง)

แบบคำร้องเรียน 1

เขียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

โรงพยาบาลตาพระยา

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตาพระยา

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....ตำบล
..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์..... อาชีพ
..... ตำแหน่ง..... ถือบัตร
..... เลขที่..... ออกโดย
..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอ
ร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/แสดงความคิดเห็น เพื่อให้โรงพยาบาลตาพระยา พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาใน
เรื่อง.....

.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ศูนย์รับข้อร้องเรียน

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

โทร ๐๓๗-๒๖๙๐๐๙ ต่อ ๑๒๕

คำร้องทุกข์ร้องเรียน(ทางโทรศัพท์)

แบบคำร้องเรียน 1

เขียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

โรงพยาบาลตาพระยา

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน สาธารณสุขอำเภอวัฒนานคร

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

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง..... มี

ความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/แสดงความคิดเห็น เพื่อให้โรงพยาบาลตาพระยา
พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

โดยอ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบว่าหาก
เป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ)เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

ศูนย์รับข้อร้องเรียน

โทร ๐๓๗-๒๖๙๐๐๙ ต่อ ๑๒๕

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ สก๐๐๓๒.๓๐๑.๐๓.๑/

โรงพยาบาลตาพระยา

๖๘๑ ม. ๑ ต.ตาพระยา

อ.ตาพระยา จ.สระแก้ว ๒๗๑๘๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ๒๕.....

เรื่อง ตอบรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน.....

ตามที่ท่านได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลตาพระยา โดยทาง
() หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น ๆ.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ๒๕..... เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นี้

โรงพยาบาลตาพระยา ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามทะเบียนรับเรื่อง
เลขรับที่.....ลงวันที่.....แล้ว และโรงพยาบาลตาพระยา
ได้พิจารณาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านแล้วปรากฏว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลตาพระยา และได้มอบหมาย
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() ไม่เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลตาพระยา และได้ส่งเรื่อง
ให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
ต่อไปแล้ว โดยท่านสามารถติดต่อหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว
ตามกฎหมาย.....

จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโทร.

๐๓๗-๒๖๙๐๐๙ ต่อ ๑๒๕

แบบแจ้งผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ สก๐๐๓๒.๓๐๑.๐๓.๑/

โรงพยาบาลตาพระยา

๖๘๑ ม. ๑ ต.ตาพระยา

อ.ตาพระยา จ.สระแก้ว ๒๗๑๘๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ๒๕.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน.....

อ้างถึง.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย.....

ตามที่โรงพยาบาลตาพระยา ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านที่ได้แจ้งไว้
ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลตาพระยาตามหนังสือที่อ้างถึง นั้น

โรงพยาบาลตาพระยา ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว
ได้ผลสรุปว่า.....

โดยมีรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้ท่านแจ้งคัดค้านพร้อม
พยานหลักฐานใหม่มายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลตาพระยา เพื่อจะได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง
ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐๓๗-๒๖๙๐๐๙ ต่อ ๑๒๕