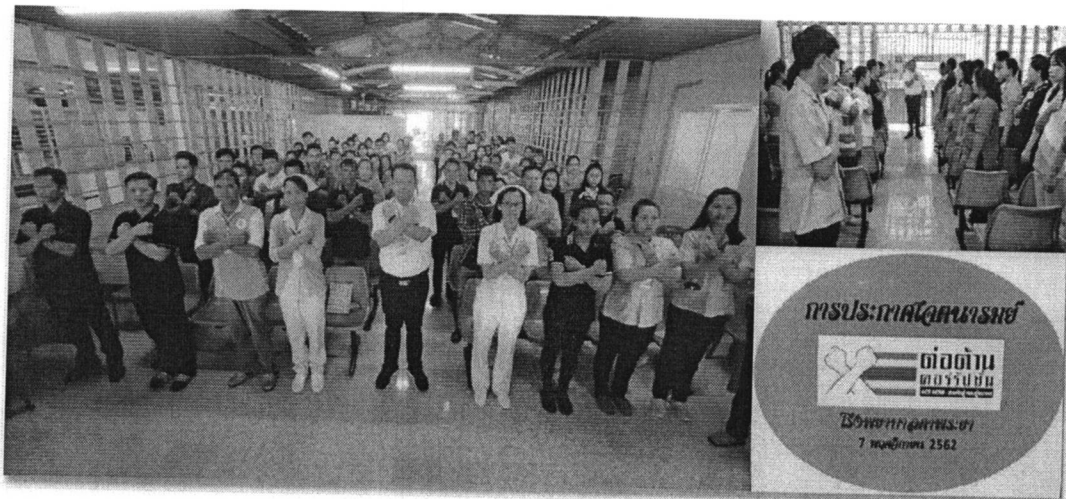




## คู่มือปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องราร้องเรียนทั่วไป



โรงพยาบาลตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลตาพระยา ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลตาพระยา ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลตาพระยา

พฤศจิกายน ๒๕๖๔

## คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

### ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงพยาบาลตาพระยา

#### หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงการกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมี การประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ

#### การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลตาพระยา

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

#### สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ อาคารโรงพยาบาลตาพระยา ๖๘๑ หมู่ ๑ ตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

#### หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

#### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลตาพระยาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับ เรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลตาพระยา มีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลตาพระยาทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่าเสมอ และมีประสิทธิภาพ

## คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน	= มีความหมายครอบคลุมถึงเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	= ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายัง โรงพยาบาลตาพระยา ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน	= เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลตาพระยา
หน่วยงาน	= โรงพยาบาลตาพระยา
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	= หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ
ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	= ผู้อำนวยการโรงพยาบาล หรือ หัวหน้ากลุ่ม/ ฝ่าย / งาน หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับ การดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ
หน่วยงานภายนอก	= หน่วยงานหรือองค์กรนอก โรงพยาบาลตาพระยา
ระดับข้อร้องเรียน	= เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น 3 ระดับ

ระดับ	1	2	3
ประเภท	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียนแก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนนอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไข ได้โดยหน่วยงานเดียว	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่
ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ การสอบถามข้อมูล	การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของ เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลตาพระยา.	การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง

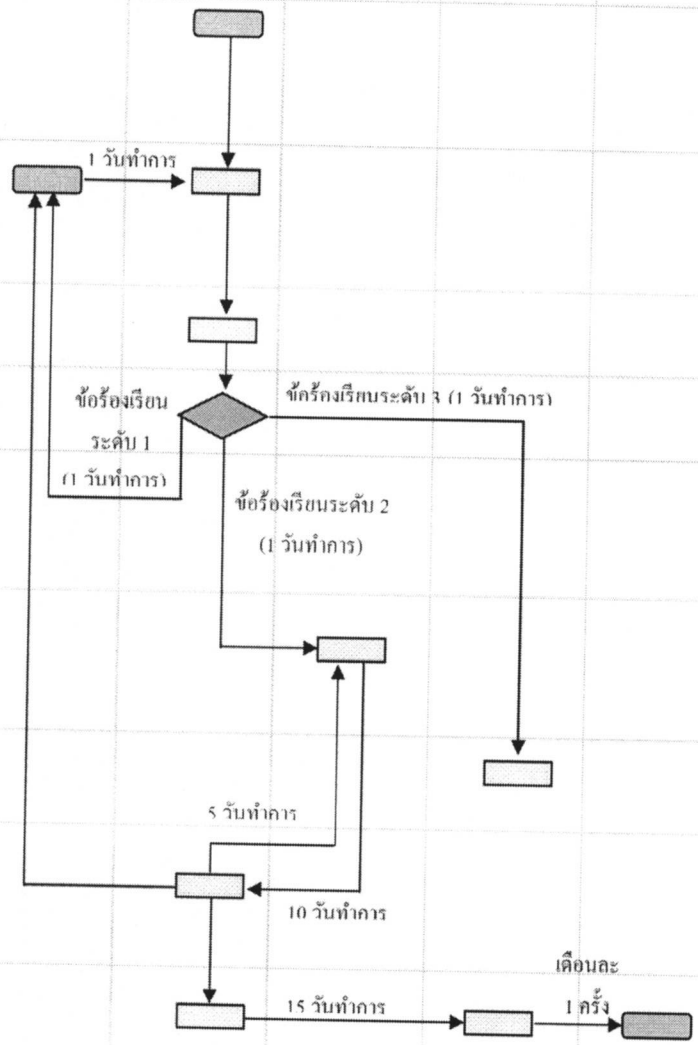
		การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ	
เวลาในการ ตอบสนอง	1 วัน	ไม่เกิน 15 วันทำการ	1 วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดการ ร้องเรียน	กลุ่ม/ฝ่ายเจ้าของ เรื่อง	ศูนย์รับข้อร้องเรียน

### ระยะเวลาเปิดให้บริการ


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

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ รับข้อ ร้องเรียน	ผู้ เกี่ยวข้องใน หน่วยงาน	ศูนย์รับข้อ ร้องเรียน	ที่ประชุม กรรมการฯ ศทส.
1. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อ ร้องเรียนของ โรงพยาบาลตาพระยา					
2. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจาก ช่องทางต่าง ๆ					
3. การบันทึกข้อร้องเรียน					
4. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน					
5. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียน ระดับ 1 และการประสานศูนย์รับข้อ ร้องเรียนระดับ 3					
6. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องใน ศทส. เพื่อ ดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อ ร้องเรียนระดับ 2					
7. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณีข้อ ร้องเรียนระดับ 3					
8. การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง และ แจ้งกลับให้ ผู้ร้องเรียนทราบ					
9. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ (รายเดือน)					



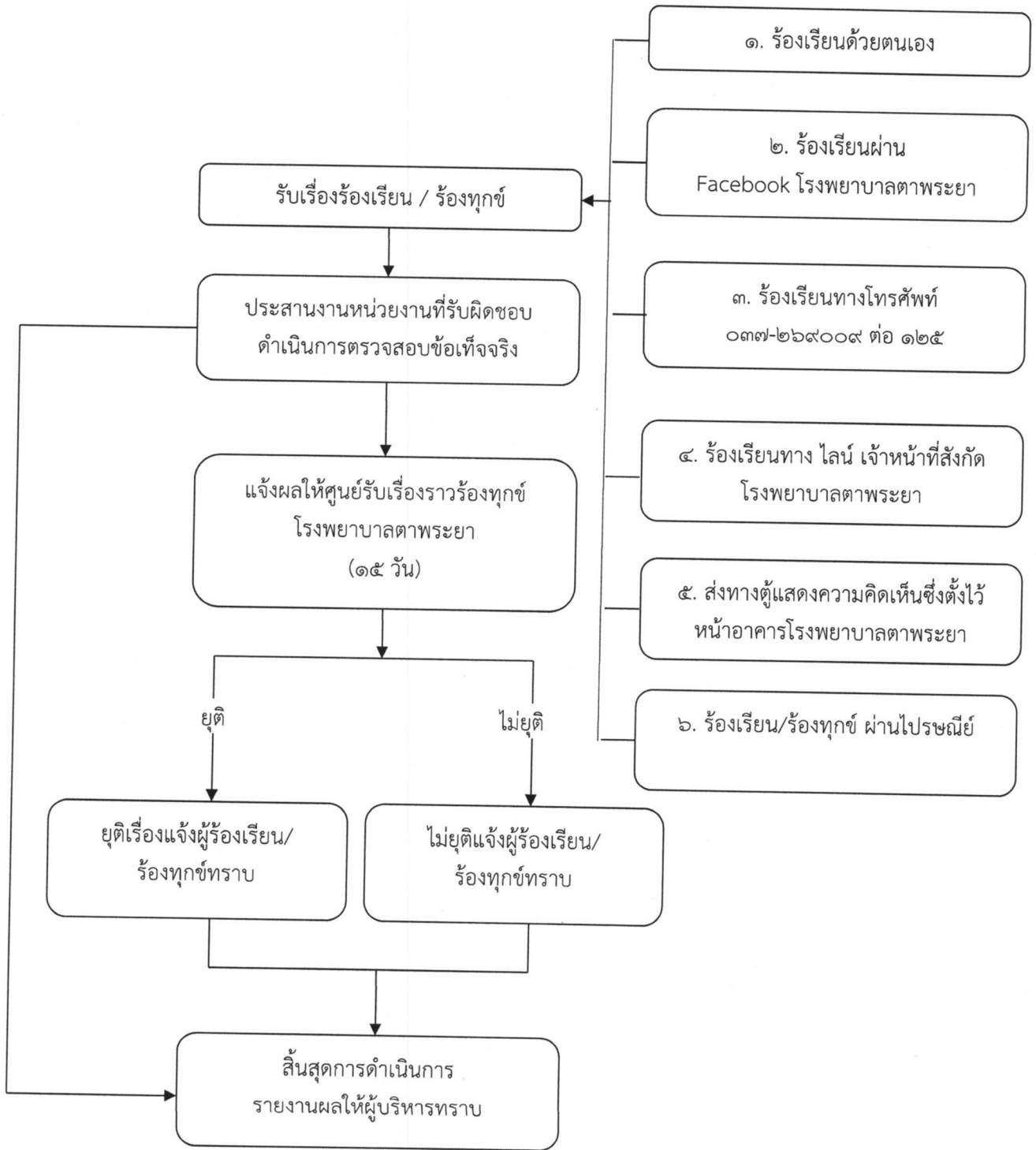
อธิบายสัญลักษณ์

 เริ่มต้น / สิ้นสุด

 ดำเนินการ

 พิจารณา

## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



### รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(1.) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

#### ผู้อำนวยการหรือคณะกรรมการบริหารฯ

1.1 กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

1.2 พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม 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(นับจากวันทำงานธุรการของหน่วยงาน 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/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรง ต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม

## การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / 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 ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง 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 ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 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..... มีความประสงค์ขอร้อง  
ทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/แสดงความคิดเห็น เพื่อให้โรงพยาบาลตาพระยา พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาใน  
เรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ศูนย์รับข้อร้องเรียน

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

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  
พิจารณาคำเนิการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

โดยอ้าง.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบว่าจะหาก  
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.....  
.....นั้น

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.

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