



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

โรงพยาบาลแพร่
เลขรับ ๕๒๑๓
วันที่ ๒๗ ก.พ. ๒๕๖๗
เวลา ๑๕:๑๕

ส่วนราชการ คณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน และการเจรจาไกล่เกลี่ย โทร ๘๘๑๕

ที่ พร ๐๐๓๓.๒๒๑๙.๑/ สค

วันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความเห็นชอบลงนามคู่มือปฏิบัติการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ฯ โรงพยาบาลแพร่
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแพร่

ด้วยปัจจุบัน ประชาชนผู้รับบริการมีความคาดหวังในการรับบริการที่สูงขึ้น กระทรวงสาธารณสุขจึงได้มีนโยบายการรักษาความปลอดภัยในการให้บริการแก่ผู้ป่วย เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจ อีกทั้งเพื่อเป็นกลไกสำคัญในการรักษาความสัมพันธ์อันดี ระหว่างผู้รับบริการและผู้รับบริการด้วย นั้น

ในการนี้ เพื่อเป็นการตอบสนองต่อนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข และเพื่อให้ภารกิจด้านการให้บริการของโรงพยาบาลแพร่เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีระยะเวลาการปฏิบัติที่ชัดเจน จึงขอความเห็นชอบประกาศใช้คู่มือปฏิบัติการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งเบาะแสการทุจริต โรงพยาบาลแพร่ พร้อมกับขออนุญาตเผยแพร่คู่มือดังกล่าวในเว็บไซต์หน่วยงาน เพื่อใช้ถือเป็นแนวทางปฏิบัติโดยทั่วไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวกรรณิการ์ ชุมศรี)
นิติกร

๐๖๕๓




ลงนามแล้ว

(นายวิชิน โชติปฏิเวชกุล)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแพร่



โรงพยาบาลแพร์
Phrae Hospital

คู่มือการปฏิบัติงาน/กระบวนการจัดการ
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลแพร์

ผู้รับผิดชอบ	 _____ (นางสาวกรรณิการ์ ชุมศรี) นิติกร
ทบทวนโดย	 _____ (นางสาวศรินยา สุคันธไชยวงศ์) รองผู้อำนวยการฝ่ายการปฐมภูมิ ประธานคณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ฯ
อนุมัติโดย	 _____ X
ตำแหน่ง	(นายวิชิน โชติปฏิเวชกุล) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแพร์

แก้ไขครั้งที่ 3

วันที่บังคับใช้ 28 กุมภาพันธ์ 2567

สถานะเอกสารควบคุม

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ) ของโรงพยาบาลแพร์ ฉบับนี้เป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลแพร์ เพื่อแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรื่องราว/ร้องทุกข์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดินตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ทั้งนี้ เพื่อเป้าหมายสูงสุดในการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลแพร์ ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐที่จะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน อำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ตลอดจนประมวลผลประเด็นปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหารสั่งการ จึงได้จัดทำกระบวนการในการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ทั่วไปและกรณีทุจริตประพฤติมิชอบ กำหนดไว้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ลดผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อย่างมีคุณภาพ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่น และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี จึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้นเป็นแนวทางในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลแพร์

คณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของ โรงพยาบาลแพร์	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. วัตถุประสงค์	๒
๖. คำจำกัดความ	๒
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓-๕
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ	๖
๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน	๗
๑๒. การประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๗
๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๗
๑๕. มาตรฐานงาน	๘
๑๖. แบบฟอร์ม	๘

ภาคผนวก

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ โรงพยาบาลแพร์

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์โรงพยาบาลแพร์ ประจำปี ๒๕๖๗ เพื่อนำมาเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์โรงพยาบาลแพร์ ประจำปี ๒๕๖๗

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์โรงพยาบาลแพร์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการ พัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแส การทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลแพร์จึงได้จัดตั้ง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราว ไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการ ร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ จุดประชาสัมพันธ์ ชั้น ๑ อาคารผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแพร์ เลขที่ ๑๔๔ ถนนช่อ แส ตำบลในเวียง อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ๕๔๐๐๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ อำนวยความสะดวก และให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนและข้อร้องทุกข์เรื่องการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ของหน่วยงาน รวมถึงร้องทุกข์เรื่องระบบการบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้างของ หน่วยงานในสังกัดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของ หน่วยงาน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลแพร์ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของหน่วยราชการในสังกัดโรงพยาบาลแพร์ เช่น ประชาชนในจังหวัดแพร์ เป็นต้น

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมาย ครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน ๗ ช่องทาง ได้แก่ E - Mail Website ของหน่วยงาน Walk in กล้องรับเรื่องร้องเรียน/ความคิดเห็น โทรศัพท์ LineOA และ Facebook Page

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันและเวลาราชการ (ยกเว้นช่องทาง โทรศัพท์ LineOA และ Facebook เปิดให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง)

แนวทางบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับเรื่อง

ดำเนินการ ดังนี้

1. บันทึกรับเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มเสนอขอ. (ภายใน 2 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง)
2. ประเมินระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน ตาม RISK

เสี่ยงต่ำ

- 1. วิเคราะห์สถานการณ์ เจรจา+ช่วยเหลือบรรเทาและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องในเบื้องต้น
2. ประสานทางช่องทางโทรศัพท์/Line แจ้งหัวหน้าหน่วยงานที่เกิดเหตุทันที

เสี่ยงสูง

- 1. ส่งCaseข้อมูลแจ้ง กก.RISK
2. แจ้งทีมเจรจาไกล่เกลี่ย

(เกิดความเสียหาย/เสี่ยงจะฟ้องร้อง)

กก.บริหารความเสี่ยง

ดำเนินการ ดังนี้

1. RCA วิเคราะห์สาเหตุ ปัญหา สรุปแนวทางแก้ไข
2. ให้ความเห็น + รายงานผู้บริหาร
3. กรณีตามข้อ 2. หากเห็นสมควรพิจารณาให้การช่วยเหลือเยียวยาเบื้องต้น ให้ประสานทีม ม.41 ก.การพยาบาล
4. แจ้งที่ประชุม กกบ.ประจำเดือน

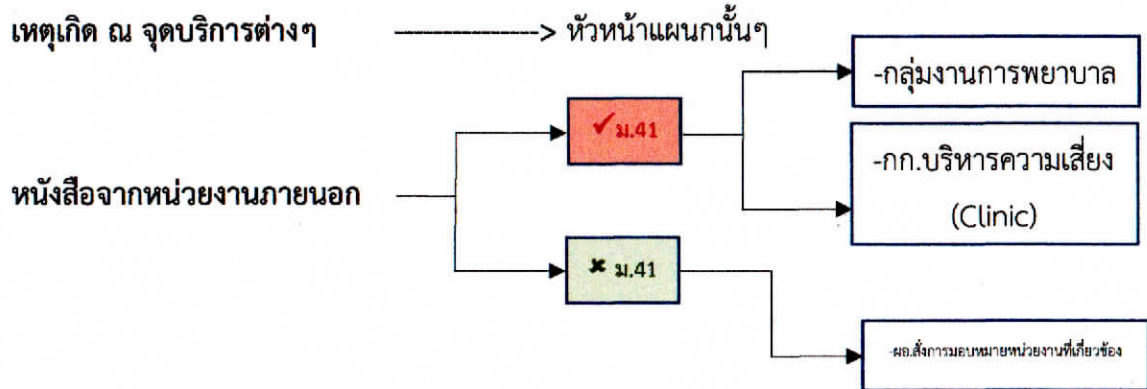
Flow รับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

Walk In -----> เวิร์รับเรื่องร้องเรียน @ห้อง OSCC OPD FL.1

Social Media -----> ทีม Admin/ ผู้ช่วยผู้อำนวยการด้านภาพลักษณ์องค์กร

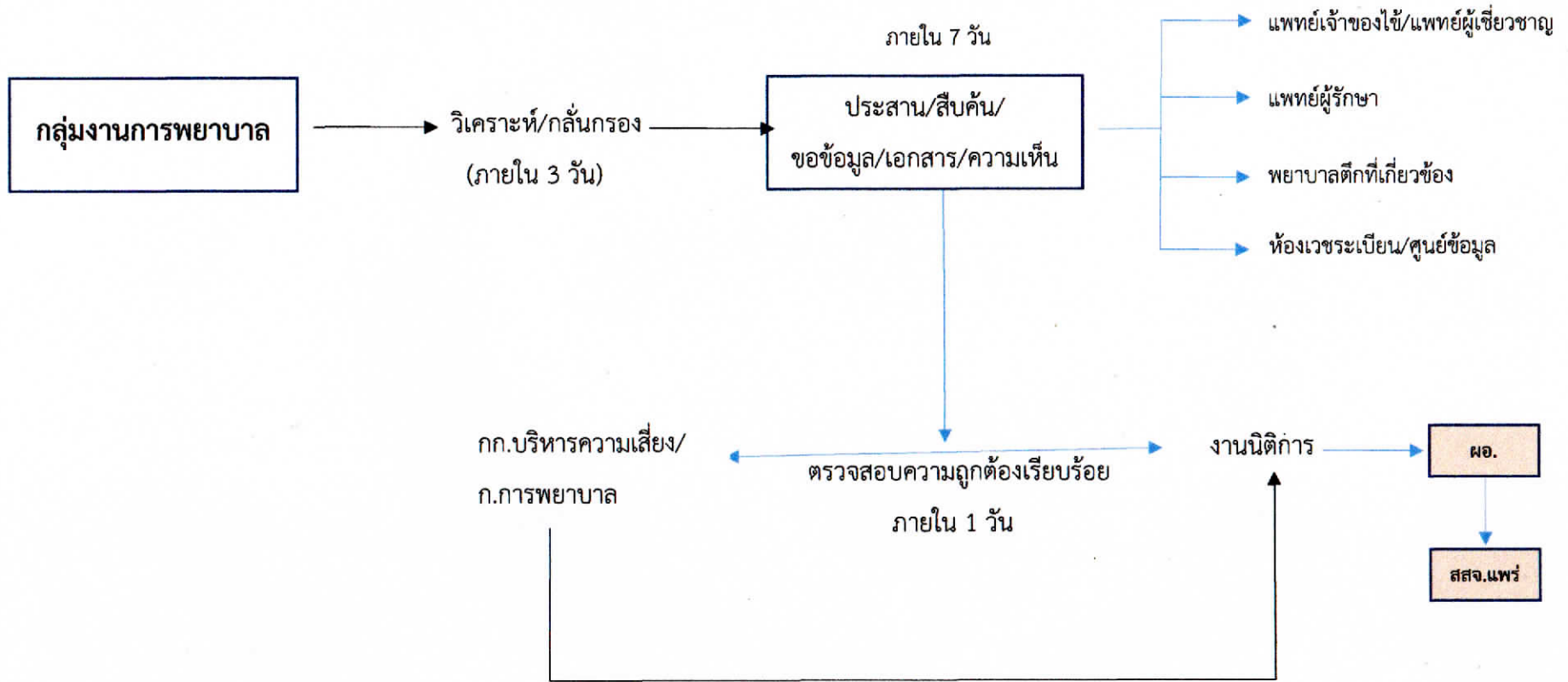
Telephone -----> ประชาสัมพันธ์/ห้องตรวจที่เกิดเหตุ(หัวหน้าเท่านั้น)

E-Mail (สายตรงผู้บริหาร)
กล่องรับความคิดเห็น/เสนอแนะ } กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและบริการ



หนังสือจากหน่วยงานภายนอก

แนวทางดำเนินงาน การจัดการ Case ม.41



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒ การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๓ ชี้แจงแนวทางปฏิบัติการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แก่ผู้รับผิดชอบ ตามคำสั่งโรงพยาบาลแพร่ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลแพร่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
E- Mail/Website โรงพยาบาลแพร่	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๕๔๕๓ ๓๕๐๐	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
Line OA/Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ ความคิดเห็น	ทุก ๑๕ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานและระบบบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน แจ้งผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลแพร่ ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ ทุกๆ ๖ เดือน คือ รอบ ๖ เดือน และ รอบ ๑๒ เดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน ทั้งข้อร้องเรียนของการปฏิบัติงานของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และระบบบริหารการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานและเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติ มิชอบของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลแพร์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

คณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการเจรจาไกล่เกลี่ย

-หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๔๕๓ ๓๕๐๐ ต่อ ๘๗๑๕

-หมายเลขโทรสาร ๐ ๕๔๕๑ ๑๐๙๖

-เว็บไซต์ <https://phos.moph.go.th/ph๑๑/>

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลแพร์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแพร์

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

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลแพร์ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดย ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

๔).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลแพร์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแพร์

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

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลแพร์ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้า ทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องไม่สุจริตต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ พร ๐๐๓๓.๒/.....

โรงพยาบาลแพร์

ถนนช่อแฮ แพร์ ๕๕๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแพร์ ช่องทาง () หนังสือ
ร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์

() อื่น ๆ

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

โรงพยาบาลแพร์ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องเลข
รับที่.....ลงวันที่.....และ โรงพยาบาลแพร์
ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของโรงพยาบาลแพร์ และได้มอบหมายให้
.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของโรงพยาบาลแพร์ และได้จัดส่งเรื่องให้
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย
..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้
ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร ๐ ๕๔๕๓ ๓๕๐๐ ต่อ ๘๘๑๕

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ พร ๐๐๓๓.๒/.....

โรงพยาบาลแพร์

ถนนช่อแฮ แพร์ ๕๔๕๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือ / ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

ตามที่ โรงพยาบาลแพร์ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
ของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

โรงพยาบาลแพร์ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องตามประเด็น
ที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน แล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....

.....ตั้งรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร ๐ ๕๔๕๓ ๓๕๐๐ ต่อ ๘๗๑๕

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ พร ๐๐๓๓.๒/.....

โรงพยาบาลแพร์

ถนนช่อแฮ แพร์ ๕๔๕๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือ / ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

ตามที่ โรงพยาบาลแพร์ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

โรงพยาบาลแพร์ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน แล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....

.....ตั้งรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

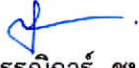
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

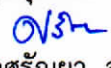
โทร ๐ ๕๔๕๓ ๓๕๐๐ ต่อ ๘๗๑๕

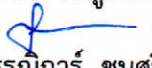
แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลแพร่
ตามประกาศโรงพยาบาลแพร่
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลแพร่ พ.ศ. ๒๕๖๕

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลแพร่

ชื่อหน่วยงาน : งานนิติกร
วัน/เดือน/ปี :
หัวข้อ : คู่มือบริหาร/จัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป/ทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลแพร่.....
วันเริ่มต้นเผยแพร่ :
วันสิ้นสุดเผยแพร่ :
รายละเอียดข้อมูล : (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)
.....
.....
.....
.....
ไฟล์ประกอบ : ไฟล์เอกสาร ไฟล์รูปภาพ ไฟล์บีบอัด จำนวนไฟล์.....¹.....ไฟล์
Link ภายนอก :
หมายเหตุ :
.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(..... นางสาวกรรณิการ์ ชุมศรี)
ตำแหน่ง นิติกร
วันที่..... 27.....เดือน..... กุมภาพันธ์..... 2567

ผู้อนุมัติรับรอง

(..... นางสาวศรัณยา สุคันธไชยวงศ์)
ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการฝ่ายปฎิบัติ
หัวหน้ากลุ่มงาน
วันที่..... 27.....เดือน..... กุมภาพันธ์..... 2567

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(..... นางสาวกรรณิการ์ ชุมศรี)
ตำแหน่ง..... นิติกร
วันที่..... 27.....เดือน..... กุมภาพันธ์..... 2567