



คู่มือปฏิบัติงาน

เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป

ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลบางไทร
ต.บางไทร อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา
โทรศัพท์ ๐ ๗๖๔๖ ๑๐๗๙
โทรสาร ๐ ๗๖๔๖ ๑๐๗๘

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน&การทุจริตและประพฤติมิชอบ(เรื่องร้องเรียนการรับบริการและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลบางไทรจัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางไทรทั้งในเรื่องร้องเรียนการรับบริการและร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลบางไทร

สารบัญ

เรื่อง หน้า

คำนำ

สารบัญ

บทที่ ๑ บทนำ ๑

หลักการและเหตุผล ๑

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ ๑

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวโรงพยาบาลบางไทร ๑

ขอบเขต ๑

๑. ภารกิจเรื่องร้องเรียนทั่วไป ๑-๒

๒. ภารกิจข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๒

สถานที่ตั้ง ๒

หน้าที่ความรับผิดชอบ ๒

ช่องทางการร้องเรียน ๒

๒

บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน ๓

คำจำกัดความ ๓-๔

บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน&การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕ บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑) ๗

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒) ๘

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑) ๙

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒) ๑๐

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ

โรงพยาบาลบางไทรจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน&การทุจริตและประพฤติมิชอบ(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ)ของโรงพยาบาลบางไทรเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางไทรใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลบางไทรมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลบางไทรทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนเรื่องราวโรงพยาบาลบางไทร

จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และ ข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

๑. ร้องเรียนเรื่องการรับบริการ

๑.๑ กรณีเกิดจากความผิดพลาดของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำให้ผู้รับบริการต้องรับการรักษาเพิ่มหรือ ต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลเพิ่มขึ้น หรือทำให้เกิดความพิการ หรือทำให้ต้องมีการกู้ชีพหรือทำให้เสียชีวิต

-ผู้ให้บริการโดยรายงานเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยวาจาโดยตรง และหรือทางโทรศัพท์กับ

หัวหน้าเวรหัวหน้างาน แพทย์เจ้าของไข้ หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ ทันทิ

-โรงพยาบาลบางไทร จัดทีมเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้รับบริการและหรือญาติ ทันทิ ภายใน

๒๔ ชั่วโมง และรายงานผลให้ผู้ว่าการโรงพยาบาลบางไทรรับทราบ

-ถ้าทีมเจรจาไกล่เกลี่ย ไม่สามารถยุติกรณีข้อพิพาทได้ รับผิดชอบปัญหาให้สำนักงาน

สาธารณสุขจังหวัดพังงาทราบ (โดยให้รายงานเป็นวาจาทางโทรศัพท์ทันทิ) ภายใน ๑ วัน เพื่อดำเนินการหาข้อยุติโดยเร็ว

๑.๒ กรณีร้องเรียนเรื่องรับบริการอื่น ๆ

- สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
- แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น การแสดงพฤติกรรมที่ไม่สุภาพ/มารับบริการแล้วไม่พบแพทย์/ระยะเวลาการรอคอยนาน เป็นต้น
- ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
- ๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนให้กับหัวหน้ารับเรื่องร้องเรียน เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น
- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/หัวหน้ากลุ่มบริหารงานทั่วไป จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ
- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของโรงพยาบาลบางไทรจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้ารับเรื่องร้องเรียนเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน
- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วันให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางไทรโทรศัพท์ ๐๗๐๗๖๖๗๙๕๗๕

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ณห้องกลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลบางไทร๑๒/๑ หมู่ ๔ ตำบลบางไทร อำเภอดงตาล จังหวัดพิจิตร

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๗. ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๒) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลฯ
- ๔) web. www.pngo.moph.go.th
- ๕) โทรศัพท์ ๐ ๗๖๔๖ ๑๐๗๙
- ๖) ศูนย์ดำรงธรรม ณ ที่ว่าการอำเภอดงตาล จังหวัดพิจิตร

บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการหมายถึงผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการประกอบด้วย
- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐได้แก่กระทรวงทบวงกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐวิสาหกิจและให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระองค์กรการ

มหาชนหน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐได้แก่ข้าราชการพนักงานราชการลูกจ้างประจำลูกจ้างชั่วคราว

และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด

รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย
- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหมายถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการ

ดำเนินการของส่วนราชการเช่นประชาชนในชุมชน/หมู่บ้าน

การจัดการข้อร้องเรียนหมายถึงมีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียนหมายถึงประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลบางไทรผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/

การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหมายถึงช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อ

ด้วยตนเองร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ (ศูนย์รับฟังปัญหา)

เจ้าหน้าที่หมายถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียนหมายถึงแบ่งเป็นประเภท 2 ประเภทคือเช่น

-ข้อร้องเรียนทั่วไปเช่นเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะคำชมเชย

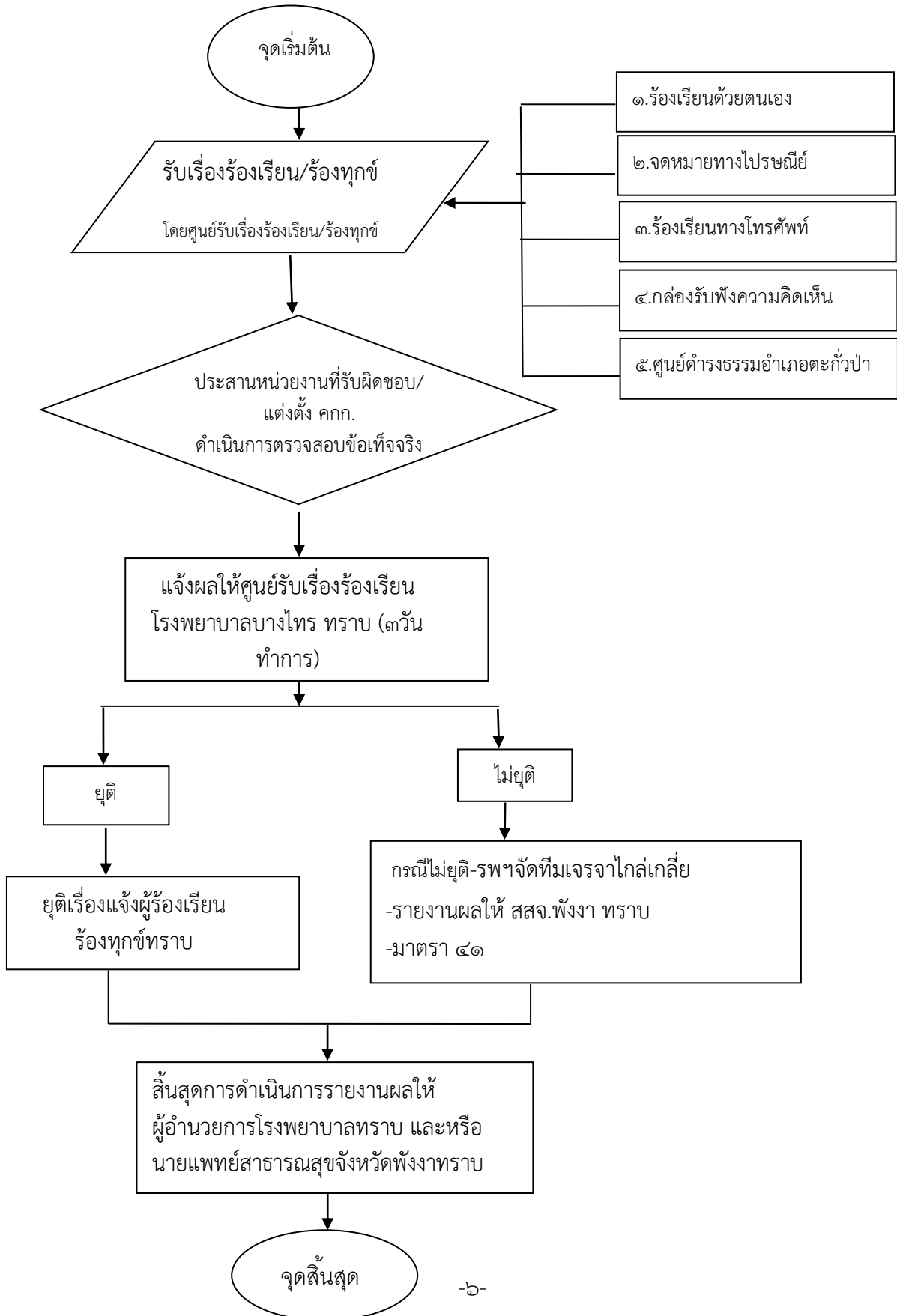
สอบถามหรือร้องขอข้อมูลการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

คำร้องเรียนหมายถึงคำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้อง
ทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียด
อย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
การดำเนินการเรื่องร้องเรียนหมายถึงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ
มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
การจัดการเรื่องร้องเรียนหมายถึงกระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้
ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- 1 จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- 2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- 3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลบางไทรทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ

โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเองณศูนย์โรงพยาบาลบางไทร	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๗๖๔๖ ๑๐๗๙	ทุกวัน	ภายใน๑-๒ วันทำการ	-

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน(ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน๑)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางไทร

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางไทร

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปีอยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

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

ถือบัตร.....เลขที่.....

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

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้โรงพยาบาลบางไทรพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) จำนวน.....ชุด

๒) จำนวน.....ชุด

๓) จำนวน.....ชุด

๔) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน(โทรศัพท) (แบบคำร้องเรียน.๒)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางไทร

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางไทร

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปีอยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ถนน.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท

.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้โรงพยาบาลบางไทรพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

โดยขออ้าง.....
.....
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและจนท.ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

ที่พง๐๐๓๒.๓.๔.๑(เรื่องร้องเรียน) /..... โรงพยาบาลบางไทร

อำเภอตะกั่วป่าจังหวัดพังงา๘๒๑๑๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่องตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางไทร

โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์

() อื่นๆ

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

..... นั้น

โรงพยาบาลบางไทรได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่

.....ลงวันที่.....และโรงพยาบาลบางไทรได้พิจารณาเรื่องของท่าน

แล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลบางไทรและได้มอบหมาย

ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลบางไทรและได้จัดส่งเรื่องให้

.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว

ทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย

..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้น

บัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐๗๖๖๗๙๕๗๕

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน(ตอบข้อร้องเรียน ๒)

ที่พง๐๐๓๒.๓.๔.๑(เรื่องร้องเรียน) /..... โรงพยาบาลบางไทร
อำเภอตะกั่วป่าจังหวัดพังงา๘๒๑๑๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่องแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึงหนังสือโรงพยาบาลบางไทรที่พง๐๐๓๒.๓.๔.๑/..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย๑.

๒.

๓.

ตามที่โรงพยาบาลบางไทร(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
ของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

โรงพยาบาลบางไทรได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้
ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดย

สรุปว่า.....

.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้
ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐๗๖๖๗๙๕๗๕

