




MOIT 2/12

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
โรงพยาบาลบางแพ จังหวัดราชบุรี
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๕
สำหรับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

| | |
|---|--|
| แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางแพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดราชบุรี | |
| ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลบางแพ วัน/เดือน/ปี : ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๔ หัวข้อ : คู่มือจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายละเอียด (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) คู่มือจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียนร้องทุกข์เรื่องทั่วไป ร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง | |
| Linkภายนอก : | |
| หมายเหตุ : | |
| ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นายหยุด ทองงาม) ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ วันที่ ๒๗ เดือนธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๔ | ผู้อนุมัติรับรอง  (นายเกียรติศักดิ์ นิธิเศรษฐทรัพย์) ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางแพ วันที่ ๒๗ เดือนธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๔ |
| ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางสาวกรรณิการ์ พรชัยกุลวัฒนา) ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ วันที่ ๒๗ เดือนธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๔ | |

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียนร้องทุกข์ เรื่องทั่วไป

ร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง

โรงพยาบาลบางแพ

อำเภอบางแพ

จังหวัดราชบุรี

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต้องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.) ได้กำหนดนโยบายการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) และยุทธศาสตร์การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข (พ.ศ.๒๕๕๗ – ๒๕๖๐) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรสาธารณสุขทุกระดับ กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดมาตรการ ๓ป.๑ค (ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปรามและสร้างเครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา กลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับการบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานสังกัดกระทรวงสาธารณสุข นำสู่ค่าดัชนีรับรู้การทุจริต (Corruption Perception Index : CPI) และยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ได้กำหนดให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และจัดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น ได้ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินงานให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗” และมาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป...” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ.๒๕๕๒ และคำสั่งคณะกรรมการกฤษฎีกาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗

เพื่อให้การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบและการพิจารณาข้อมูลการร้องเรียนในเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรทุกระดับที่สังกัดโรงพยาบาลบางแพเป็นไปด้วยความ

เรียบร้อยมีหลักเกณฑ์และมีความเหมาะสมด้วยเหตุผล โรงบางแพจึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นกรอบและแนวทางการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางแพ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลบางแพ มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลบางแพได้รับทราบ กระบวนการ

๒.๕. เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางแพ

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัดและให้ส่วนราชการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

๔.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๔.๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๔.๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ จากศูนย์บริการ

๔.๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๔.๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการ

๔.๑.๕. ดำเนินการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วถือว่าเรื่องยุติ

-กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ แล้วให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน

-กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางแพ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่อง

ดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับศูนย์รับร้องเรียนโรงพยาบาลบางแพ โทรศัพท์ ๐๓๒ ๓๘๑๑๔๘

๔.๒.กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๔.๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ร้องเรียน

๔.๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ร้องเรียนเพื่อเป็นฐานข้อมูล

๔.๒.๓ ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชา

ตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ร้องเรียนทราบ เมื่อให้ข้อมูลแล้วผู้ร้องเรียนรับทราบถือว่าเรื่องยุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโรงพยาบาลบางแพ จะให้ข้อมูลกับผู้ร้องเรียนในเรื่องที่ผู้ร้องเรียนต้องการทราบและเจ้าหน้าที่จะรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้และพิจารณาส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน

--- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการการจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ร้องเรียนติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับศูนย์ร้องเรียนโรงพยาบาลบางแพ โทร ๐๓๒-๓๘๑๑๔๘

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการโรงพยาบาลบางแพ เลขที่ ๑๒๔ หมู่ที่ ๘ ตำบลวังเย็น อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ๗๐๑๖๐

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอของประชาชน

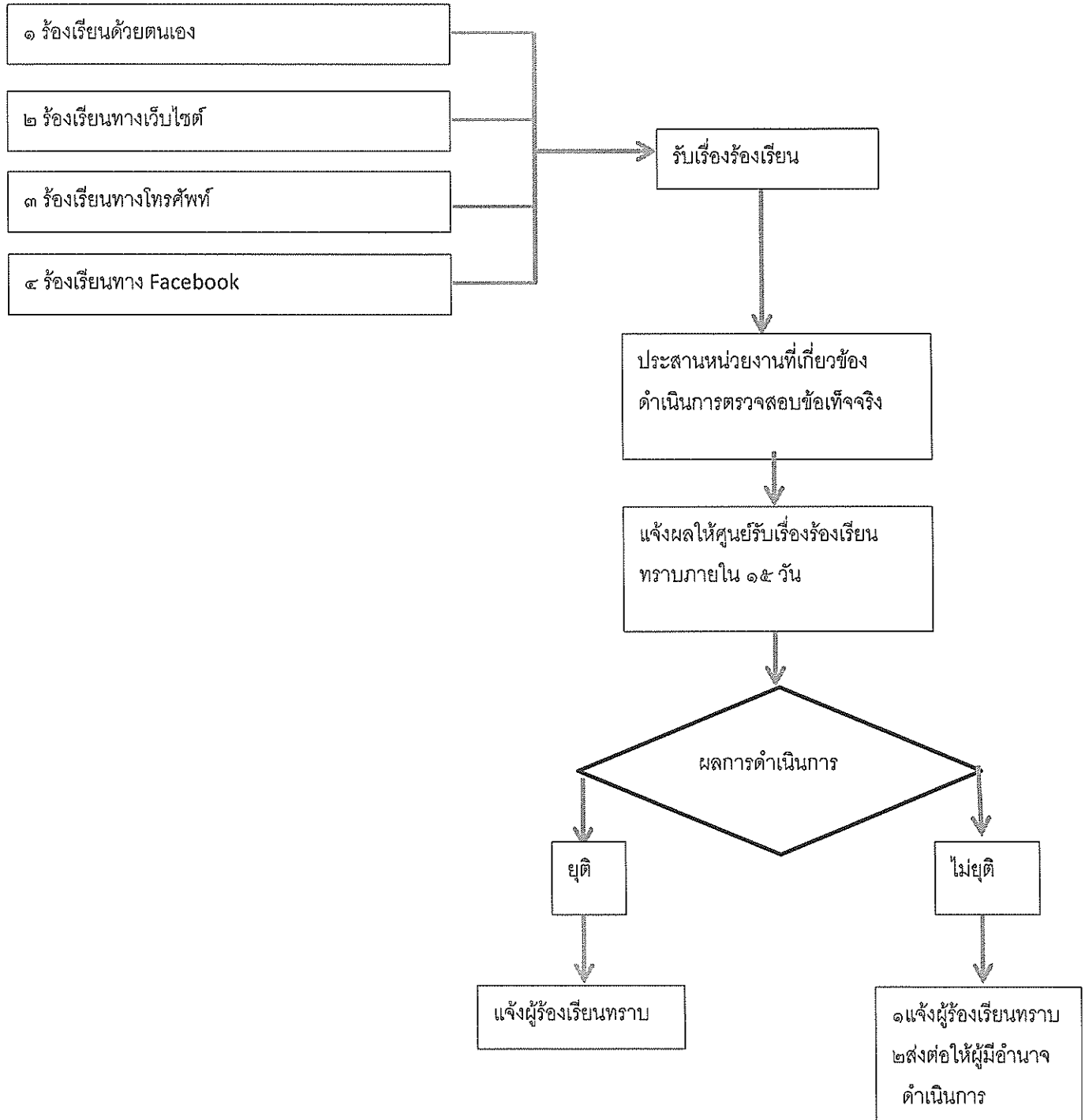
บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

| | |
|-----------------------------|---|
| คำจำกัดความ | |
| ผู้รับบริการ | หมายถึงประชาชนบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลบางแพ ประกอบด้วย หน่วยงานภาครัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน/บุคคล/นิติบุคคล |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | หมายถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานของโรงพยาบาลบางแพ |
| การจัดการข้อร้องเรียน | หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น / คำชมเชย/การสอบถามข้อมูล |
| ผู้ร้องเรียน | หมายถึงประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางแพ ผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมถึงการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล |
| ช่องทางการรับข้อร้องเรียน | หมายถึงช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น การติดต่อด้วยตนเอง/การร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์โรงพยาบาลบางแพ/Facebook |
| เจ้าหน้าที่ ข้อร้องเรียน | หมายถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึงข้อความที่ต้องการทราบ/ต้องการทราบเหตุผล/ต้องการคำแนะนำ/ต้องการให้ดำเนินการแก้ไข/ต้องการผลการปฏิบัติ/ต้องการผลตามกฎหมาย แบ่งเป็น ๒ ประเภท - ร้องเรียนทั่วไปเช่นเรื่องราวร้องทุกข์/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ - ร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง/ร้องประพฤติมิชอบ/เรื่องทุจริต/เรื่องผิดวินัย/เรื่องคุณธรรมจริยธรรม |
| การดำเนินการเรื่องร้องเรียน | หมายถึงเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ได้รับการร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆเพื่อนำเข้ากระบวนการพิจารณาดำเนินการแก้ไข |
| ช่องทางการร้องเรียน | ๑) ยื่นโดยตรง(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ๒) ร้องเรียนผ่านผู้รับความคิดเห็น/กล่องรับความคิดเห็น ๓) ส่งทางไปรษณีย์ โรงพยาบาลบางแพ เลขที่ ๑๒๔ หมู่ที่ ๘ ตำบลวังเย็น อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ๗๐๑๖๐ ๔) โทรศัพท์ ๐๓๒ ๓๘๑๑๔๘ ๕) โทรสาร ๐๓๒ ๓๘๑๑๔๘ ๖) http://bangphae.moph.go.th/index.php ๗) Facebook โรงพยาบาลบางแพ+ |

บทที่ ๓

แผนผังการจัดการเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติการ

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์ร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งทราบ

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนตามหน่วยงานต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อ

ปฏิบัติดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบ | ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องและ ประสานการแก้ไข | หมายเหตุ |
|------------------------------------|---------------------------|---|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน ๑ - ๒ วัน | |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ โรงพยาบาล | ทุกวัน | ภายใน ๑ - ๒ วัน | |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ / โทรสาร | ทุกวัน | ภายใน ๑ - ๒ วัน | |
| ร้องเรียนผ่านเฟสบุ๊ค | ทุกวัน | ภายใน ๑ - ๒ วัน | |

ที่จัดวางตู้รับความคิดเห็น

- ๑ หน้าห้องบัตร
- ๒ หน้าห้องจ่ายยา
๓. อาคารผู้ป่วยใน

ที่ รบ ๐๐๓๒.๓/๐๖/.....

โรงพยาบาลบางแพ

อ.บางแพ จ.ราชบุรี ๗๐๑๖๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางแพ โดยทาง

() หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์

() อื่น ๆ.....

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น

โรงพยาบาลบางแพ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียน

รับเรื่องเลขที่.....ลงวันที่.....และโรงพยาบาลบางแพ

ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลบางแพ และได้มอบหมายให้.....

.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลบางแพและได้จัดส่งเรื่องให้.....

.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

ต่อไปแล้ว ทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย

.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการ

ที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร ๐๓๒-๓๘๑๑๔๘

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน ๒)

ที่ รบ ๐๐๓๒.๓/๐๖/.....

โรงพยาบาลบางแพ

อ.บางแพ จ.ราชบุรี ๗๐๑๖๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือที่ รบ ๐๐๓๒.๓/๐๖/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่โรงพยาบาลบางแพ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
ของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

โรงพยาบาลบางแพ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตาม
ประเด็นที่ท่านสนได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร ๐๓๒-๓๘๑๑๔๘

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางแพ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางแพ

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

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

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

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้โรงพยาบาลบางแพ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา
ในเรื่อง.....

โดยขออ้าง.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทาง
แพ่งและอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑)จำนวน.....ชุด

๒)จำนวน.....ชุด

๓)จำนวน.....ชุด

๔)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางแพ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางแพ

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

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

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้โรงพยาบาลบางแพ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขข้อปัญหา
ในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

.....

โดยขออ้าง.....

.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้

ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....