



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน งานนิติการ โทร. ๐ ๔๒๗๒ ๑๑๑๑ ต่อ ๑๑๑๒

ที่ สน ๐๐๓๒.๓๐๑.๑.๑/..... วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.....

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน

ด้วย งานนิติการ ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน ขอรายงานผลการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ดังนี้

- | | |
|--|------------------|
| ๑.๑.การปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน | จำนวน.....เรื่อง |
| ๑.๒.การจัดซื้อจัดจ้าง | จำนวน.....เรื่อง |

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อแก้ไขความเดือดร้อนตามอำนาจหน้าที่ พร้อมชี้แจงและดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อลดความเสี่ยงการฟ้องร้องเป็นคดีความในศาล เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ไม่มีเรื่องค้างดำเนินการ

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ ดังนี้

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในบางกรณีไม่สามารถแก้ไขได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด อันเนื่องมาจากการประสานงานระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกที่ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง การลงพื้นที่จริงที่ต้องใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติ ทำให้การดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไปเป็นอย่างล่าช้า ไม่สามารถบรรเทาความเดือดร้อนให้กับผู้ร้องหรือประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดเป็นความเสี่ยงต่อการฟ้องร้องเป็นคดีความในศาล ราชการได้รับความเสียหาย

แนวทางการแก้ไข

เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการไปอย่างเรียบร้อยมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หน่วยงานทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความร่วมมือและตระหนักถึงความสำคัญในการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม เห็นควรดำเนินการ ดังนี้

- ปรับปรุงและทบทวนกระบวนการงาน (Flowchart) ให้มีความเป็นปัจจุบัน มีขั้นตอนกระบวนการและระยะเวลาดำเนินการในแต่ละขั้นอย่างชัดเจน
- กำหนดผู้รับผิดชอบและบทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยจัดทำเป็นคำสั่งแต่งตั้ง
- แยกประเภทการร้องเรียน และระดับความเสี่ยง เพื่อสะดวกต่อการลำดับความรุนแรงหรือความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

- ควรมีผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบผลการสอบข้อเท็จจริงและผลการพิจารณาข้อร้องเรียน ก่อนมีการแจ้งกลับข้อร้องเรียนทุกครั้ง เพื่อลดความเสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้องเป็นคดีความ
- ส่งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบไปอบรมเพิ่มพูนความรู้ ทักษะเฉพาะด้าน เช่น การเจรจาไกล่เกลี่ย
- กำชับให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ความสำคัญและให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลการดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดตามที่ร้องขอโดยเคร่งครัด

ในการนี้ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๒ ที่พบดังกล่าวนี้ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน จะนำไปปรับปรุงและพัฒนาตามแนวทางการแก้ไขที่ได้นำเสนอแนะไปข้างต้น เพื่อให้ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการจัดซื้อจัดจ้าง ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพงษ์ศักดิ์ ราชโสภา)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน งานนิติการ โทร. ๐-๔๒๗๒-๑๑๑๑ ต่อ ๑๑๐๒

ที่ สน ๐๐๓๒.๓๐๑.๑.๑/..... วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน

ตามที่ งานนิติการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน ได้ดำเนินการตรวจสอบการร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พบว่าไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างที่ส่งมางานนิติการ และหรือหน่วยงานใดในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน แต่อย่างใด

ทั้งนี้ กลุ่มงานพัสดุ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน ได้ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ และระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างอื่นๆ อย่างเคร่งครัด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพงษ์ศักดิ์ ราชโสภา)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน งานนิติการ โทร. ๐.๔๒๗๒.๑๑๑๑ ต่อ ๑๑๐๒

ที่ สน ๐๐๓๒.๓๐๑.๑.๑/..... วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.....

เรื่อง รายงานผลการร้องเรียน/ร้องทุกข์ การปฏิบัติงานและการให้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน

ตามที่ งานนิติการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน ได้ดำเนินการตรวจสอบการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พบว่ามีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....เรื่อง ดังนี้

๑.การเก็บค่ารักษาพยาบาลเกิน จำนวน.....เรื่อง

๒.การบริการทางการแพทย์ จำนวน.....เรื่อง

ทั้งนี้ งานนิติการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อยุติเรื่องเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพงษ์ศักดิ์ ราชโสภา)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน ..งานนิติการ โทร.๐ ๔๒๗๒ ๑๑๑๑ ต่อ ๑๑๐๒

ที่ สน.๐๐๓๒.๓๐๑.๑.๑/..... วันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.....

เรื่อง ..ขออนุมัติเผยแพร่สรุปผลการดำเนินงานการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน

ด้วย งานนิติการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน ได้จัดทำสรุปผลการดำเนินงานการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าตรวจสอบได้ และให้การดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ เป็นไปอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ เป็นไปตามมาตรฐานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ข้อ (EB๘) ซึ่งได้กำหนดให้หน่วยงานมีการเผยแพร่ข้อมูลอย่างเป็นระบบ ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้สาธารณชนสามารถเข้ามาตรวจสอบได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติให้เผยแพร่สรุปผลการดำเนินงานการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน เพื่อให้สาธารณชนทราบ

(นายพงษ์ศักดิ์ ราชโสภา)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

() อนุมัติ

() อื่นๆ.....

(นายวิโรจน์ วิโรจนวัฒน์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน



คู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์
การให้บริการของเจ้าหน้าที่
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน

ร้องเรียนคือ อะไร?

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ **ไม่ว่าจะมีคุณกรณีหรือไม่มีคุณกรณีก็ตาม** และ

๑.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องร้องทุกข์ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม โรงพยาบาล ศูนย์ดำรงธรรมระดับอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมระดับจังหวัดแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ **ไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา/โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร(หนังสือ) หรืออื่นใด**

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน ได้รับจากหน่วยงานหรือส่วนกลาง กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่ศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้ จะประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ ดำเนินการต่อไปได้

ร้องเรียน สำคัญอย่างไร

เมื่อประชาชนบอกเล่าเรื่องราวความเดือดร้อน ความเสียหาย ต่อหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ก็จะได้รับความช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หรือ การปฏิบัติงานไม่โปร่งใส หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมายในหน่วยงาน

ขั้นตอนการร้องเรียนเป็นอย่างไร

ขั้นตอนการดำเนินการ

การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑ กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้วยวาจา/ โทรศัพท์

- ให้กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ที่กำหนด)
- กรณีด้วยวาจา (มาด้วยตนเอง ถ้าเป็นเรื่องของผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย)

ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ **มิได้รับ**เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

- **กรณีโทรศัพท์** ให้ จนท.บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล **มิได้รับ**เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

๒ กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าวไม่กำหนด/บังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์

เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

- ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบ

อำนาจด้วย

หมายเหตุ - อ้างอิงพระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ มาตรา ๒๑

-กรณีขาดสาระสำคัญไม่ครบถ้วน อาจพิจารณาได้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของศูนย์ดำรงธรรม โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดินมีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑.๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๑.๒) ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน สรุปรายชื่อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน และเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการ ตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อ ร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน ได้รับข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่นั้น ส่งข้อร้องเรียน ดังกล่าว ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทันที โดยไม่จำเป็นต้องสรุปรายชื่อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน เพื่อ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะได้ดำเนินการตามวรรคหนึ่งต่อไป

(๑.๓) หัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจาก ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในกรณีที่หัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเห็นสมควรแต่งตั้ง เจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่มอบหมายเจ้าหน้าที่หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือฉบับนี้ หรือตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ฯ ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ให้ ขอยายระยะเวลาต่อหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดินหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการ พร้อม ชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

(๑.๔) เมื่อได้ดำเนินการตาม (๑.๓) วรรคหนึ่ง แล้วเสร็จ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะ

ดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ ให้ดำเนินการภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่หัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

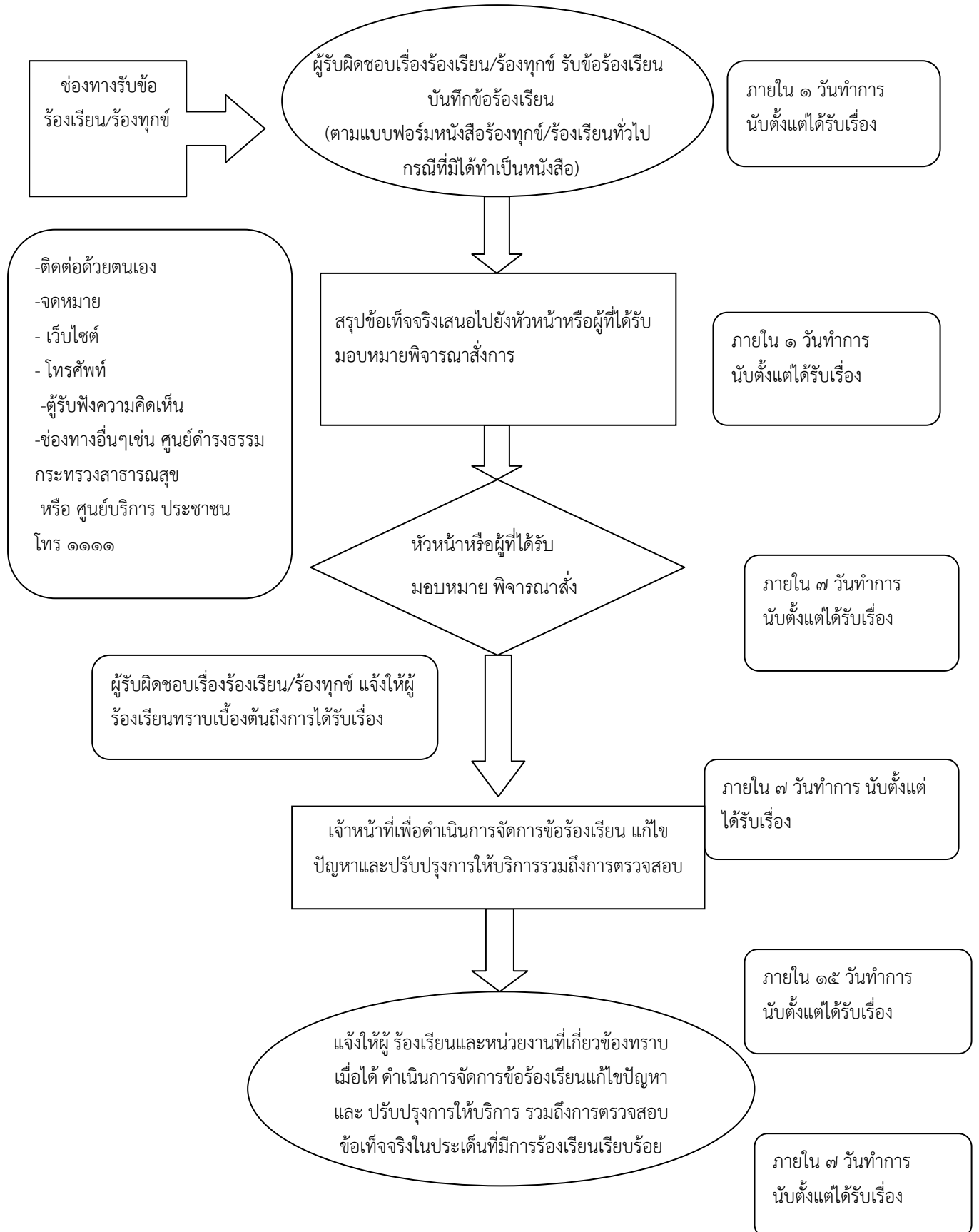
(๑.๕) เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่หัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดินมี ขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

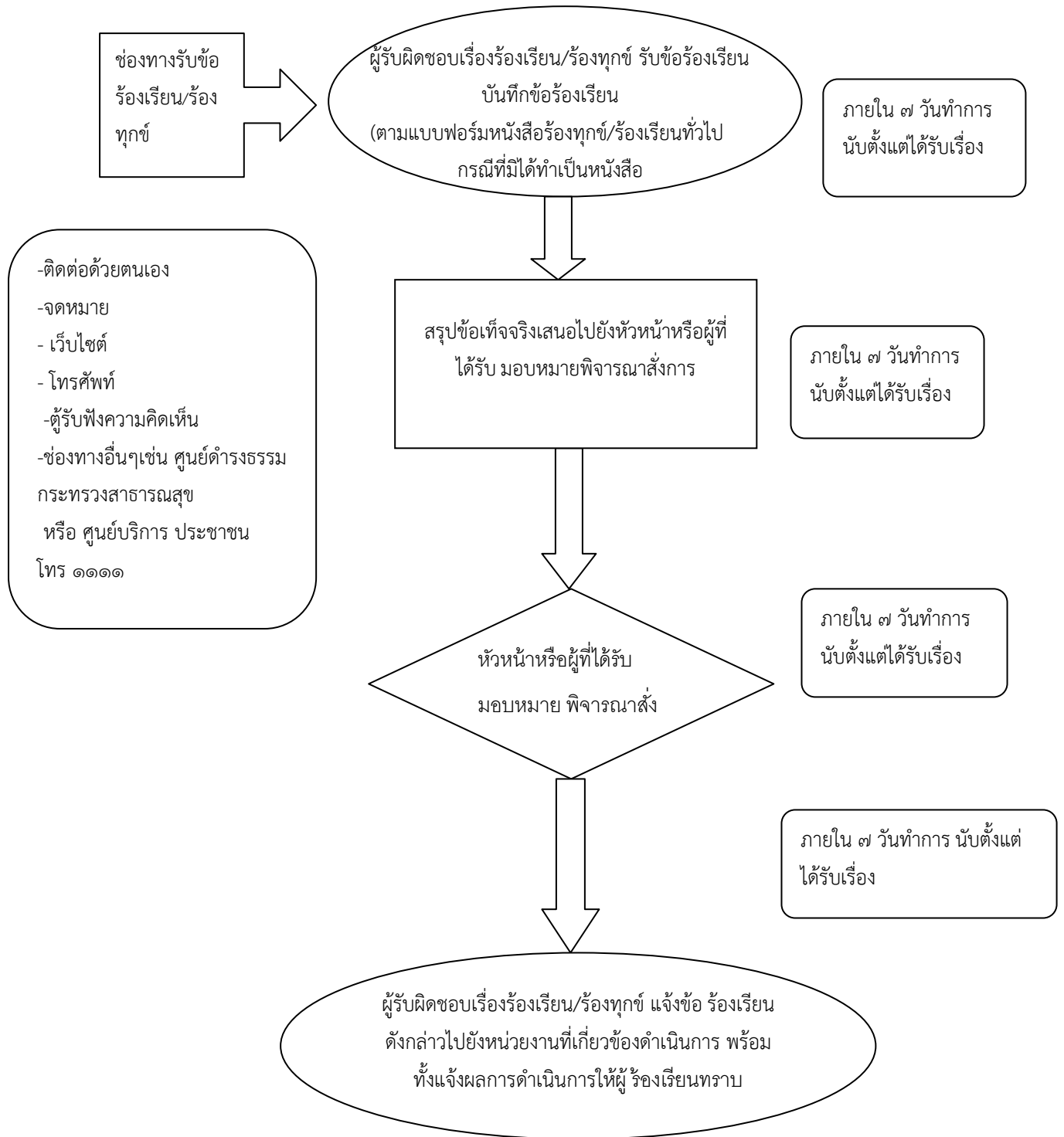
(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ และหากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน โดยให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สรุปข้อเท็จจริงและเสนอให้ศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการ ตามที่เห็นสมควร โดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ ให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดินได้รับข้อร้องเรียน ให้นำความในข้อ ๑ (๑.๒) วรรคสอง มาใช้บังคับโดยอนุโลม

(๒) ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน เพื่อจุดบริการรับแจ้งเบาะแสการทุจริตและปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ จะได้แจ้งข้อร้องเรียน ดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ดำเนินการตาม (๑) แล้วเสร็จ

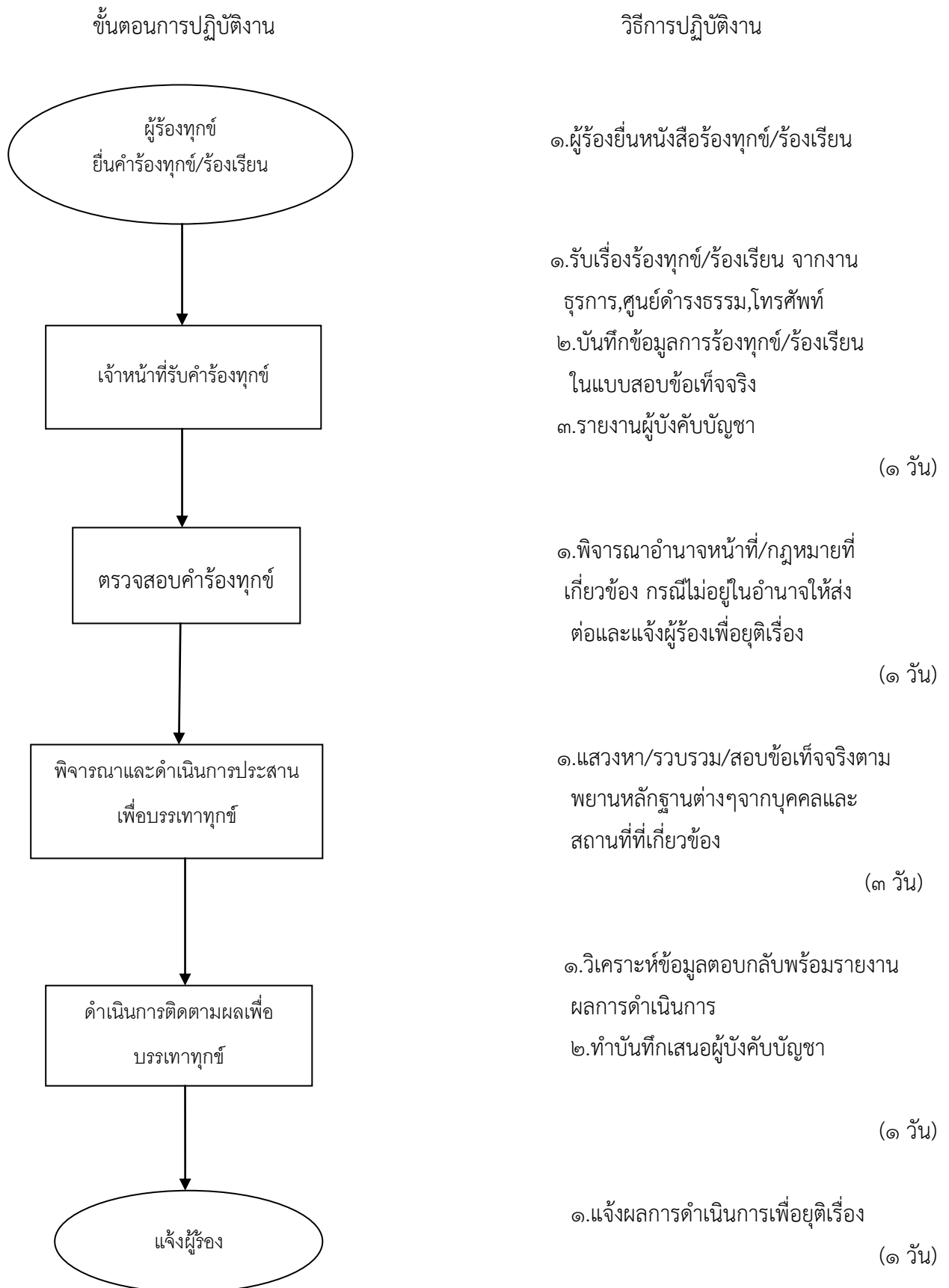
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ
ศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน



กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ
ศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน



กระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน
งานนิติการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน



แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียนทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่

..... หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ

..... จังหวัด..... โทรศัพท์..... ได้รับความเดือดร้อน

เนื่องจาก.....

.....

.....

.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) จึงใคร่ขอร้องเรียน/

ร้องทุกข์ มายังศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดินเพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา

ดังนี้

.....

.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ฉบับ

๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน ฉบับ

๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน (ถ้ามี) จำนวน ฉบับ

๔. เอกสารอื่นๆ (ระบุ)

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง..... (ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์