



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเถิน อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร.๐๕๔๒๙๒๐๑๖-๗

ที่ สป ๐๐๓๓.๓.๐๑/๑๑

วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราว ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลเถิน อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง บนเว็บไซต์โรงพยาบาลเถิน <http://thlp.moph.go.th>

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเถิน

เรื่องเดิม

ตามที่รัฐบาลกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐ ดำเนินการตามหลักเกณฑ์การการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประเด็นให้หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราว ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ข้อเท็จจริง

โรงพยาบาลเถิน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราว ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลเถิน เพื่อให้ผู้ให้บริการและผู้รับบริการได้ทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขออนุญาตนำคู่มือดังกล่าว เผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเถิน <http://thlp.moph.go.th>

(นางสาวพินญาดา ดวงสาร)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ/อนุญาต

นางสาวนุณาท (จอมกาบิน)
นายแพทย์เชี่ยวชาญ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเถิน

คู่มือการปฏิบัติงาน
รับเรื่องราว

ร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลเถิน

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องทุกข์/ร้องเรียน (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ) ของโรงพยาบาลเถิน เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานด้านเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลเถิน เพื่อให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน และอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลเถิน จึงได้จัดทำคู่มือเล่มนี้ขึ้นเป็นแนวทางในการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรในสังกัดโรงพยาบาลเถิน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง

โรงพยาบาลเถิน

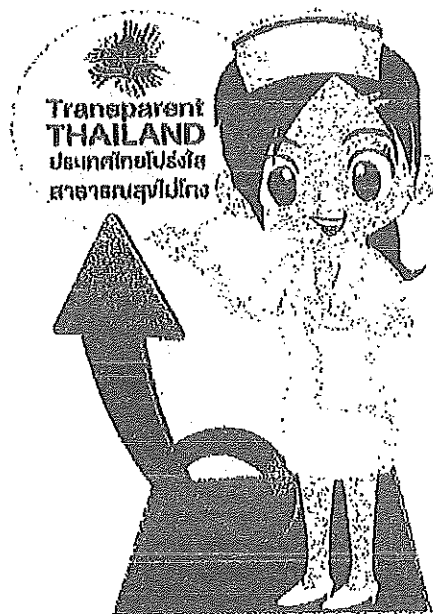
สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน	
1. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	4
2. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	6
3. ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ	7
4. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow	10

๓๑๓๗๖๖.

แผนกฝึกอบรมเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการ
เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลเถิน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง



คุณธรรมและความโปร่งใส คือหัวใจของการบริหาร
ปฏิบัติหน้าที่มีธรรมาภิบาล องค์กรยอมผ่านการประเมิน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลเดิน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง

1. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลเดิน เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง 2 ทาง อันได้แก่

1. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายัง โรงพยาบาลเดิน โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนทนา (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

2. เว็บไซต์ "ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตคอร์รัปชัน" <http://www.thlp.moph.go.th>

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อโรงพยาบาลเดินได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเดิน

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง กลุ่มงานบริหารทั่วไป หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวในสังกัดโรงพยาบาลเดิน

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

2. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

2.1 ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
1) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชนคุณภาพชีวิตประสงคที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	1. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ 2. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ 3. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
2) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตามพ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
3) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ที่มีเจตนาธรรมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	1. การเบิกจ่ายเงิน ผตส. 2. ค่าตอบแทนไม่ทำเวรปฏิบัติ 3. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ 4. ค่าตอบแทน อสม. 5. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
4) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาลเกิน	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริตประพฤตินิชอบ

2.2 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

2.2.1 ให้อ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังชัดเจน
- 2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดัง
- 3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดัง ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือข้อขัดข้องทางแจ้งเบาะแสดัง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ดังแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

4) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

2.2.2 ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดัง ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลเกินหรือบุคคลภายนอก

2.2.3 เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดัง ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเกิน

2.2.4 เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

2.2.6 ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

1) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดัง ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2551 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

2) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

3) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่ให้ผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกิน

4) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดัง ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกินว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

3. ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ

3.1 ขอบเขต

เริ่มจากกลุ่มงานบริหารทั่วไป รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของกลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเกิน 2 ช่องทาง ดังต่อไปนี้

1. ป็นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งของโรงพยาบาลเกิน 96/5 หมู่ 7 ต.ล้อมแรด อ.เกิน จ.ลำปาง 52160 โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

2. เว็บไซต์โรงพยาบาลเกิน "ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังการทุจริตคอรัปชั่น"

<http://www.thhp.moph.go.th/>

ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปลงความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลเถิน พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้กลุ่มงานบริหารทั่วไป แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้วรายงานผลให้ผู้ชำนาญการโรงพยาบาลเถิน พิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลเถินเก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลเถิน(รายเดือน/รายปี) แล้วกลุ่มงานบริหารทั่วไป เก็บเรื่อง

3.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(1) เจ้าหน้าที่งานบริหารทั่วไป รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางกรร้องเรียนของโรงพยาบาลเถิน 2 ช่องทาง ดังต่อไปนี้

1. ยื่นเรื่องร้องเรียนถึงโรงพยาบาลเถินโดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนทนที่ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

2. เว็บไซต์โรงพยาบาลเถิน "ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดการทุจริตคอร์รัปชั่น"

<http://www.thlp.moph.go.th>

(2) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไปลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน

(3) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไปคัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ

(4) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไปสรุปลงความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลเถิน พิจารณาลงนาม

(5) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไปส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียน

(6) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไปแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน

(7) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไปรับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

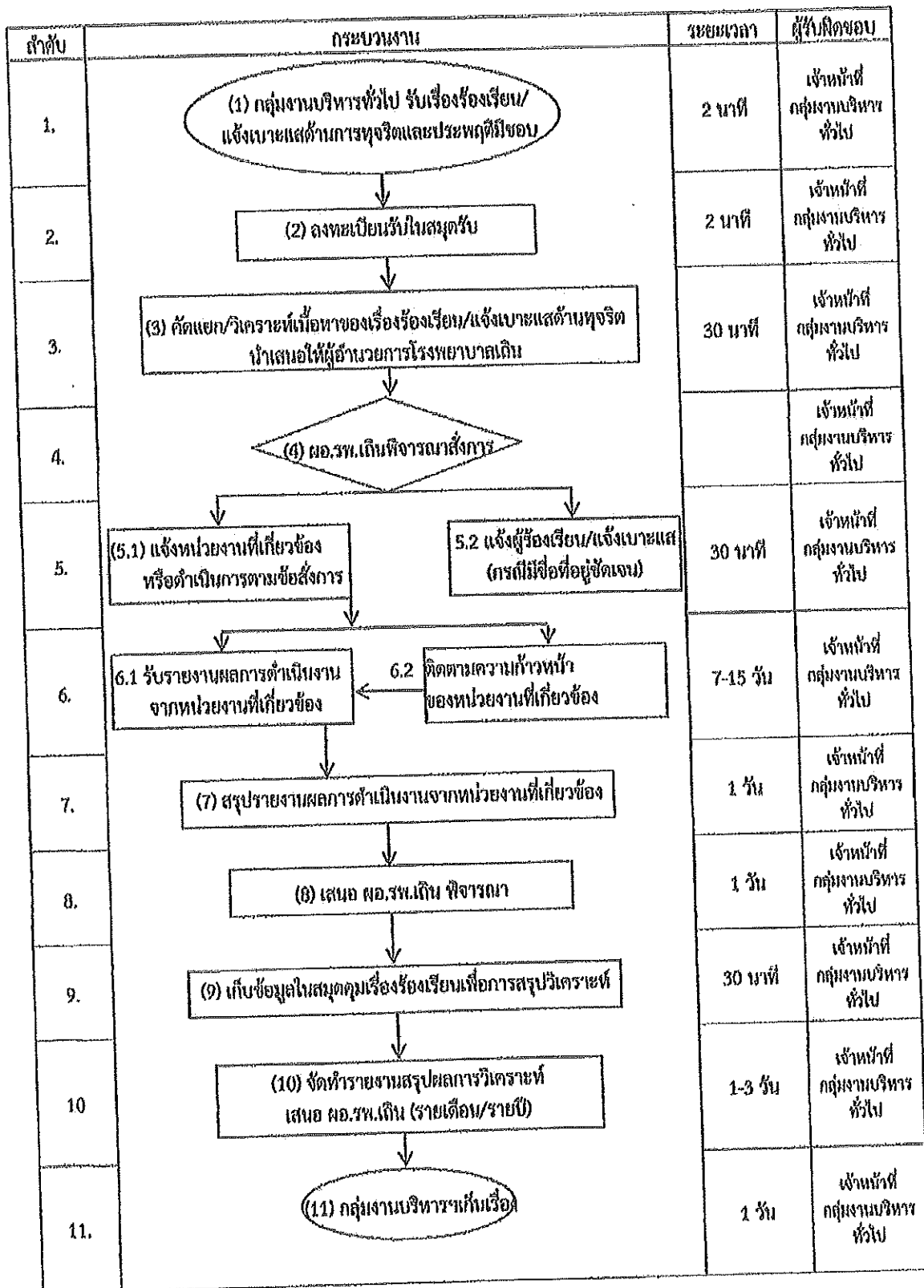
(8) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไปเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลเถิน

(9) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไปเก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์





(10) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไปจัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร(รายเดือน/รายปี)

(11) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไปจัดเก็บเรื่อง

3.2 ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



4. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

(รพ.เถิน.๑)

ที่โรงพยาบาลเถิน

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเถิน

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ..... ตำแหน่ง.....
ถือบัตร..... เลขที่.....
ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลเถิน พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา
ในเรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบ
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

(รพ.เดิน.๒)

ที่โรงพยาบาลเดิน

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเดิน

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

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

.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้จังหวัดลำปางพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

โดยขออ้าง.....
.....
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(รพ.เถิน๓)

ที่ ลป ๐๐๓๓๓.๓/

โรงพยาบาลเถิน

อ.เถิน จ.ลำปาง ๕๒๑๖๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านโรงพยาบาลเถิน โดยทาง

() หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ.....

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

โรงพยาบาลเถิน ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับ
เรื่องเลขที่.....ลงวันที่.....

และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลเถิน และได้มอบหมายให้

.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลเถิน และได้จัดส่งเรื่องให้

.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตาม

กฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ

วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

กลุ่มงานบริหารทั่วไป

โทร ๐๕๔-๒๙๒๐๑๖-๑๗ ต่อ ๒๔๐๐

โทรสาร ๐๕๔-๒๙๑๕๙๕

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ สป ๐๐๓๒๗๓

โรงพยาบาลเดิม

อ.เดิม จ.ลำปาง ๕๒๑๖๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือโรงพยาบาลเดิม ที่ สป ๐๐๓๒๗๓ ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....
๒.....

ตามที่โรงพยาบาลเดิม ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้
ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ นั้น

โรงพยาบาลเดิม ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตาม
ประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน แล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า

.....
.....
..... ตั้งรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

กลุ่มงานบริหารทั่วไป

โทร ๐๕๔-๒๙๒๐๑๖-๑๗ ต่อ ๒๔๐๐

โทรสาร ๐๕๔-๒๙๑๕๘๕

