คู่มือการปฏิบัติงาน
รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลเชียงกลาง

จังหวัดน่าน

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องการทุจริตประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลเชียงกลาง ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ของโรงพยาบาลเชียงกลาง ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการข้อมูลข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ และร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ การจัดซื้อ จัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ เพื่อให้ได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตามขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงพยาบาลเชียงกลาง จังหวัดน่าน
7 ตุลาคม 2564

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
วัตถุประสงค์ ขอบเขต คำจำกัดความ	4
ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	5
ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	5
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	6
การดำเนินการ	7
ขั้นตอนการดำเนินการ	7
ผังขั้นตอนตั้งกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	10
ภาคผนวก	12

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลเชียงกลาง

1. วัตถุประสงค์ ขอบเขต และคำจำกัดความ

1.1 วัตถุประสงค์

เพื่อให้เกิดกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบแยกจากการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง และส่งเสริมความโปร่งใสของการดำเนินงานของโรงพยาบาลเชียงกลาง

1.2 ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน รับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเชียงกลาง การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

1.3 คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลเชียงกลาง รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและ ได้ส่งต่อมายังโรงพยาบาลเชียงกลาง โดยเรื่องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นเรื่องร้องเรียน ที่มีการดำเนินการภายในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการ ทุจริตและประพฤติมิชอบของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังมีการดำเนินการต่อในห้วงปีงบประมาณ 2565

การร้องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติ มิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง อันได้แก่

1. ร้องเรียนด้วยตัวเอง โดยผู้ร้องมาร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ จุดปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเชียงกลาง โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนจะบันทึกข้อมูลในสมุดบันทึกอุบัติการณ์ความเสี่ยง ของแต่ละหน่วยงาน หรือบันทึกในโปรแกรมบันทึกข้อมูลอุบัติการณ์ความเสี่ยง ของโรงพยาบาลเชียงกลาง ในโปรแกรม 6 : โปรแกรมสิทธิผู้ป่วย พฤติกรรมบริการ ข้อคิดเห็น และคำร้องเรียนต่างๆ
2. ผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ของโรงพยาบาล 054-797111 ต่อ141, โทรสาร 054-797123
3. ผ่านทาง ตู้รับความคิดเห็นที่ติดตั้ง ณ จุดบริการต่างๆในโรงพยาบาล ซึ่งเจ้าหน้าที่จุดบริการจะรวบรวมข้อมูลอุบัติการณ์ความเสี่ยง บันทึกข้อมูลในโปรแกรมความเสี่ยงของโรงพยาบาล และส่งต่อผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำไปดำเนินการต่อ
4. ผ่านทางไปรษณีย์ ที่อยู่ โรงพยาบาลเชียงกลาง อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน 55160
5. ผ่านทางหน่วยงานอื่น ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต

หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็น ความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชั่น มีสิทธิเสนอ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อโรงพยาบาลเชียงกลางได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลเชียงกลาง

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

หมายถึง งานบริหารงานทั่วไป หรือหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสในสังกัดโรงพยาบาลเชียงกลาง

การดำเนินการ

หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

2. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

2.1 ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
1) การบริหารจัดการ	การที่สวนราชการดำเนินการด้านการ บริหารจัดการโดยเปิดเผยโปร่งใส และเป็น ธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสีย ทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพวัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	1. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ | ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ 2. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ 3. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบและการแต่งตั้งโยกย้ายไม่ชอบธรรม

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
2) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนารมณ์ เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	1. การเบิกจ่ายเงิน พตส/เบี้ยเลี้ยงเหมาจ่าย 2. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติส่วนตัว 3. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ 4. ค่าตอบแทน อสม. 5. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
3) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใด อย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาลเชียงกลาง	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติ มิชอบ

2.2 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

2.2.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน

2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

4) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

2.2.2 ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่ เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลเชียงกลาง หรือบุคคลภายนอก

2.2.3 เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติ หน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเชียงกลาง

2.2.4 เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูล เพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

2.2.5 ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

1) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทาการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2551 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

2) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

3) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงกลาง

4) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงกลางว่า จะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

3. การดำเนินการ

เริ่มจากงานบริหารความเสี่ยง รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลเชียงกลาง ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงกลางพิจารณาสั่งการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้งานบริหารงานทั่วไปแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้วรายงานผลให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงกลางพิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงกลาง เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงาน สรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงกลาง (รายเดือน/รายปี) แล้วงานบริหารงานทั่วไป เก็บ เรื่อง

3.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(1) เจ้าหน้าที่งานบริหารความเสี่ยงรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติ ชอบจากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลเชียงกลาง 2 ช่องทาง ดังต่อไปนี้

1) ยื่นเรื่องร้องเรียนถึงโรงพยาบาลเชียงกลางโดย

- บันทึกแบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีมาร้องเรียนด้วยตนเอง (ภาคผนวก)

- หน่วยงานราชการอื่น เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

2) สื่อโซเชียลมีเดีย website ของโรงพยาบาลเชียงกลาง หรือช่องทางอื่นๆ หรือโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียน (ภาคผนวก)

(2) เจ้าหน้าที่งานบริหารความเสี่ยงลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดบันทึกอุบัติการณ์ความเสี่ยงเรื่องร้องเรียนในโปรแกรมความเสี่ยงของโรงพยาบาลเชียงกลาง

(3) เจ้าหน้าที่งานบริหารความเสี่ยง คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้ง เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบส่งเรื่องให้กลุ่มงานบริหารทั่วไป

(4) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปสรุปความเห็นเสนอหรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ข้อร้องเรียนและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงกลาง พิจารณาลงนาม

(5) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

(6) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นถึงผลการดำเนินการบริหารความเสี่ยงเรื่องข้อร้องเรียนทราบ ภายใน 15 วัน โดยใช้แบบแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ภาคผนวก)

(7) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการ ดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(8) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงกลาง

(9) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปเก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและ สรุปวิเคราะห์

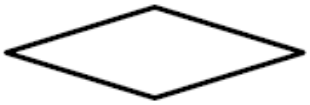
(10) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปจัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)

(11) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปจัดเก็บเรื่อง

3.2 ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.	(1) งานบริหารความเสี่ยง รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	10 นาที	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
2.	บันทึกข้อมูลในสมุดบันทึกอุบัติการณ์ความเสี่ยงและข้อมูลในโปรแกรมความเสี่ยงของโรงพยาบาลเชียงกลาง	5 นาที	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
3.	(3) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต นำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงกลาง	30 นาที	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
4.	(4) ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ		เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป
5.	(5.1) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือดำเนินการตามข้อสั่งการ 5.2 แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน)	30 นาที	เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป
6.	6.1 รับรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 6.2 ติดตามความก้าวหน้าของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	7-15 วัน	เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป
7.	(7) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1 วัน	เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป
8.	(8) เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงกลางพิจารณา	1 วัน	เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป
9.	(9) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	30 นาที	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
10	(10) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงกลาง (รายเดือน/รายปี)	1-3 วัน	เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป
11.	(11) งานบริหารจัดเก็บเรื่อง	1 วัน	เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน

ภาคผนวก

แบบฟอร์มที่ใช้

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- แบบแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียนที่ ๑)

ที่ โรงพยาบาลเชียงกลาง
ถนนอดุลยเดชจรัส นน ๕๕๑๖๐

วันที่ .....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงกลาง

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้โรงพยาบาลเชียงกลาง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา
เรื่อง.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นความจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ..... ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียนที่ ๒)

ที่โรงพยาบาลเชียงกลาง
ถนนอดุลยเดชจรัส นน ๕๕๑๖๐

วันที่ .....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงกลาง

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้โรงพยาบาลเชียงกลาง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาเรื่อง.....
.....
.....
.....
.....
โดยขออ้าง.....
.....
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นความจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)
วันที่ ..... เดือน.....พ.ศ.....
เวลา.....

แบบแจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียนที่ ๑)

ที่ นน ...../.....

โรงพยาบาลเชียงกลาง
ถนนอดุลยเดชจรัส นน ๕๕๑๖๐

วันที่ .....เดือน..... พ.ศ. .....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านงานรับเรื่องร้องเรียนฯ โรงพยาบาลเชียงกลาง จังหวัดน่าน โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียน ( ) ทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่นๆ.....ลงวันที่..... ..... เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

โรงพยาบาลเชียงกลาง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และโรงพยาบาลเชียงกลาง ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลเชียงกลาง และได้มอบหมายให้ .....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลเชียงกลาง และได้จัดส่งเรื่องให้ .....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย ..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
โทรศัพท์ 054 797111 ต่อ 141

แบบแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียนที่ ๒)

นน. ...../ .....

โรงพยาบาลเชียงกลาง
ถนนอดุลยเดชจรัส จังหวัดน่าน ๕๕๑๖๐

วันที่ .....เดือน..... พ.ศ. .....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน .....

อ้างถึง .....

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ....

2. .....

3. .....

ตามที่ โรงพยาบาลเชียงกลาง (งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น โรงพยาบาลเชียงกลาง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย

สรุปว่า.....

.....

.....

..... ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมแสดงพยานหลักฐานประกอบภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือนี้ มิเช่นนั้นจะถือว่าข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้นเป็นอันยุติ

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
โทรศัพท์ 054 797111 ต่อ 141