



คู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรื่องร้องเรียนทั่วไป

โรงพยาบาลพาย

๑๑๑ หมู่ ๑ ตำบลเวียงใต้ อำเภอพาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ๕๘๑๓๐

โทร ๐-๕๓๖๙-๙๒๑๑

เว็บไซต์ www.paihospital.net

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานราชการต่างมุ่งปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ การดำเนินงาน รวมทั้งการให้บริการต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน ซึ่งโรงพยาบาลปาย ได้กำหนดแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชน และเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความรู้ความเข้าใจในเรื่อง พรบ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ และเพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานของส่วนราชการได้ ยังผลให้ส่วนราชการดำเนินงานต่าง ๆ ด้วยความโปร่งใส และเป็นธรรม

จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยรวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์การทำงานจริงตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติมานำเสนอไว้ในคู่มือเล่มนี้ ตั้งแต่ขั้นตอน รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ วิเคราะห์ข้อร้องเรียนตลอดจนการทำบันทึกเสนอผู้บริหารของหน่วยงานให้ลงนามหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แจ้งผลการดำเนินการ สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ โดยหวังว่าผู้ที่ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องสามารถนำความรู้และเทคนิควิธีการปฏิบัติงานต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

มีนาคม ๒๕๖๗

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
วัตถุประสงค์.....	๑
ขอบเขต.....	๑
นิยามของคำสำคัญ.....	๑-๒
หน้าที่รับผิดชอบ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน.....	๓-๖
แนวทางการรายงานและแก้ไขความเสี่ยง (Clinical risk).....	๗-๘
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์.....	๙
การบันทึกเรื่องร้องเรียน.....	๙-๑๐
การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	๑๐
การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน.....	๑๐
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ.....	๑๐
มาตรฐาน.....	๑๐
เอกสารอ้างอิง.....	๑๑
ภาคผนวก	

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลปายได้ดำเนินการจัดทำกระบวนการอย่างเป็นระบบเพื่อแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลปายใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้ตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล เพื่อป้องกันผลกระทบการจัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

นิยามของความสำคัญ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนทั่วไป และผู้ที่มารับบริการจากโรงพยาบาลปาย

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงาน การให้บริการของโรงพยาบาลปาย

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น ๕ เรื่องหลักๆ ดังนี้

- เรื่องขอรับความช่วยเหลือ
- เรื่องได้รับความเดือดร้อน
- เรื่องขอความเป็นธรรม
- เรื่องการทุจริต/ การปฏิบัติหน้าที่/ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรของหน่วยงานสาธารณสุข
- เรื่องอื่นๆ

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มารับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์การร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูลต่างๆ

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น บัตรสนเท่ห์ใส่กล่องข้อความ/ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์ เป็นต้น

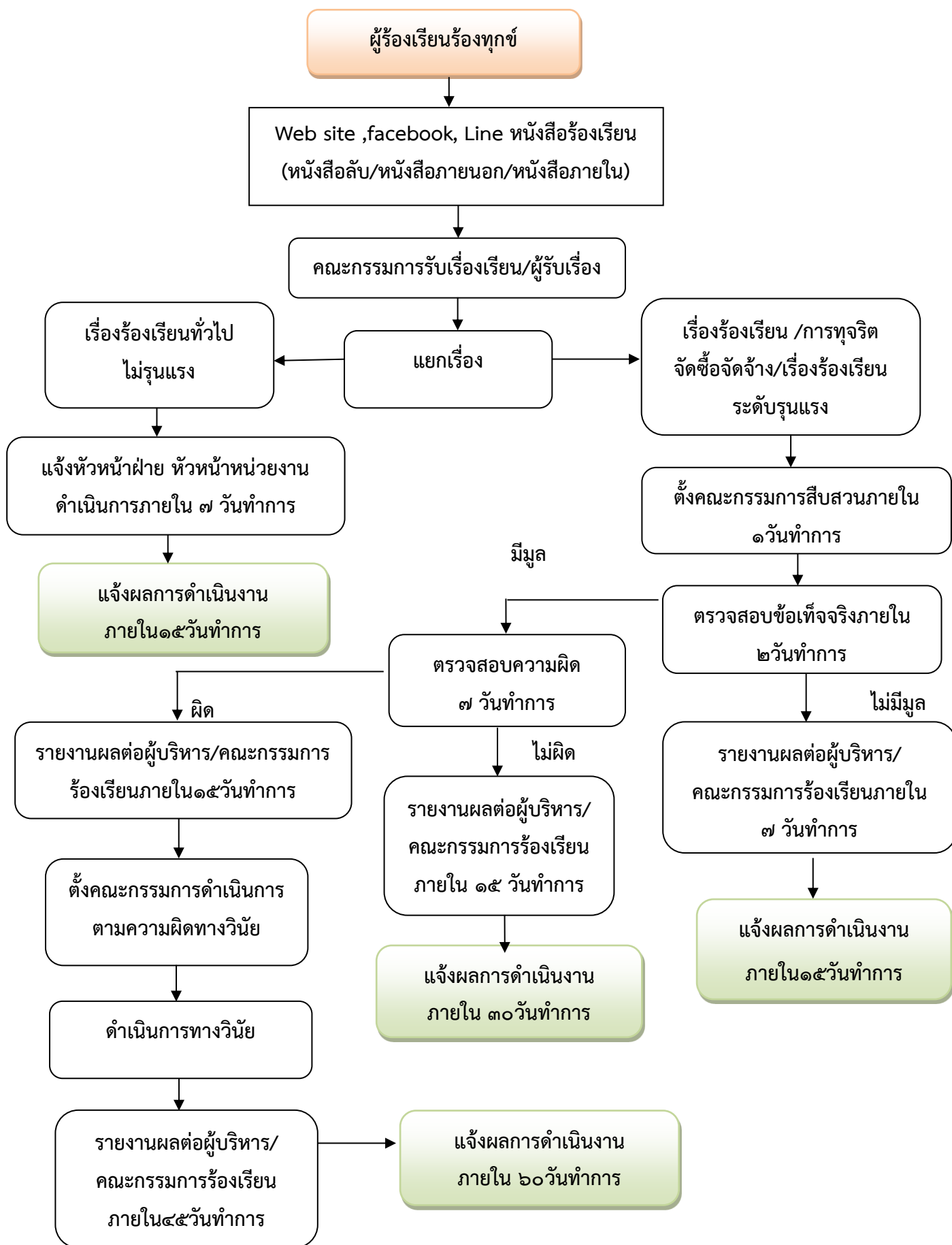
“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

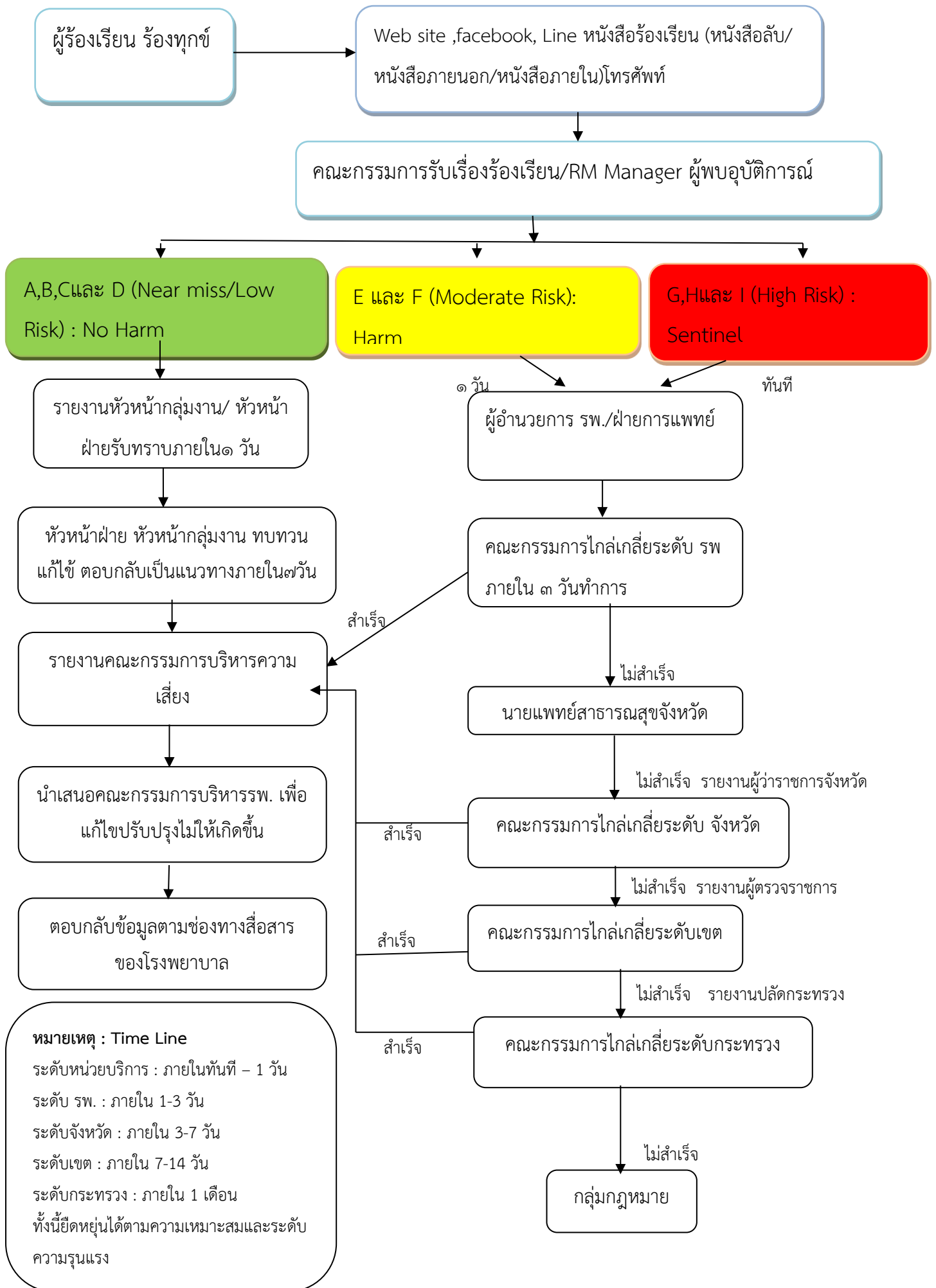
“การติดตามประเมินผล” หมายถึง การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การแจ้งเตือน

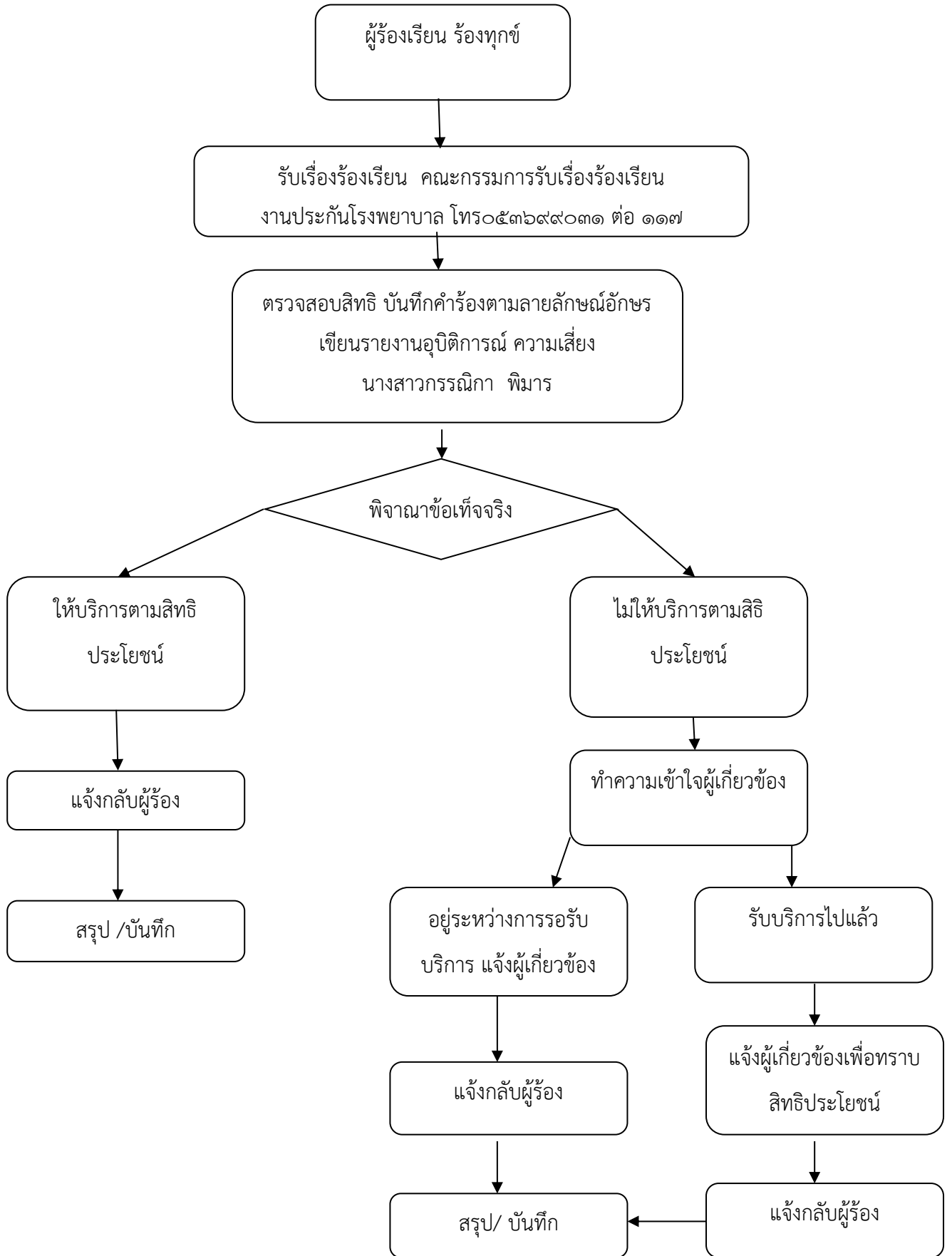
หน้าที่ความรับผิดชอบ

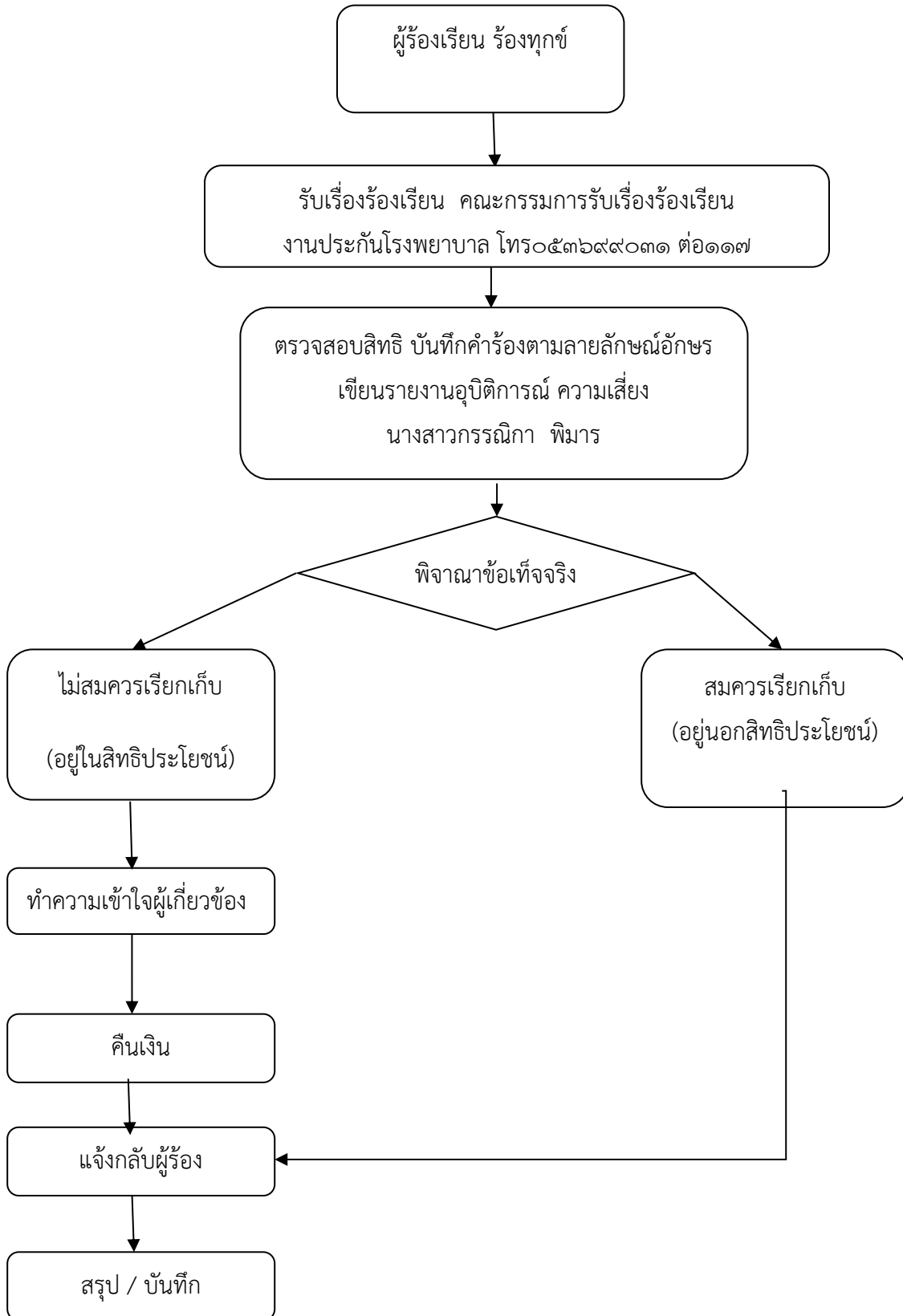
- ให้คำปรึกษาแนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ
- กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลา
- ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา
- รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บังคับบัญชา

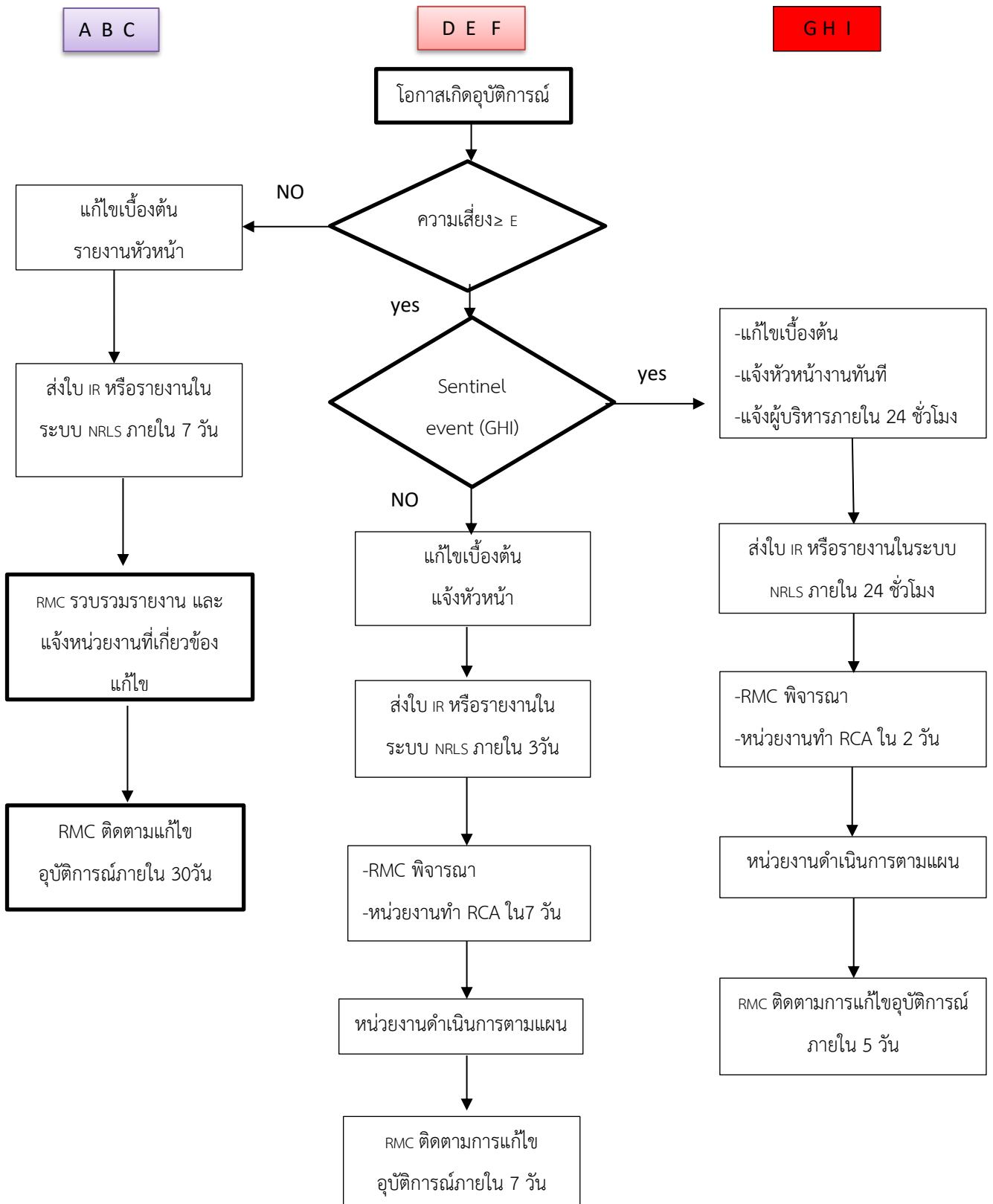
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์











แนวประเมินความรุนแรง แนวทางการรายงานและแก้ไขความเสี่ยง (Clinical risk)

ความรุนแรง	ระดับ	ลักษณะความเสี่ยง
น้อย	A	เหตุการณ์ซึ่งมีโอกาask่อให้เกิดความคลาดเคลื่อน / เกือบผิดพลาด
	B	เกิดความคลาดเคลื่อนขึ้น แต่ยังไม่ถึงผู้ป่วย
	C	เกิดความคลาดเคลื่อนขึ้นกับผู้ป่วย แต่ยังไม่เกิดอันตราย, โรงพยาบาลได้รับข้อเสนอแนะทรัพย์สินเสียหายเล็กน้อย อุปกรณ์ชำรุด มูลค่าความเสียหายไม่เกิน 1,000 บาท
ปานกลาง	D	เกิดความคลาดเคลื่อนขึ้นกับผู้ป่วย ส่งผลให้มีการเฝ้าระวัง เพื่อให้มั่นใจว่าไม่เกิดอันตรายต่อผู้ป่วยทรัพย์สินเสียหายมูลค่า > 1,000 – 5,000 บาท
	E	มีผลทำให้ผู้ป่วยต้องได้รับการรักษาเพิ่มขึ้นจากเหตุการณ์นั้น / โรงพยาบาลได้รับการร้องเรียนที่มีการลงชื่อ / เสียงสะท้อนในแง่ลบ, ทรัพย์สินเสียหายมูลค่า >5,000 – 10,000 บาท
	F	มีผลทำให้ผู้ป่วยต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลนานขึ้น, ทรัพย์สินเสียหายมูลค่า >10,000 – 20,000 บาท
มาก	G	มีผลทำให้ผู้ป่วยเกิดความพิการถาวร, ทรัพย์สินเสียหายมูลค่า > 20,000 – 50,000 บาท
	H	มีผลทำให้ผู้ป่วยต้องทำการช่วยฟื้นคืนชีวิต, ทรัพย์สินเสียหายมูลค่า > 50,000 – 100,000 บาท
	I	มีผลทำให้ผู้ป่วยเสียชีวิต / โรงพยาบาลถูกฟ้องร้อง / เสียชื่อเสียง , ทรัพย์สินเสียหายมากกว่า 100,000 บาท

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

การดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การตรวจสอบการร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างตามวันและเวลา ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	หมายเหตุ
๑.ทางเว็บไซต์โรงพยาบาลปาย www.paihospital.net	๑ ครั้ง/สัปดาห์	
๒.ทางโทรศัพท์ ๐๕๓๖๙๙ ๐๓๑	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
๓.ทางไปรษณีย์โดยเจ้าหน้าที่ส่งถึง ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปาย ตำบลเวียงใต้ อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ๕๘๑๓๐	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
๔.กล่องรับความคิดเห็นตามบริเวณจุดบริการ ภายในโรงพยาบาล	๑ครั้ง/เดือน	
๕.Facebook โรงพยาบาลปาย	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ

การบันทึกเรื่องร้องเรียน

- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนแบบฟอร์ม Complaint Form และให้มีการรายงานข้อมูลในระบบ NRLS

- การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงาน แก่ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียน ทราบ

- เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพระบบการให้บริการของหน่วยงาน พฤติกรรมบริการของพนักงานเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อม โดยเบื้องต้นทำเอกสารการร้องเรียนแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้แก้ไข ปรับปรุงและทำบันทึกข้อความแจ้งแก่ผู้บริหารให้ทราบและแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนทราบ

- เรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนทราบ

- เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่ขอความเป็นธรรม ได้รับความเดือดร้อนจากการได้รับการบริการของหน่วยงาน ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการภายในกำหนด มีดังนี้

๑ ภายในเวลา ๑๕ วันทำการได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของโรงพยาบาลได้

๒ ภายในเวลา ๓๐ วันทำการได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม

๓ ภายในเวลา ๖๐ วันทำการได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- สรุปรายงานความคิดเห็น คำร้องเรียนของผู้รับบริการ ทุกเดือน หรือ ๒ รอบคือ รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน ส่งให้คณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยงและรายงานผู้บริหารรับทราบ

- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์การร้องเรียน / ร้องทุกข์ ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร

มาตรฐาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

เอกสารอ้างอิง

- หนังสือเรียน/ หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่โรงพยาบาลดำเนินการ
- บันทึกข้อความ
- หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงานนั้นๆตรวจสอบข้อเท็จจริง
- เอกสารต่างๆที่หน่วยงานที่รับผิดชอบส่งมาให้จังหวัดทราบผลการพิจารณา
- หนังสือแจ้งผลการพิจารณา

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน(ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลปาย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปาย

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้ง
ทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน(โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลปาย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปาย

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ถนน..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้โรงพยาบาลปายพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาใน
เรื่อง.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง
(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

ที่ มส๐๐๓๑.๓...../ (เรื่องร้องเรียน) /.....

โรงพยาบาลปาย

๑๑๑ หมู่ ๑ ตำบลเวียงใต้ อำเภอปาย

จังหวัดแม่ฮ่องสอน ๕๘๑๓๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์

() อื่นๆ

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

..... นั้น

โรงพยาบาลปาย ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว

ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และโรงพยาบาลปาย ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน และได้มอบหมายให้.....

.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน และได้จัดส่งเรื่องให้.....

.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย.....

..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิวัฒน์ชัย วิเศษสมิต)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปาย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลปาย

โทร. ๐๕๓-๖๙๙-๑๕๕๐๓๑

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ มส.๐๐๓๑.๓...../(เรื่องร้องเรียน) /.....

โรงพยาบาลปาย
๑๑๑ หมู่ ๑ ตำบลเวียงใต้ อำเภอปาย
จังหวัดแม่ฮ่องสอน ๕๘๑๓๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือ มส.๐๐๓๑.๓...../..... ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.
๒.
๓.

ตามที่โรงพยาบาลปาย (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่าน
ได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

โรงพยาบาลปายได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่าน
ได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย

สรุปว่า.....

.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้
ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายวัฒนชัย วิเศษสมิต)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปาย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลปาย

โทร. ๐๕๓-๖๙๙-๑๕๔๐๓๑

