



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
โรงพยาบาลสิงห์บุรี



โรงพยาบาลสิงห์บุรี

## คำนำ

โรงพยาบาลสิงห์บุรี ให้ความสำคัญและผลักดันการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เป็นวาระสำคัญ โดยส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล ยึดหลักการบริหารจัดการ มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีประสิทธิภาพ ภายใต้แผนงานยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี (ด้านสาธารณสุข) โดยมุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต ผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส โดยเฉพาะในประเด็นการบริหารจัดการ ข้าราชการ ร้องทุกข์ ที่จะต้องมีแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้ได้รับผลกระทบ มีความมั่นใจว่าข้าราชการร้องทุกข์ มีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ขั้นตอน และกระบวนการที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ

ปีงบประมาณ 2567 โรงพยาบาลสิงห์บุรี ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลสิงห์บุรี ให้มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงาน ที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกัน สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีเนื้อหาครอบคลุม ขอบเขต ขั้นตอนการจัดการข้าราชการร้องทุกข์ ช่องทางการรับข้าราชการร้องเรียน แจ้งเบาะแส และแบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้อง การประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งหน่วยงานโรงพยาบาลสิงห์บุรีและหน่วยงานภายนอก การติดตามประเมินผล และการรายงานผล การจัดการข้าราชการร้องเรียน แจ้งเบาะแส และสร้างความเข้าใจ ในวิธีการบริหารจัดการข้าราชการร้องเรียน แจ้งเบาะแสของโรงพยาบาลสิงห์บุรี แก่ผู้มารับบริการ และประชาชน โดยทั่วไป

โรงพยาบาลสิงห์บุรี  
มีนาคม 2567

## สารบัญ

	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
การจัดตั้งศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ (รับเรื่องร้องเรียน)	1
สถานที่ตั้ง	2
หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
วัตถุประสงค์	2
ขอบเขต	2
คำจำกัดความ	3
ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	4
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	6
การติดตามประเมินผล	10
กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	11
ภาคผนวก	
- แบบฟอร์ม คำร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ แจ้งเบาะแส (ด้วยตนเอง)	13
- แบบฟอร์ม คำร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส (ทางโทรศัพท์)	14
- แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งเบาะแส	15
- แบบฟอร์มแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ แจ้งเบาะแส	16
- แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	17
- ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	18

## คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลสิงห์บุรี

### หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับความสะดวกเกิดความผาสุกและมีความเป็นอยู่ที่ดี

### พื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

โรงพยาบาลสิงห์บุรี จึงได้จัดให้มีศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ การกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ตลอดจนประสานงาน ในการให้ข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และติดตามเร่งรัดดำเนินการให้บริการที่มีความล่าช้า ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และพระราชกฤษฎีกาว่า ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา38 ที่กำหนดว่า“เมื่อส่วนราชการใด ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือ จากประชาชน หรือจากส่วนราชการ ด้วยเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในเวลา ที่กำหนด ตามมาตรา37”และ มาตรา 41 “ในกรณีที่มีส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติ อุปสรรค ราชการ ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการ นั้นจะต้องพิจารณาเนินการให้ลุล่วงไป ”ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วย การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 และ คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ 69/2557 ลงวันที่18 มิถุนายน พ.ศ. 2557

### การจัดตั้งศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ (รับเรื่องร้องเรียน)

เพื่อให้ระบบการบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง มีความโปร่งใส เป็นธรรม และสามารถตรวจสอบได้ ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อปี พ.ศ. 2559 โรงพยาบาลสิงห์บุรีจึงได้จัดตั้งศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพเพื่อให้บริการ แก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ไม่ได้ได้รับความสะดวกจากการรับบริการ หรือไม่ได้รับ ความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และมีความประสงค์จะร้องเรียน ร้องทุกข์ พร้อมทั้งเป็นศูนย์ฯ รับแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการกระทำทุจริต ประพฤติมิชอบ ของหน่วยงานและหน่วยบริการ รวมทั้งกรณี ที่ประชาชนหรือผู้รับบริการ ที่มาขอทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการกิจของโรงพยาบาลสิงห์บุรีรวมทั้งการเปิดเผยข้อมูล ข่าวสาร ตามพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

## สถานที่ตั้ง

ชั้นที่ 1 อาคารหลวงพ่อแพ เข้มงกโร 94 ปี

## หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องราว ร้องเรียนร้องทุกข์ หรือร้องขอความเป็นธรรม รวมทั้งขอความช่วยเหลือ มีข้อเสนอแนะ ตลอดจน การแจ้งเบาะแส การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด ที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม หรือไม่ถูกต้อง เพื่อนำข้อร้องเรียนร้องทุกข์ไปดำเนินการต่อ เช่น นัดตรวจสอบหรือสืบสวนสอบสวนเบื้องต้น แล้วรายงานข้อเท็จจริง แก่ผู้บริหารของหน่วยงานทราบเพื่อทำการปรับปรุงหน่วยบริการ หรือปรับปรุง การให้บริการ ปัญหาการลดขั้นตอนการให้บริการของแต่ละหน่วยบริการที่ไม่จำเป็น เพื่อให้มีประสิทธิภาพ เกิดความสะดวก และความรวดเร็วแก่ประชาชนที่มารับบริการ

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลสิงห์บุรี มีการปฏิบัติงานเป็น ไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ และมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมถึงการเสนอแนะต่าง ๆ ดัมีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์และ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้ บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน
4. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย

## ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบนี้ กำหนดให้มีรายละเอียด ครอบคลุม ตั้งแต่ ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงานราชการ และตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และการแจ้งเบาะแสของประชาชน หรือบุคคลที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการให้ข้อมูลจากช่องทาง ต่าง ๆ การบันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส ให้ข้อมูล การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

## คำจำกัดความ

**ส่วนราชการ** หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมาย ว่าด้วย การปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่น ของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจ

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนา ระบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

**การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง 5 ช่องทาง ดังนี้

1. ยื่นเรื่องร้องเรียนมาที่โรงพยาบาลสิงห์บุรี
  - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
  - บัตรสนเท่ห์
2. หน้าเพจ Facebook ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลสิงห์บุรี
3. หน้าเว็บไซต์โรงพยาบาลสิงห์บุรี Webboard (แนะนำปรับปรุง)
4. ตู้รับฟังความคิดเห็น โรงพยาบาลสิงห์บุรี
5. ทางโทรศัพท์ หมายเลข 036 522508-11

**การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต** หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชั่น มีสิทธิเสนอ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อโรงพยาบาลสิงห์บุรีได้

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง งานนิติการ ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสิงห์บุรี

**หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ โดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับแต่งตั้ง มอบหมายให้ดำเนินการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

**การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์** หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส/ ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล/การขอรับเงินช่วยเหลือ เบื้องต้น ตั้งแต่แรกจนถึง การได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน

**เวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน** หมายถึง เวลาการดำเนินงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการ ในความรับผิดชอบ

ประเภทเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
1) การบริหารจัดการ	การที่สวนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ</li> <li>2. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดย กล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ</li> <li>3. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดย กล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อน ตำแหน่ง การพิจารณาความดี ความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม</li> </ol>
2) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
3) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาหมิ่น เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการหรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการ และนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การเบิกจ่ายเงิน พตส.</li> <li>2. ค่าตอบแทนไม่ทาเวชปฏิบัติ</li> <li>3. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ</li> <li>4. ค่าตอบแทน อสม.</li> <li>5. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ</li> </ol>
4) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยว กับ การกระทำการใดๆที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาลสิงห์บุรี	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติ มิชอบ

### หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
  - 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน
  - 2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
  - 3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
  - 4) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
2. ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลสิงห์บุรี หรือบุคคลภายนอก
3. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการ ปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสิงห์บุรี
4. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่ไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล
5. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
  - 1) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐาน พยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2551 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
  - 2) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาล ได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
  - 3) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิงห์บุรี
  - 4) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิงห์บุรีว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี



## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### 1). การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

1. กำหนดสถานที่ตั้งศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ (รับเรื่องร้องเรียน)

1.1 กำหนดสถานที่ตั้งศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ (รับเรื่องร้องเรียน)

ชั้นที่ 1 อาคารหลวงพ่อแพ เข้มงกโร 94 ปี

1.2 บทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบงาน ประจำศูนย์ฯ

ผู้รับผิดชอบศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ (รับเรื่องร้องเรียน) โรงพยาบาลสิงห์บุรี ได้แก่ คณะกรรมการตอบสนองข้อร้องเรียนและใกล้เคียง โรงพยาบาลสิงห์บุรี โดยมีผู้อำนวยการโรงพยาบาล สิงห์บุรี เป็นที่ปรึกษา รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ เป็นประธาน และหัวหน้างานผู้ช่วยนอกเป็นเลขานุการ

2. กำหนดบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของผู้รับผิดชอบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประจำศูนย์ฯ

- รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ
- ประสานงานและพิจารณาขอเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
- ลงทะเบียนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากกลุ่มงานต่างๆ ในระบบ
- จัดทำสถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของโรงพยาบาล
- รวบรวมสรุปรายงาน จำนวนเรื่องร้องเรียน การจัดการเรื่องร้องเรียนรายงาน ทุก 1 เดือน

3. แต่งคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมแจ้งให้เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล รับทราบแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โรงพยาบาลสิงห์บุรี

### 2) การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์

1. โทรศัพท์หมายเลข 036-522508 ต่อ 1123
2. ร้องเรียนร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ด้วยตนเอง โรงพยาบาลสิงห์บุรี (ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ (รับเรื่องร้องเรียน)โรงพยาบาลสิงห์บุรี/จุดรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
3. ส่งหนังสือร้องเรียน/บัตรสนเท่ห์มาที่โรงพยาบาลสิงห์บุรี
4. กล้องรับฟังความคิดเห็น/ กล้องรับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสิงห์บุรี บริเวณประชาสัมพันธ์ และหน้าห้องกลุ่มงานประกันสุขภาพ และตามจุดต่าง ๆ ที่โรงพยาบาลจัดไว้
5. เว็บไซต์ ของโรงพยาบาลสิงห์บุรี
6. Face book ของโรงพยาบาลสิงห์บุรี
7. อื่น ๆ ได้แก่ การร้องเรียนร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสด่วนศูนย์ดำรงธรรม/ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ 1111 (สายด่วน1111) หน่วยงาน อื่นๆ ตู้ไปรษณีย์ ปณฝ. กระทรวงสาธารณสุข

ช่องทาง	ความถี่การตรวจสอบ ตามช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับเรื่อง ร้องเรียน เพื่อประสานงาน หาแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน ร้องทุกข์	ภายในวันทำการ	-
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ (รับเรื่องร้องเรียน)	ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์	ภายในวันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย ไปรษณียบัตร	ทุกวันที่มีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	ภายในวันทำการ (นับจากวันที่ ลงเลขรับหนังสือ /จดหมายในทะเบียน ของศูนย์บริหารจัดการ กลุ่มงาน)	-
ร้องเรียนผ่าน Face book โรงพยาบาลสิงห์บุรี	ทุกวัน	ภายในวันทำการ	
เว็บไซต์ของโรงพยาบาลสิงห์บุรี	ทุกวัน	ภายในวันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม อำเภอ/จังหวัด/สำนัก นายกรัฐมนตรี	เมื่อได้รับแจ้ง	ภายใน 1 วันทำการ	-
กล่องรับฟังความคิดเห็น/กล่องรับ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์	ทุกวัน (ช่วงเวลาตามความ เหมาะสม)	ภายในวันทำการ	-

### 3) การบันทึกข้อร้องเรียนในระบบ

1. เมื่อได้รับการร้องเรียนร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส จากทุกช่องทางจะต้องมีการบันทึกข้อร้องเรียน  
ในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

2. ในการกรอกแบบฟอร์ม จะต้องถามชื่อ-สกุล เลขบัตรประจำตัวประชาชน ที่อยู่ติดต่อได้สะดวก  
และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมถึงเป็นหลักฐาน  
ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตอบกลับผู้ร้องเรียน

4) การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน

การพิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	ระยะเวลาตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
1.	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน เพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ชมเชย/สอบถาม ร้องขอข้อมูลของโรงพยาบาล ขอสิทธิ	- การเสนอแนะ เกี่ยวกับการ ให้บริการหน่วยงาน/หน่วยงานในสังกัด - การสอบถาม ข้อมูลต่าง ๆ	ไม่เกิน 10 วันทำการ	หัวหน้าหน่วยงาน
2	ข้อร้องเรียนทั่วไป	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงาน ในโรงพยาบาลสิงห์บุรี ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกร การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ การบริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน 30 วันทำการ	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง
3	ข้อร้องเรียนพิเศษ	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงาน เพียงหน่วยงานเดียว เกิดความยุ่งยากซับซ้อนในการตรวจสอบหรือ แก้ปัญหา	- การเรียกร้องให้มีการชดเชย ค่าเสียหายจาก การให้บริการที่ผิด - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยข้าราชการ การกระทำละเมิด - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ - การร้องเรียนเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม	ไม่เกิน 60 วันที่เกณฑ์ กำหนดในเรื่งนั้นๆ	- ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์  - หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

## 5) การดำเนินการเพื่อแก้ไข/ปรับปรุงกรณีมีข้อร้องเรียนร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

1. กรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบได้ทันทีที่มีกำหนดระยะเวลาในการจัดการแก้ไข/ปรับปรุง ภายใน 1 วันทำการ ยกเว้นกรณีที่มีการจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน อาจต้องใช้เวลาในการตรวจสอบและส่งข้อมูลตอบกลับผู้ร้องทุกข์ ภายใน 10 วันทำการ

2. กรณีข้อร้องเรียนระดับ 2 อาจจะต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสังกัดให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งกลับให้หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

กรณีเบื้องต้นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนประสานงานแจ้งให้หน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงหน่วยงานในสังกัดจะต้องรายงานผลการจัดการแก้ไข/ปรับปรุงให้หน่วยรับเรื่องร้องเรียน ทราบภายใน 10 วัน นับจากได้รับแจ้งเรื่อง) และหน่วยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จะต้องแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียน ทราบภายใน 2 วัน นับจากวันที่ได้รับรายงานแก้ไข/ปรับปรุงจากหน่วยงานในสังกัด ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนจะต้องเปิดเผยชื่อและที่อยู่จริง

3. กรณีข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นเรื่องที่ต้องประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง ซึ่งกรณีดังกล่าวเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แล้วจะดำเนินการไปตามระเบียบข้อบังคับหรือข้อกำหนดตามลักษณะของเรื่องนั้นๆ เช่น

-กรณีที่ต้องมีการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการทางวินัยต้องดำเนินการตามกฎหมาย ก.พ. ว่า  
ดำเนินการทางวินัย

-กรณีเรื่องร้องเรียนทางสิ่งแวดล้อมต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินขั้นตอน ต้องมีการแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินงานขั้นต้นให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบภายใน 15 วันทำการนับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งนี้ผู้ร้องเรียนจะต้องเปิดเผยชื่อและที่อยู่จริง

## 6) การตอบกลับเรื่องร้องเรียน

6.1 กรณีเรื่องร้องเรียนระดับ 1 ตอบกลับทันทีที่ได้รับเรื่อง /ภายใน 1-3 วันทำการ นับแต่ได้รับเรื่อง

6.2 กรณีเรื่องร้องเรียนระดับ 2 ตอบกลับภายใน 30 วันทำการ

6.3 กรณีเรื่องร้องเรียนระดับ 3 ตอบกลับภายใน 60 วันทำการตามเกณฑ์กำหนดในเรื่องนั้น ๆ ทั้งนี้จะต้องแจ้งความก้าวหน้าการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน 15 วันทำการ

## 7) การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สรุปรายงานการจัดการเรื่องตามแบบฟอร์มที่กำหนด และการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มเอกสารของหน่วยงาน เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบสืบค้น

**การติดตามและประเมินผล**

1. ร้อยละของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ได้รับการดำเนินการภายใน 15 วันทำการ
2. ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา
3. ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

### กฎหมาย ระเบียบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยมาตรา 59 บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
2. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 38 พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551 (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)
3. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2546
4. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.๒๕๔๘
5. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติมระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติมระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ.2537 (กรณีลูกจ้างประจำ)
6. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544
7. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. 2547 (กรณีพนักงานราชการ) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราร้องทุกข์ พ.ศ.2552
8. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.2556 (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)
9. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราร้องเรียนกล่าวโทษว่ากระทำผิดวินัย

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียนร้องทุกข์/เสนอแนะ/แจ้งเบาะแส (ด้วยตนเอง)

ที่ โรงพยาบาลสิงห์บุรี..... วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิงห์บุรี

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี ที่อยู่.....หมู่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

อาชีพ.....โทรศัพท์.....e-mail.....

เลขบัตรประชาชน.....ออกโดย.....วันออกบัตร.....

วันหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอเรียนร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ

เพื่อให้โรงพยาบาลสิงห์บุรีพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา

เรื่อง.....

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

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนร้องทุกข์/เสนอแนะ/แจ้งเบาะแส ตามข้างต้นเป็นความจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว หากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตข้าพเจ้ายินดีรับผิดชอบทางอาญา หากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียนร้องทุกข์/เสนอแนะ/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

- 1).....จำนวน.....ชุด
- 2).....จำนวน.....ชุด
- 3).....จำนวน.....ชุด
- 4).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์/เสนอแนะ/แจ้งเบาะแส



แบบคำร้องเรียนร้องทุกข์ (โทรศัพท์) (แบบคำร้องที่ 2)

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสิงห์บุรี วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....  
เรื่อง.....

เรียน ประธานคณะกรรมการตอบสนองข้อร้องเรียนและไกล่เกลี่ย

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อให้โรงพยาบาลสิงห์บุรีพิจารณาดำเนินการ ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา  
เรื่อง.....

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

โดยขออ้าง.....  
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้ง  
ให้ข้าพเจ้า ทราบแล้วหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ..... เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียนที่ 1)

ที่ สท 0032/(เรื่องร้องเรียน)/..... โรงพยาบาลสิงห์บุรี 917/3 ถนนขุนสรุรงค์ ตำบลบางพุทรา  
อำเภอเมือง สิงห์บุรี 16000 วันที่ .....เดือน..... พ.ศ. ....  
เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์  
เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี  
โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียน ( ) ทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่น.....  
ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....  
โรงพยาบาลสิงห์บุรี ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่อง  
เลขรับที่.....ลงวันที่.....และโรงพยาบาลสิงห์บุรี ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้ว  
เห็นว่า ( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลสิงห์บุรี และได้มอบหมาย ให้.....  
.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลสิงห์บุรี และได้จัดส่งเรื่อง ให้.....  
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่  
เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงาน  
ดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย.....  
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตาม  
ขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบขอแสดงความนับถือ

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน 2)

ที่ สท 0032/(เรื่องร้องเรียน)/..... โรงพยาบาลสิงห์บุรี 917/3 ถนนขุนสรุรงค์ ตำบลบางพุทรา  
อำเภอเมือง สิงห์บุรี 16000 วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือโรงพยาบาลสิงห์บุรี ที่ สท 0032/(เรื่องร้องเรียน)/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ....

๒. ....

๓.....

ตามที่โรงพยาบาลสิงห์บุรี (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์  
ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียนร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น โรงพยาบาลสิงห์บุรี ได้รับ แจ้งผลการ  
ดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียนร้องทุกข์แล้ว ปรากฏ  
ข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อม  
พยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.036-522508-11

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
โรงพยาบาลสิงห์บุรี



