



โรงพยาบาลเวียงเชียงรุ้ง

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเวียงเชียงรุ้ง

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

โรงพยาบาลเวียงเชียงรุ้ง
อำเภอเวียงเชียงรุ้ง จังหวัดเชียงราย
โทร. ๐๕๓-๙๕๓-๑๓๗-๘

คำนำ

โรงพยาบาลเวียงเชียงรุ้ง อำเภอเวียงเชียงรุ้ง จังหวัดเชียงราย มีการทำงาน ตามนโยบายการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วย การป้องกันและปราบปราม การทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคี เครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือ การบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน จัดการเรื่อง ร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์
โรงพยาบาลเวียงเชียงรุ้ง

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๗
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๑
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑
สถานที่ตั้ง	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
คำจำกัดความ	๒
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ	๕
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
มาตรฐานงาน การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	๖

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลเวียงเชียงรุ้ง

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงการกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีประเมิณผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราว ร้องทุกข์บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืน

โรงพยาบาลเวียงเชียงรุ้ง จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกรอบ หรือแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อเป็นแนวทางในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
๔. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ให้ใส่ใจ ทบทวนข้อร้องเรียน

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเวียงเชียงรุ้ง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรับเรื่อง และจัดทำบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน
๒. นำเสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้บริหาร เพื่อพิจารณาให้ดำเนินการ
๓. ผู้บริหารพิจารณาเรื่องร้องเรียนและมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน พิจารณาดำเนินการ

๔. แจ้ง/ตอบผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นทางโทรศัพท์ อีเมล ระบบรับเรื่องร้องเรียน
๕. พิจารณา/ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๖. ติดตามผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานข้อเท็จจริง และข้อมูลประกอบอื่น ครบถ้วน หรือเพียงพอต่อการพิจารณา เพื่อหาข้อยุติและหรือเสนอความเห็นประการอื่นต่อไป
๗. แจ้ง/ตอบผู้ร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ที่ ๕๔ หมู่ ๑๕ โรงพยาบาลเวียงเชียงใหม่ ตำบลทุ่งก่อ อำเภอเวียงเชียงใหม่ จังหวัดเชียงราย ๕๗๓๕๐ โทรศัพท์ ๐๕๓-๙๕๓-๑๓๗-๘ ต่อ ๑๒๕

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

หน้าที่และความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องการปฏิบัติงานโดยทุจริตและประพฤติมิชอบ การฝ่าฝืนระเบียบข้อกฎหมายของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

“ร้องเรียน” หมายถึง การร้องเรียน ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป หรือเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง หรือเรื่องการเงิน

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน, ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ, ข้อคิดเห็น, คำชมเชย, การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

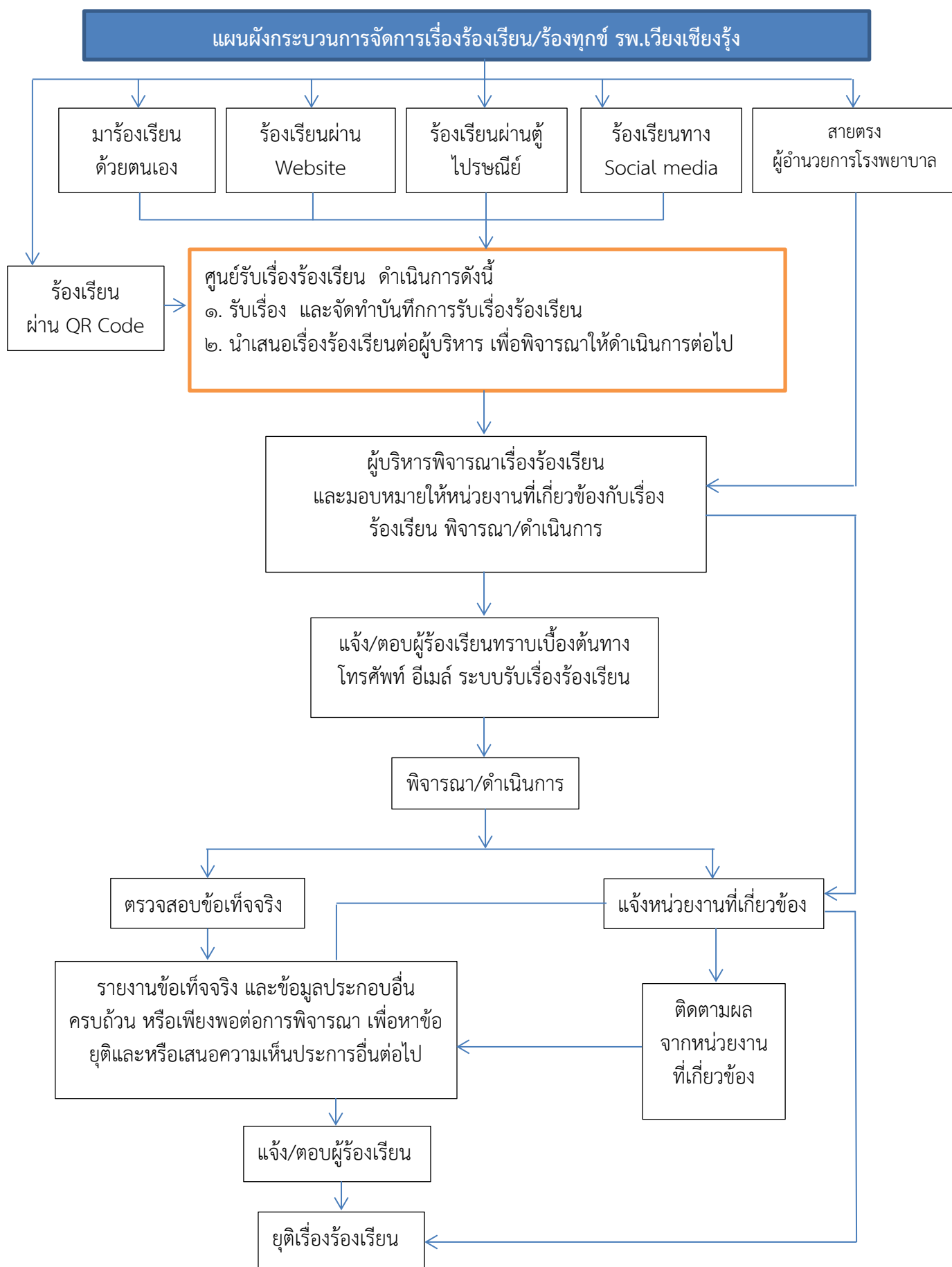
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป, ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน, ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ, ข้อคิดเห็น, คำชมเชย, การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง, ติดต่อทางโทรศัพท์, Website, Social media, QR Code เป็นต้น

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านWebsite	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Social media	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
สายตรงถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน QR Code	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	



การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
๒. ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลเวียงเชียงรายให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป
๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลเวียงเชียงราย จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลเวียงเชียงราย ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ (รายละเอียดปรากฏตามภาคผนวก)

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลเวียงเชียงราย โทร. ๐๕๓-๙๕๓-๑๓๗-๘

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องเรียน ร้องทุกข์

แบบคำร้องเรียน ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน ๑)

ที่ โรงพยาบาลเวียงเชียงรุ้ง

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน โรงพยาบาลเวียงเชียงรุ้ง

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

หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

บัตรประชาชน.....เลขที่.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน

ร้องทุกข์เพื่อให้โรงพยาบาลเวียงเชียงรุ้งพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา

เรื่อง.....

.....
ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นความจริงและยินดีรับผิดชอบ
ทั้งทางแพ่งและทางอาญหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

๔).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐๕๓-๙๕๓-๑๓๗-๘

(แบบคำร้องที่ ๒)

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรียน โรงพยาบาลเวียงเชียงใหม่

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อให้โรงพยาบาลเวียงเชียงรุ้งพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาเรื่อง.....

โดยขออ้างอิง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นความจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

ເວລາ.....

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐๕๓-๙๕๓-๑๓๗-๘

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

(ตอบข้อร้องเรียนที่ ๑)

ที่ ชร ๐๐๓๒/(เรื่องร้องเรียน)/.....

โรงพยาบาลเวียงเชียงราย
ตำบลทุ่งก่อ อำเภอเวียงเชียงราย
จังหวัดเชียงราย

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลเวียงเชียงราย
จังหวัดเชียงราย โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () ทางQR Code
() อื่น.....
ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น
โรงพยาบาลเวียงเชียงรายได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้วตาม
ทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่ ลงวันที่..... และสำนักงานโรงพยาบาลเวียงเชียงราย
ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลเวียงเชียงราย และได้มอบหมายให้
..... เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลเวียงเชียงราย และได้จัดส่งเรื่องให้
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
ต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว
ตามกฎหมาย จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอน
และวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
โทร. ๐๕๓-๙๕๓-๑๓๗-๘

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๒)

ที่ ชร ๐๐๓๒ /(เรื่องร้องเรียน)/.....

โรงพยาบาลเวียงเชียงรุ้ง
ตำบลทุ่งก่อ อำเภอเวียงเชียงรุ้ง
จังหวัดเชียงราย

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือโรงพยาบาลเวียงเชียงรุ้ง ที่ ชร ๐๐๓๒/..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่โรงพยาบาลเวียงเชียงรุ้ง(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องเรียน ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

โรงพยาบาลเวียงเชียงรุ้งได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปดังนี้

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

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมนำพยาน หลักฐานมาประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐๕๓-๙๕๓-๑๓๗-๘

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลเวียงเชียงราย

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป

วัน/เดือน/ปี : ๓ มีนาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ : แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล :

๑. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๒. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. หลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน

Link ภายนอก: <http://www.wcrhospital.go.th/๒๐๑๙/showita.php>

หมายเหตุ:

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นายพจนารถ พจน์สุจริต)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

วันที่ ๓ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง



(นางสาวนงนุช มารินทร์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงเชียงราย

วันที่ ๓ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายเกียรติกำจร ฐิตานอง)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๓ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕