

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน



ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน

โรงพยาบาลปทุมธานี

ปรับปรุงครั้งที่ ๒
มีนาคม ๒๕๖๗

คำนำ

เพื่อให้ได้รับทราบถึงปัญหาที่จะนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
สำหรับการให้บริการแก่ประชาชนให้ดียิ่งขึ้นและสอดคล้องกับพันธกิจของโรงพยาบาลปทุมธานีที่มุ่งบริการสุขภาพ
ทุกระดับอย่างมีคุณภาพ และเพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์ร้องเรียน

โรงพยาบาลปทุมธานีจึงได้จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้นเพื่อเผยแพร่
ให้ประชาชนได้รับทราบถึงขั้นตอนการดำเนินงานการรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน รวมถึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือนี้
จะเป็นประโยชน์สำหรับเจ้าหน้าที่ในการใช้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานให้บริการแก่ประชาชนผู้มาร้องทุกข์ร้องเรียน
ต่อไป

ในส่วนของการแก้ไขปรับปรุงครั้งที่ ๖ นี้ได้แก้ไขในส่วน of แบบฟอร์มรับเรื่องราวร้องเรียนเพื่อให้เกิด
ความกระชับในการรวบรวมข้อมูล

ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน

โรงพยาบาลปทุมธานี

มีนาคม ๒๕๖๗

สารบัญ

หน้า

๑. หลักการและเหตุผล.....	๑
๒. สถานที่ตั้ง.....	๑
๓. วิสัยทัศน์.....	๑
๔. พันธกิจ.....	๒
๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	๒
๖. วัตถุประสงค์.....	๒
๗. คำนียาม.....	๒
๘. ช่องทางการร้องเรียน.....	๓
๙. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน.....	๓
๑๐. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน.....	๓
๑๐.๑ การรับเรื่องร้องเรียนกรณีผู้มาร้องเรียนด้วยตนเอง.....	๓
๑๐.๒ การรับเรื่องร้องเรียนกรณีที่มีการส่งมาทางหนังสือ.....	๔
๑๐.๓ การรับเรื่องร้องเรียนกรณีร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์.....	๔
๑๐.๔ การรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ QR Code.....	๕
ภาคผนวก.....	๖
ก. แบบฟอร์มรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนกรณีมายื่นด้วยตนเอง.....	๗
ข. แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์.....	๘
ค. แผนผังการจัดการข้อร้องเรียน.....	๙

๑. หลักการและเหตุผล

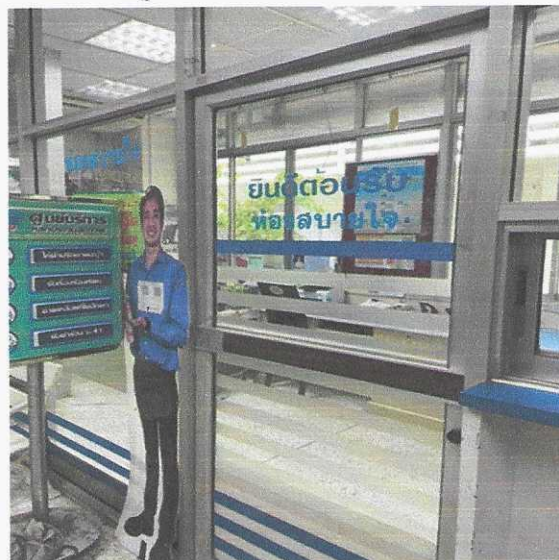
ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน จัดตั้งขึ้นเพื่อให้ประชาชนสามารถใช้สิทธิในการร้องทุกข์ ร้องเรียน ซึ่งเป็นสิทธิที่พึงกระทำได้ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพ ของปวงชนชาวไทย มาตรา ๔๑ ที่บัญญัติไว้ว่า “บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ...(๒) เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงาน ของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว” ประกอบกับเป็นการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ที่ประกาศใช้โดยมีเหตุผลเพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการ ตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการ จัดการปัญหาข้อเรียนซึ่งต้องดำเนินการให้เป็นไปตามแนวทางการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐที่เรียกว่า “การประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)” ซึ่งมีรูปแบบการดำเนินงานที่ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติที่เกินความจำเป็น โดยนำปัญหาที่ได้รับทราบมาปรับปรุง พัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการ ของประชาชนได้

๒. สถานที่ตั้ง

ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน ตั้งอยู่ ณ โรงพยาบาลปทุมธานี ถนนปทุมธานี-ลาดหลุมแก้ว ตำบลบางปรอก อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ๑๒๐๐๐ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๕๔๘ ๘๗๒๕ หรือ ๐ ๒๕๔๘ ๘๘๑๑

๓. วิสัยทัศน์

“ปัญหาของท่าน คื่องานของเรา”



๔. พันธกิจ

บริการแก้ปัญหา เพื่อประชาชน
โดยประชาชน มีส่วนร่วมคิดแก้ไข

๕. หน้าที่และความรับผิดชอบ

- ที่เกี่ยวข้อ
- (๑) รับเรื่องราวร้องทุกข์และข้อร้องเรียนด้านบริการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 - (๒) ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อยุติความขัดแย้งไม่นำไปสู่การฟ้องร้อง
 - (๓) ดำเนินการแก้ไขปัญหาและตอบกลับผู้ร้องเรียนภายในเวลาที่เหมาะสม
 - (๔) ประสานกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี ด้านการช่วยเหลือเบื้องต้นตามบทบัญญัติของมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕
 - (๕) จัดเก็บรวบรวมข้อมูลสรุปประเมินผลรายงานคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลปทุมธานีและศูนย์พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล
 - (๖) หน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๖. วัตถุประสงค์

- (๑) เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน มีแนวทางปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน
- (๒) เพื่อแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อน และสามารถคลายทุกข์หรือเยียวยาความเสียหายของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์อย่างเป็นระบบ
- (๓) เพื่อให้การบริหารจัดการการรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนมีความเป็นธรรม โปร่งใสและเป็นไปตามนโยบายของรัฐ
- (๔) เพื่อแสดงขั้นตอนการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนให้เป็นที่รับทราบโดยทั่วกัน

๗. คำนิยาม

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ป่วยหรือประชาชนทั่วไป

“เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานสาธารณสุข ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และให้หมายความรวมถึงผู้ปฏิบัติงาน ณ โรงพยาบาลปทุมธานี ซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ในการรับเรื่อง ประสาน แก้ไข หรือหาข้อยุติในประเด็นข้อร้องเรียน

“ข้อร้องเรียนที่สามารถยุติได้” หมายถึง ข้อร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนสามารถดำเนินการเพื่อหาข้อยุติได้เบื้องต้น

“ข้อร้องเรียนที่ไม่สามารถยุติได้” หมายถึง ข้อร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนไม่สามารถดำเนินการเพื่อหาข้อยุติได้ โดยต้องนำเรื่องร้องเรียนประสานต่อกับหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อรายงานให้ผู้บริหารรับทราบและมีคำสั่งดำเนินการในขั้นตอนถัดไป

๘. ช่องทางการร้องเรียน

๑. มาด้วยตนเอง ณ ห้องศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน โรงพยาบาลปทุมธานี อาคารบุญทวีกร ชั้น ๑
๒. แจ้งข้อร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็น จำนวน ๕ จุดภายในโรงพยาบาลปทุมธานี
๓. ผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน โทร. ๐ ๒๕๔๘ ๘๗๒๕ หรือ ๐ ๒๕๔๘ ๘๘๑๑
๔. ร้องเรียนผ่านระบบ QR Code ของโรงพยาบาลปทุมธานี
๕. ผ่านทางระบบ Internet เช่น Facebook โรงพยาบาลปทุมธานี หรือระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
๖. แจ้งเรื่องผ่านทางสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี หรือหน่วยงานอื่น ๆ เช่น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล โทร. ๑๑๑๑ หรือ ศูนย์ดำรงธรรมแต่ละจังหวัด

๙. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

๑. ต้องมีถ้อยคำในการร้องเรียนที่สุภาพ และประกอบด้วย
 - ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับกรณีที่ต้องตอบกลับและป้องกันกลั่นแกล้งหรือกล่าวหาให้บุคคลใดได้รับความเสียหาย
 - ข้อเท็จจริงหรือรายละเอียดของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
 - เอกสารหรือพยานหลักฐาน
๒. ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ซึ่งความเดือดร้อนหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นอยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาล
๓. กรณีเรื่องร้องเรียนมีข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่อง

๑๐. แนวทางปฏิบัติของเจ้าหน้าที่

- ๑๐.๑ การรับเรื่องร้องเรียนกรณีมีผู้มาร้องเรียนด้วยตนเอง

เมื่อมีผู้ร้องเรียนมาร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจะดำเนินการดังนี้

 ๑. แจ้งทีมรับเรื่องตามเวรประจำวันหรือหัวหน้าแผนกที่ถูกร้องเรียนเพื่อร่วมเข้ารับฟังปัญหา
 ๒. สอบถามข้อเท็จจริงเบื้องต้นจากผู้ร้องเรียน
 ๓. สอบถามความประสงค์ของผู้รับบริการ
 ๔. ดำเนินการประสานเจ้าหน้าที่หรือหัวหน้าหน่วยงานผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อเท็จจริง ถ้ามีมูลให้ดำเนินการต่อไปในข้อถัดไป ถ้าไม่มีมูลให้ยุติเรื่อง
 ๕. หากเป็นกรณีร้ายแรงหรือคาดว่าจะต้องมีการแถลงผ่านสื่อให้เร่งรายงานเหตุการณ์ให้ผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อรายงานนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดปทุมธานีและผู้ว่าราชการจังหวัดปทุมธานีต่อไป
 ๖. ค้นหาแนวทางแก้ไขปัญห
 - ๖.๑. กรณีที่ศูนย์ร้องเรียนสามารถเจรจาแก้ปัญหาให้ผู้ร้องได้ ให้ถือว่าเป็นข้อร้องเรียนที่สามารถยุติได้ และบันทึกเป็นข้อมูลการรับเรื่องเพื่อรายงานเมื่อมีการประชุมกรรมการบริหารของโรงพยาบาลปทุมธานี

๖.๒ กรณีที่ศูนย์ร้องเรียนยังไม่สามารถเจรจาได้ ให้ถือว่าเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่สามารถยุติได้ โดยเจ้าที่ผู้รับข้อร้องเรียน รายงานประธานศูนย์ใกล้เคียงรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนทราบเพื่อดำเนินการดังนี้

- (๑) เรียกประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อสอบถามข้อเท็จจริง
- (๒) หากพบว่าความผิดพลาดน่าจะมีสาเหตุมาจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือกระบวนการบริหารจัดการของโรงพยาบาลปทุมธานี ให้ปรึกษาผู้บริหารเพื่อเร่งหาแนวทางในการให้ความช่วยเหลือหรือเยียวยาเบื้องต้นแก่ผู้ร้อง

(๓) แจ้งกลับผู้ร้องภายในกำหนดเวลาอันสมควร ถ้าเป็นกรณีเร่งด่วนหรือเป็นที่ให้ความสนใจของประชาชน ควรแจ้งกลับผู้ร้องภายใน ๑ วันทำการนับจากวันที่ทราบเหตุการณ์ แต่ถ้าเป็นกรณีทั่วไปควรแจ้งกลับภายในเวลา ๑๕ วันทำการ ทั้งนี้อาจแจ้งให้ผู้ร้องทราบว่าหากไม่มีการติดต่อกลับภายในเวลาดังกล่าวสามารถติดต่อตามเรื่องได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ ๕๙๘ ๘๗๒๕ ภายในวันและเวลาราชการ

๗. หลังจากประสานผู้ร้องเรียนและแจ้งแนวทางแก้ไขแล้ว ให้บันทึกข้อมูลรายละเอียดเหตุการณ์เป็น One page และบันทึกลงในสถิติการรับเรื่องราวร้องเรียนของศูนย์ใกล้เคียงรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน

๑๐.๒ การรับเรื่องราวร้องเรียนกรณีที่มีการส่งมาทางหนังสือ

กรณีที่มีการร้องเรียนจากผู้ร้องหรือหน่วยงานอื่น ๆ จะมีขั้นตอนการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. เมื่อรับหนังสือแล้วให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงว่าประเด็นที่ร้องเรียนคือเรื่องอะไร และผู้ร้องเรียนมีความประสงค์อย่างไร
๒. ประสาน เจ้าหน้าที่ หัวหน้าแผนกหรือหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบชี้แจงข้อเท็จจริง
๓. ตอบประสานข้อเท็จจริงไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือผู้ร้องเรียนโดยตรง
๔. บันทึกข้อมูลลงในสถิติการรับเรื่องราวร้องเรียนของศูนย์ใกล้เคียงรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน

๑๐.๓ การรับเรื่องราวร้องเรียนกรณีร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์

๑. สอบถามข้อเท็จจริงเบื้องต้น และกรอกรายละเอียดลงในสมุดบันทึกการรับเรื่องราวร้องเรียนทางโทรศัพท์
๒. เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียนดำเนินการแก้ปัญหาเบื้องต้น
๓. ประสานและแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อเท็จจริง ถ้ามีมูลให้ดำเนินการต่อในข้อถัดไป ถ้าไม่มีมูลให้ยุติเรื่อง

๔. ประสานผู้ร้องกลับทางโทรศัพท์เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง

๕. บันทึกข้อมูลลงในสถิติการรับเรื่องราวร้องเรียนของศูนย์ใกล้เคียงรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน

๑๐.๔ การรับเรื่องร้องเรียนกรณีร้องเรียนผ่าน QR Code

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องนำเรื่องแจ้งเลขาและประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ รับทราบ ถ้ามีมูลให้ดำเนินการต่อไป
ในข้อถัดไป ถ้าไม่มีมูลให้ยุติเรื่อง

๒. นำข้อมูลประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อแก้ไขปรับปรุง

๓. บันทึกรายละเอียดการร้องเรียนและผลการดำเนินงานในสถิติรับเรื่องราວร้องทุกข์ร้องเรียน

ภาคผนวก

แบบฟอร์มแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน

๗

ข้อร้องเรียนที่.....

วันที่.....เวลา.....น.

๑. ข้อมูลผู้ร้อง

☐ ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล ☐ ประสงค์ให้ข้อมูลดังนี้

๑.๑ ชื่อ (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....อายุ.....ปี

๑.๒ เลขที่บัตรประชาชน.....

๑.๓ สหิธิ.....เลขที่บัตร.....

๑.๔ ที่อยู่ปัจจุบัน เลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....หมายเลขโทรศัพท์.....E-mail.....

๒. รายละเอียดเหตุการณ์

๒.๑ ข้อเท็จจริงและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องพอสังเขป

.....

.....

.....

.....

.....

๒.๒ ประเด็นความต้องการให้ความช่วยเหลือหรือแก้ไข

.....

.....

.....

.....

๒.๓ การแก้ไขเบื้องต้น

.....

.....

.....

.....

(ลงชื่อ).....ผู้ร้อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

(สำหรับเจ้าหน้าที่)

ข้อร้องเรียนที่.....หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง.....สถานะของเรื่อง.....

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

แบบฟอร์มแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนทางโทรศัพท์

เรื่องที่.....

วันที่รับเรื่อง.....เวลา.....น.

ชื่อผู้ร้อง..... เบอร์โทรศัพท์.....

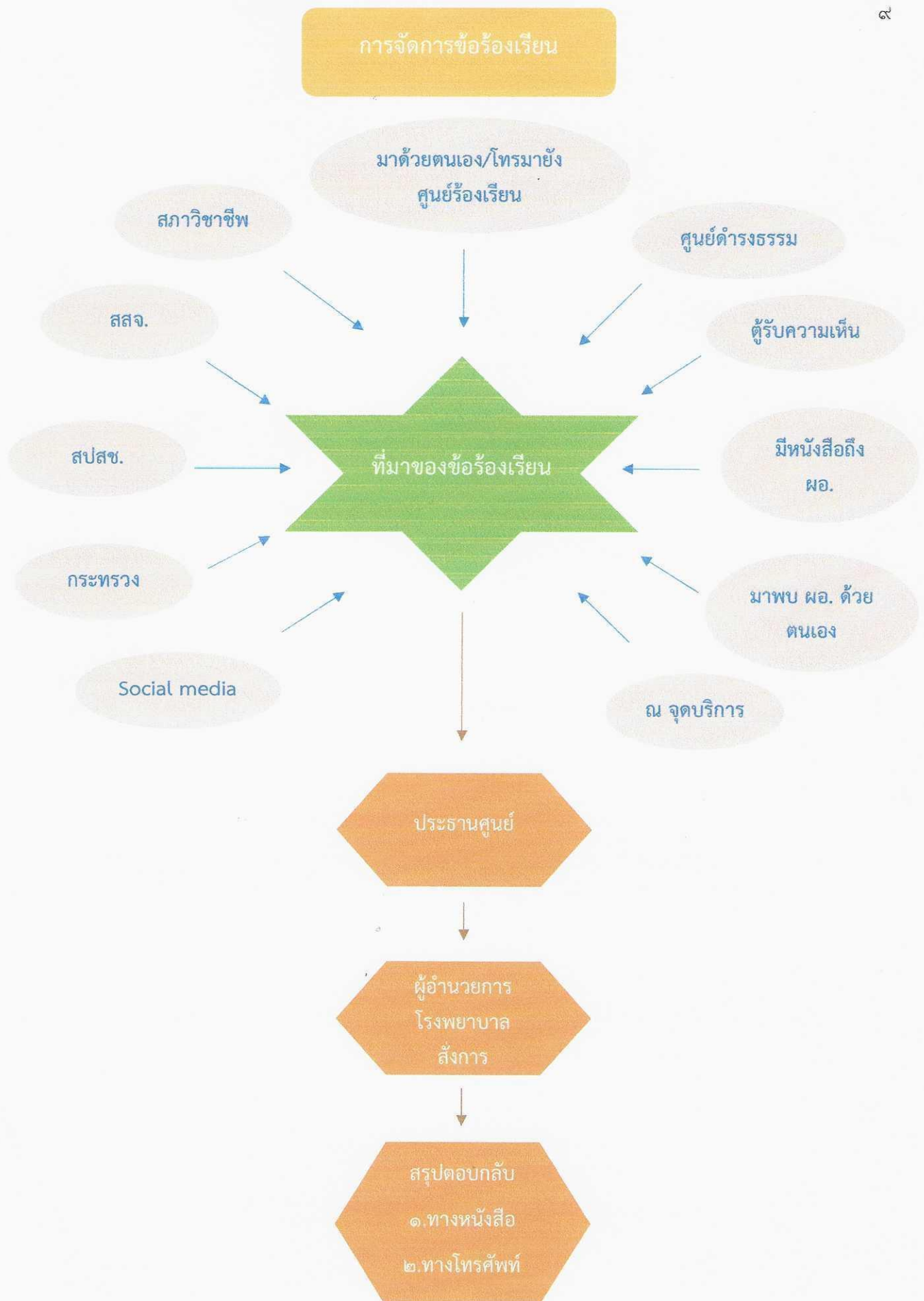
☐ ร้องเรียนระบบการให้บริการ แผนก.....

☐ ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ชื่อหรือลักษณะ.....ปฏิบัติงานที่แผนก.....

รายละเอียดเหตุการณ์ (*วันและเวลาที่เกิดเหตุการณ์ ข้อมูลเรื่องร้องเรียนพอสังเขป)

.....

หมายเหตุ..... ผู้รับเรื่อง.....





บันทึกข้อความ

โรงพยาบาลปทุมธานี
รับเลขที่..... ๓๐๐๖
วันที่ ๒๐ มี.ค. ๒๕๖๗
เวลา..... น.

ส่วนราชการ โรงพยาบาลปทุมธานี ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน โทร. ๐ ๒๕๙๘ ๘๗๒๕

ที่ ปท ๐๐๓๓.๒๐๖/๖

วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและหลักฐานแสดงถึงช่องทางการร้องเรียน
ลงเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปทุมธานี

ด้วย ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน มีคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน (ปรับปรุงครั้งที่ ๖ : มีนาคม ๒๕๖๗) และหลักฐานแสดงถึงช่องทางการร้องเรียน เพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงาน จึงขอเผยแพร่คู่มือดังกล่าว ให้ประชาชนรับทราบแนวทางการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และให้สอดคล้องกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)

ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน จึงขออนุญาตเผยแพร่คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน (ปรับปรุงครั้งที่ ๖ : มีนาคม ๒๕๖๗) และหลักฐานแสดงถึงช่องทางการร้องเรียน ผ่านทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลปทุมธานี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายเกรียงไกร กำไพบุลย์)

ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน

อนุมัติ

(นายวีรพล กิตติพิบูลย์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปทุมธานี

(นายนิพนธ์ มุขดี)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม) ปฏิบัติหน้าที่
รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
โรงพยาบาลปทุมธานี สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี
ตามประกาศโรงพยาบาลปทุมธานี
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๔
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน โรงพยาบาลปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี วัน/เดือน/ปี : ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๗ หัวข้อ : ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน (ปรับปรุงครั้งที่ ๖ : มีนาคม ๒๕๖๗) และหลักฐานแสดงถึงช่องทางการร้องเรียนลงเว็บไซต์ Link ภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ 	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาวจริญญา อิมหอมพันธ์) ตำแหน่ง นิติกร วันที่ ๑๖ เดือน ๓ พ.ศ. ๒๕๖๗	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายเกรียงไกร ก้าไพบุลย์) ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน วันที่ ๑๖ เดือน ๓ พ.ศ. ๒๕๖๗
ผู้รับผิดชอบนำข้อมูลเผยแพร่ นายสรานวัฒน์ มัททรี (นายสรานวัฒน์ มัททรี) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๑๖ เดือน ๓ พ.ศ. ๒๕๖๗	