

## ข้อตกลง หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอาจสามารถ

1. ผู้ร้องเรียน ต้องใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
  - วัน เดือน ปี
  - ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
  - ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของ โรงพยาบาล ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้
  - ระบุนุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
2. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคล
3. การใช้บริการร้องเรียนของโรงพยาบาล ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือ โรงพยาบาล ให้เกิดความเสียหาย
4. เป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของ โรงพยาบาล อาจสามารถ
5. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้โรงพยาบาลช่วยเหลือหรือจัดความเดือดร้อน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของโรงพยาบาล โดยตรง
6. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ 1 นั้น จะยุติเรื่องทันที
7. ไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
  - เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ 1 นั้น จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
  - เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาล ได้มีคำสั่งพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
  - เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
  - เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
  - เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
8. ผู้ร้องเรียนต้องลงนามรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อ โรงพยาบาลอาจสามารถ เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด และขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
9. การนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิดฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา
10. ร้องเรียนได้ที่ ศูนย์รับข้อเสนอแนะ/เรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอาจสามารถ