

แบบรับข้อร้องเรียน/ข้ออุทธรณ์

ลำดับที่ _____
วันที่ _____

เรียน QMR

ด้วยได้รับแจ้งเรื่องข้อร้องเรียน/ข้ออุทธรณ์ รับโดย

☐

วาจา

☐

โทรศัพท์

☐

Website

☐

เป็นลายลักษณ์อักษร ถึง _____ ที่แนบ

☐

อื่นๆ

ดังนี้

ชื่อผู้ร้องเรียน/ผู้อุทธรณ์ _____ หน่วยงาน _____

ที่อยู่ _____

โทรศัพท์ _____ โทรสาร _____

รายละเอียดข้อร้องเรียน/ข้ออุทธรณ์ _____

ผู้รับเรื่อง _____

เรียน _____

เพื่อโปรดตรวจสอบข้อมูลและสาเหตุเบื้องต้น และให้ความเห็นเพิ่มเติม

ลงนาม _____ QMR/ผู้ได้รับมอบหมาย วันที่ _____

เรียน QMR/ผู้ได้รับมอบหมาย

เพื่อโปรดพิจารณาสาเหตุและข้อมูลเบื้องต้น และความเห็นเพิ่มเติม ดังนี้

ลงนาม _____ วันที่ _____

เรียน _____

ได้รับทราบและพิจารณารายละเอียดข้างต้นแล้ว เห็นว่า

☐

ไม่เป็นข้อร้องเรียน และข้ออุทธรณ์ ให้ดำเนินการดังนี้ _____

☐

เป็นข้อร้องเรียน และขอมอบหมายให้ _____ เป็นผู้รับผิดชอบ

☐

เป็นข้ออุทธรณ์ และขอมอบหมายให้ _____ เป็นผู้รับผิดชอบ

ลงนาม _____ QMR/ผู้ได้รับมอบหมาย วันที่ _____

ผู้รับผิดชอบ _____ : แจ้งตอบผู้ร้องเรียน/ผู้อุทธรณ์เบื้องต้น เมื่อ _____ ตามหนังสือที่ _____
ลงวันที่ _____

การดำเนินการของผู้ได้รับมอบหมายเป็นผู้รับผิดชอบ :

ในกรณีที่เป็นข้อร้องเรียน และกรณีผลการพิจารณาข้ออุทธรณ์เป็นผล

ในกรณีที่เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับผู้ได้รับการรับรอง ผู้ได้รับมอบหมายเป็นผู้รับผิดชอบ

แจ้งผู้ถูกร้องเรียนตามหนังสือ เมื่อวันที่..... ได้รับตอบกลับเมื่อ.....

การสืบสวน / วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

แนวทางการแก้ไขและป้องกัน

กำหนดวันแล้วเสร็จ _____

ลงนาม _____ ผู้ได้รับมอบหมายเป็นผู้รับผิดชอบ วันที่ _____

เรียน _____

QMR หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาเบื้องต้น

☐ เห็นชอบ ☐ ไม่เห็นชอบ เนื่องจาก _____

และขอให้ดำเนินการเพิ่มเติมดังนี้ _____

ลงนาม _____ QMR หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย วันที่ _____

เรียน QMR

ได้ดำเนินการเพิ่มเติมแล้ว ดังนี้ _____

ลงนาม _____ ผู้ได้รับมอบหมายเป็นผู้รับผิดชอบ วันที่ _____

เรียน _____

QMR ขอมอบหมายให้เป็นผู้ตรวจติดตามผลการแก้ไขและป้องกันข้างต้น

ลงนาม _____ QMR วันที่ _____

เรียน QMR

ได้ตรวจติดตามผลการแก้ไขและป้องกัน (Follow up) เมื่อ _____ สรุปผลได้ดังนี้

ลงนาม _____ ผู้ตรวจติดตามผลการแก้ไขฯ วันที่ _____

เรียน

☐

เห็นชอบ และให้ปิดข้อร้องเรียน/ข้ออุทธรณ์ได้ เมื่อแจ้งผู้ร้องเรียน/ผู้อุทธรณ์แล้ว

☐

ไม่เห็นชอบ เนื่องจาก _____

ให้ดำเนินการดังนี้ _____

ลงนาม _____ QMR วันที่ _____

กรณีเป็นข้อร้องเรียน

เรียน ผู้ได้รับมอบหมาย

เพื่อโปรดดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการ

ลงนาม _____ QMR วันที่ _____

ผู้ได้รับมอบหมาย: แจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการ

ตามหนังสือที่ _____ ลงวันที่ _____

ลงนาม _____ วันที่ _____

ผู้ได้รับมอบหมาย: ลงทะเบียนปิดข้อร้องเรียนแล้ว วันที่ _____