



แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน กรมอนามัย (Flowchart)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
		ผู้ร้องเรียน ยื่นข้อร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น E-mail, โทรศัพท์, ระบบรับเรื่องร้องเรียนฯ, กล้องรับเรื่องร้องเรียน ฯลฯ		
1		รับเรื่องร้องเรียน 1. คัดกรองข้อร้องเรียน 1.1 ไม่เกี่ยวข้องกับกรมอนามัย - แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ พร้อมแจ้งช่องทาง/ชื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือพิจารณาแล้วไม่มีมูล	ภายใน 1-2 วันทำการ	- คทง.จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
2		1.2 เกี่ยวข้องกับกรมอนามัย - บันทึกข้อร้องเรียนในระบบร้องเรียนฯ หรือแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนฯ (Complaint 01)		- คทง.จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
3		2. พิจารณาระดับข้อร้องเรียน - ระดับ 1 ข้อร้องเรียนทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ สอบถามทั่วไป (ภายใน 1-2 วันทำการ)		- คทง.จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
4		ระดับ 2 ข้อร้องเรียนระดับเล็ก (หน่วยงานสามารถแก้ไขและยุติเรื่องได้เอง) เสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณา	ภายใน 1 วันทำการ	- ผู้บังคับบัญชา - คทง.จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
5		ทำบันทึกข้อความแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบ	ภายใน 1 วันทำการ	- คทง.จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
6		ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน - ตรวจสอบข้อเท็จจริง - สรุปรายข้อเท็จจริง - แจ้งกลับผู้ร้องเรียน ภายใน 15 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	ภายใน 12 วันทำการ	- กำกับ/ติดตาม โดย คทง.จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
7		สรุปรายข้อร้องเรียน - บันทึกผลการดำเนินการในระบบฯ / แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนฯ (Complaint 01) และแบบฟอร์มรายงานสรุปรายข้อร้องเรียนฯ (Complaint 02) ส่งศูนย์รับข้อร้องเรียนฯ (สล.)	ส่ง สล. ภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป	- คทง.จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
8		รายงานผลการดำเนินงาน - รายงานผู้บริหารทราบ / กองการเจ้าหน้าที่ (ทุกเดือน, รอบ 6 เดือน, รอบ 12 เดือน) - รายงานสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (ทุกเดือน ภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไป)	ภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไป	- จนท.ศูนย์รับข้อร้องเรียนฯ (สล.)