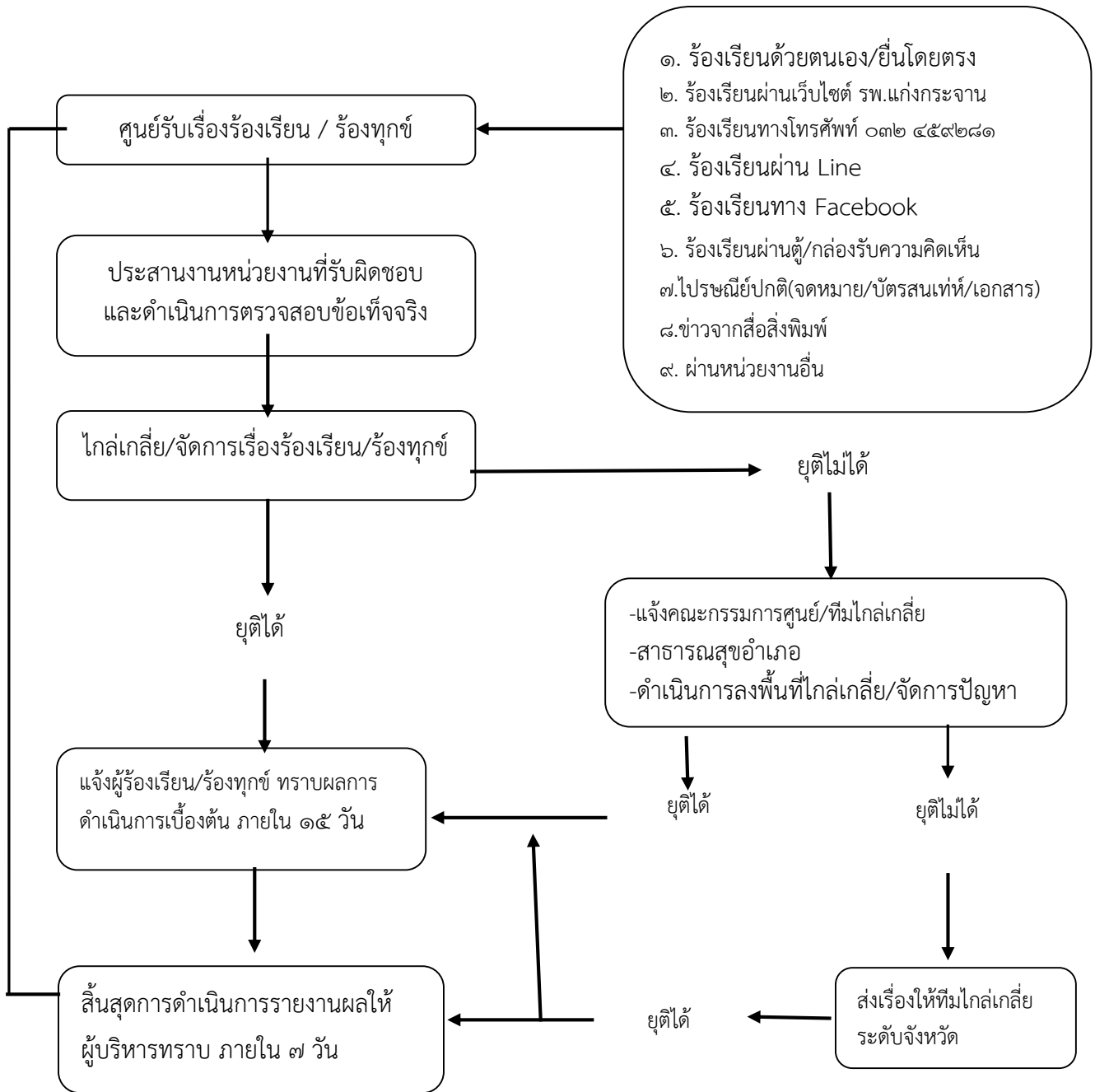


แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน	ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	นายอำเภอ/ สสจ.พบ	ผวจ.พบ.
๑. การแต่งตั้งคณะกรรมการ/ ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน		[รูปสี่เหลี่ยม]			
๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ (ผู้ร้องเรียน)	[รูปสี่เหลี่ยม] ๑-๒ วันทำการ	[รูปวงรี]			
๓. การบันทึกข้อร้องเรียน		[รูปวงรี]			
๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน/ตรวจสอบข้อเท็จจริง	ข้อร้องเรียนระดับ ๑ (๑ วันทำการ)	[รูปหกเหลี่ยม]	ข้อร้องเรียนระดับ ๓ (๑-๒ วันทำการ)		
๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียน ระดับ ๑ และการประสานนายอำเภอรับข้อร้องเรียนระดับ ๓		ข้อร้องเรียนระดับ ๒ (๑-๒ วันทำการ)			
๖. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องใน สสจ.. เพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อ ร้องเรียน ระดับ ๒			[รูปวงรี]		
๗. การประสานนายอำเภอรับข้อร้องเรียน กรณีข้อ ร้องเรียนระดับ ๓				[รูปวงรี]	
๘. การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง และ แจ้งกลับให้ ผู้ร้องเรียนทราบ		[รูปวงรี] (๕ วันทำการ)	[รูปวงรี] (๑๐ วันทำการ)		
๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ของหน่วยงานให้ สสจ.พบ.ทราบ (รายเดือน)		[รูปวงรี] (๑๕ วันทำการ)		[รูปวงรี] (เดือนละ ๑ ครั้ง)	[รูปสี่เหลี่ยม]

อธิบายสัญลักษณ์ เริ่มต้น / สิ้นสุด [รูปสี่เหลี่ยม]

ดำเนินการ [รูปวงรี]

พิจารณา [รูปหกเหลี่ยม]

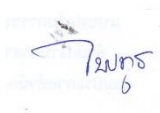


การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแก่งกระจาน
www.kaengkrachan-hotpital.com บล๊อค ของหน่วยงาน สสอ.แก่งกระจาน พ.ศ. ๒๕๖๑

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
<p>ชื่อหน่วยงาน : ...สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี.....</p> <p>วัน/เดือน/ปี : ...๑๒... ธันวาคม ๒๕๖๑.....</p> <p>หัวข้อ : เผยแพร่แผนผังและขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน ปีงบประมาณ ๒๕๖๒</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ได้จัดทำแผนผังและ ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เพื่อเป็นแนวทางถือปฏิบัติแก่บุคลากรในสังกัด ตาม เอกสารที่แนบมา</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Link ภายนอก : www.kaengkrachan-hotpital.com.....</p> <p>หมายเหตุ :</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p></p> <p>(นายไพฑูรย์ ศิลปธร)</p> <p>ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ</p> <p>วันที่...๑๒...เดือน ธันวาคม...พ.ศ. ๒๕๖๑.....</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p></p> <p>(นายสุขประเสริฐ ทับสี)</p> <p>ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน</p> <p>วันที่...๑๒...เดือน ธันวาคม...พ.ศ. ๒๕๖๑.....</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p></p> <p>(นางสาวศุภณัฐ โสภณจิรโรจน์)</p> <p>ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ</p> <p>วันที่...๑๒...เดือน ธันวาคม...พ.ศ. ๒๕๖๑.....</p>	



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน.....จังหวัดเพชรบุรี งานบริหารทั่วไป ๐๓๒-๔๕๙๒๘๑

ที่ พบ ๐๘๓๒/-

วันที่ ..๑๒...ธันวาคม ๒๕๖๑.

เรื่อง จัดทำแผนผังและขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน สาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานตามโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ(Integrity and Transparency Assessment : ITA) EB ๑๖ กำหนดให้หน่วยงาน มีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน นั้น คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน ได้จัดทำแผนผังและขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัด

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน ขอส่งแผนผังและขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ให้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด พร้อมทั้งขออนุญาตเผยแพร่ผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแก่งกระจาน www.kaengkrachan-hotpital.com เพื่อเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประชาชนทั่วไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาเห็นชอบและอนุญาตเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ ต่อไป

(นางสาวศุภณัฐ โสภณจิรโรจน์)
เจ้าพนักงานธุรการ

(นายสุขประเสริฐ ทับสี)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
รักษาราชการแทน สาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน
วันที่๑๒... ธันวาคม....๒๕๖๑....



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน.....จังหวัดเพชรบุรี งานบริหารทั่วไป ๐๓๒-๔๕๙๒๘๑

ที่ พบ ๐๘๓๒/๑๐๐๐

วันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ส่งแผนผังและขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุกแห่ง

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน ขอส่งแผนผังและขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานกรณีมีเรื่องร้องเรียน ทั้งเรื่องร้องเรียนทั่วไป หรือเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตประพฤติมิชอบ โดยให้บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัดอำเภอแก่งกระจาน ได้ศึกษาและถือปฏิบัติ อย่างเคร่งครัด และติดบอร์ดประชาสัมพันธ์หน้าหน่วยงาน

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน ขอขอส่งแผนผังและขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ แนบมาพร้อมกับหนังสือฉบับนี้และสามารถดาวน์โหลดเอกสารคู่มือ ได้ที่ www.kaengkrachan-hotpital.com

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติต่อไป

(นายสุขประเสริฐ ทับสี)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
รักษาราชการแทน สาธารณสุขอำเภอแก่งกระจาน
วันที่๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๑.....