# บันทึกข้อความ

**ส่วนราชการ** สำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าใหม่ ถนนราชกิจ จังหวัดจันทบุรี ๒๒๑๒๐

**ที่** จบ ๐๔๓๒/๔๙ **วันที่** ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

**เรื่อง** ขออนุมัติเผยแพร่แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าใหม่ผ่านเวปไซด์ของหน่วยงาน

เรียน สาธารณสุขอำเภอท่าใหม่

**๑.เรื่องเดิม**

ตามมาตรฐานการประเมินหน่วยงานคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assesment :ITA) กำหนดให้ส่วนราชการมีการจัดทำขั้นตอนแก้ไข/จัดการข้อร้องเรียน นั้น

**๒.ข้อพิจารณา**

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าใหม่ ได้มีการจัดทำแผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าใหม่ เสร็จเรียบร้อยแล้ว เพื่อนำลงเว็บไซต์ของหน่วยงาน(ตามรายละเอียดแนบท้าย)

๓.ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุมัติ ให้นำลงเผยแพร่ในเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี www.chpho.go.th

(นายปราโมทย์ งามสุภาพ)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

อนุมัติ

(นายสมเกียรติ ขันติประเสริฐ)
สาธารณสุขอำเภอท่าใหม่

## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขสาธารณสุขอำเภอท่าใหม่

| ลำดับ | กระบวนงาน | ใช้เวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|---|---|
| | ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าใหม่ | | |
| ๑ | ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณ | 30 นาที | เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ |
| ๒ | คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/บัตรสนเท่ห์/แจ้งเบาะแส<br>กลุ่มงานนิติการ / กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค / กลุ่มงานประกันสุขภาพ / กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อม / กลุ่มงานควบคุมโรคไม่ติดต่อ | ๑– ๒ วัน | เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ฯ |
| ๓ | สาธารณสุขอำเภอท่าใหม่ พิจารณาสั่งการ | ๑ วัน | สาธารณสุขอำเภอท่าใหม่ |
| ๔ | กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามคำสั่ง/สืบสวน/สอบสวน/แสวงหาข้อเท็จจริง | ๗ – ๔๕ วัน | กลุ่มงานที่รับผิดชอบ |
| ๕ | สาธารณสุขอำเภอท่าใหม่<br>เห็นชอบ → ลงนาม<br>ไม่เห็นชอบ → ดำเนินการตามข้อสั่งการ/รายงานผลเพิ่มเติม | ๓ วัน | สาธารณสุขอำเภอท่าใหม่ |
| | สาธารณสุขอำเภอท่าใหม่ พิจารณารายงาน → ลงนาม | ๓ วัน | กลุ่มงานที่รับผิดชอบ |
| | ดำเนินการตามข้อสั่งการและรายงานผลไปยังผู้เกี่ยวข้อง<br>- --* ผู้ร้องเรียน * หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | | |