๑๐. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุง

ลำดับ	กระบวนงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขลุง		
๑	ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๕ นาที	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ
๒	คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/บัตรสนเท่ห์/แจ้งเบาะแส กลุ่มงานนิติการ / กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ / กลุ่มงานประกันสุขภาพ / กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อม / กลุ่มงานโรคไม่ติดต่อ	๑ – ๒ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ฯ
๓	สาธารณสุขอำเภอขลุงพิจารณาสั่งการ	๑ วัน	สาธารณสุขอำเภอขลุง
๔	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามคำสั่ง/สืบสวน/สอบสวน/แสวงหาข้อเท็จจริง	๗ – ๔๕ วัน	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ
๕	สาธารณสุขอำเภอขลุง	๓ วัน	สาธารณสุขอำเภอขลุง
	ไม่เห็นชอบ → ดำเนินการตามข้อสั่งการ/รายงานผลเพิ่มเติม	๓ วัน	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ
	นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจารณารายงาน		
	เห็นชอบ / ลงนาม		
	ดำเนินการตามข้อสั่งการและรายงานผลไปยังผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด - ผู้ร้องเรียน - หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓ วัน	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ