

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

ลำดับ	ประเด็น	ประเด็น	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	ความเสี่ยง	จุดควบคุมความเสี่ยง	บันทึก(แบบฟอร์ม)	เอกสาร
1	รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	รับเรื่องจากช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์/การทุจริตและประพฤติมิชอบ	ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอ	15 นาที	เอกสารสูญหายหรือตกค้าง ก่อนเข้าระบบสารบรรณ	จัดทำบันทึกประจำวัน	ลงทะเบียนรับ เรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์	ลงทะเบียนรับ เรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์
2	ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น	- ดำเนินการตรวจสอบรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์เบื้องต้น/การทุจริต และประพฤติมิชอบ - ส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกรณี ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่	ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอ	1 วัน	-เกิดความล่าช้า เรื่อง ร้องเรียนล่าเรื่องเดียวมา หลายช่องทาง - เกิดความล่าช้ากรณี เรื่อง ร้องเรียนไม่ได้อยู่ในอำนาจ หน้าที่	จัดทำบันทึกประจำวัน	ลงทะเบียนรับ เรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์	สำเนาเอกสาร ต้นฉบับที่มีข้อสั่งการ
3	พิจารณาเรื่อง	- พิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็น 3 ระดับ 1,2,3 ยุติเรื่อง	สาธารณสุขอำเภอ	1 วัน	ระยะเวลาไม่เป็นไปตาม กำหนด	จัดทำบันทึกประจำวัน	ข้อพิจารณา/สั่งการ	สำเนาหนังสือราชการ
4	ดำเนินการตามระดับ 1,2,3	- ดำเนินการตามระดับ - ส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการและรายงานผลตามที่กำหนด	ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอ	ระดับ 1 : 4 วัน ระดับ 2 : 2 - 15 วัน ระดับ 3 : ตาม กรมการกำหนด	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ ดำเนินการรายงานผลตาม ระยะเวลาที่กำหนด	- มีเครือข่ายผู้ ประสานงานระดับ หน่วยงาน - จัดทำทะเบียน ควบคุมเรื่องร้องเรียน	หนังสือราชการ	
5	แจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์	- แจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ทราบรายงานผลการ ดำเนินการ	ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอ	15 วัน	ระยะเวลาไม่ทันตามกำหนด	สรุป/วิเคราะห์ จัดทำ รายงานเรื่องร้องเรียน เสนอผู้บริหาร	หนังสือราชการแบบ รายงาน	สำเนาหนังสือ ราชการแบบรายงาน

ลายมือชื่อ.....ผู้จัดทำ  ผู้ตรวจสอบ

ลายมือชื่อ.....ผู้ตรวจสอบ

ลายมือชื่อ.....ผู้อนุมัติ 

(นางปณมาภรณ์ จันทโรสภา)

(นางปณมาภรณ์ จันทโรสภา)

(นายธวัชสัมพันธ์ กุลพร)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

สาธารณสุขอำเภอวารินชำราบ