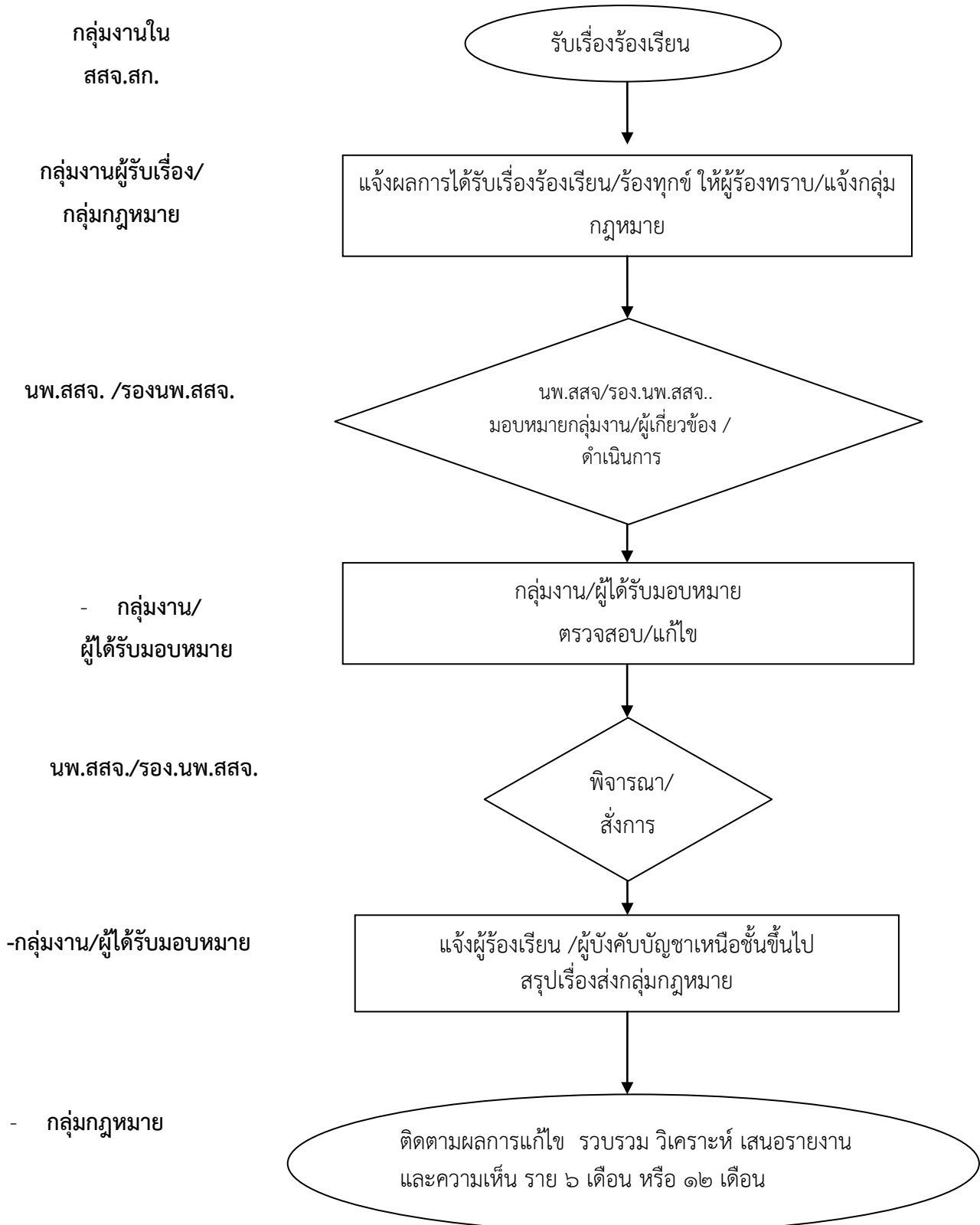


แผนผังการจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว (โดยสรุป)





# แผนผังการจัดการข้อร้องเรียน

## กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว (เดิม)

| ลำดับ | กระบวนการงาน  | ใช้เวลา       | ผู้รับผิดชอบ  |
|-------|---|---------------|---|
| ๑     | <div>ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์</div> <div>สสจ.สระแก้ว</div>   | ๑ วัน         | เจ้าหน้าที่<br>ศูนย์บริหารจัดการ<br>เรื่องราวร้องเรียน/ร้อง<br>ทุกข์ฯ |
| ๒     | <div>ลงทะเบียนเลขรับในระบบสารบรรณ</div>   | ๕ นาที        | เจ้าหน้าที่<br>งานสารบรรณ   |
| ๓     | <div>วิเคราะห์เนื้อหา อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานใด</div>   | ๑ วัน         | เจ้าหน้าที่<br>ศูนย์บริหารจัดการ<br>เรื่องราวร้องเรียน/ร้อง<br>ทุกข์ฯ |
| ๔     | <div>นำเรียน/เสนอความเห็น เพื่อมอบไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบ</div>   | ๑ วัน         | เจ้าหน้าที่<br>ศูนย์บริหารจัดการ<br>เรื่องราวร้องเรียน/ร้อง<br>ทุกข์ฯ |
| ๕     | <div>นายแพทย์สาธารณสุข<br/>จังหวัด พิจารณาสั่งการ</div>   | ๑ วัน         | นายแพทย์<br>สาธารณสุขจังหวัด<br>สระแก้ว                               |
| ๖     | <div>ดำเนินการตามคำสั่ง , สืบสวน/สอบสวน แสวงหาข้อเท็จจริง</div>   | ๗ - ๔๕<br>วัน | กลุ่มงาน/งาน<br>ที่รับผิดชอบ  |
| ๗     | <div>นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด<br/>พิจารณารายงาน</div> <div>เห็นชอบ</div> <div>ไม่เห็นชอบ</div>  | ๗ วัน         | นายแพทย์<br>สาธารณสุขจังหวัด<br>สระแก้ว                               |
| ๘     | <div>ดำเนินการตามข้อสั่งการ และรายงานผลเพิ่มเติม</div>  | ๗ วัน         | กลุ่มงาน/งาน<br>ที่รับผิดชอบ  |
|       | <div>นายแพทย์สาธารณสุข<br/>จังหวัด พิจารณารายงาน</div> <div>ลงนาม</div>   | ๓ วัน         | นายแพทย์<br>สาธารณสุขจังหวัด<br>สระแก้ว                               |
|       | <div>ดำเนินการตามข้อสั่งการและรายงานผลไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด</div> <div>- ผู้ร้องเรียน</div> <div>- หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน</div> <div>- หน่วยงานอื่นตามความเห็นสมควร</div> | ๓ วัน         | กลุ่มงาน/งาน<br>ที่รับผิดชอบ  |

แผนผังการจัดการข้อร้องเรียน

| กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว<br>(ปรับปรุง ๒๘-๐๑-๒๕๖๕) |  |            |   |
|--|--|------------|---|
| ลำดับ  | กระบวนการงาน   | ใช้เวลา    | ผู้รับผิดชอบ  |
| ๑  | <div>งานสารบรรณ สสจ.สระแก้ว<br/>รับเรื่องร้องเรียน</div>   | ๑ วัน      | เจ้าหน้าที่<br>งานสารบรรณ   |
| ๒  | <div>ลงทะเบียนเลขรับในระบบสารบรรณ/มอบกลุ่มงานเกี่ยวข้อง</div>  | ๑๕ นาที    | เจ้าหน้าที่<br>งานสารบรรณ   |
| ๓  | <div>นำเรียน/เสนอความเห็น เพื่อบอกไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบ</div>  | ๑ วัน      | เจ้าหน้าที่<br>ศูนย์บริหารจัดการ<br>เรื่องราวร้องเรียน/ร้อง<br>ทุกข์ฯ |
| ๔  | <div>นายแพทย์สาธารณสุข<br/>จังหวัด พิจารณาสั่งการ</div>  | ๑ วัน      | นายแพทย์<br>สาธารณสุขจังหวัด<br>สระแก้ว                               |
| ๕  | <div>ดำเนินการตามคำสั่ง , สืบสวน/สอบสวน แสวงหาข้อเท็จจริง</div>  | ๗ - ๔๕ วัน | กลุ่มงาน/งาน<br>ที่รับผิดชอบ  |
| ๖  | <div>นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด<br/>พิจารณา</div>  | ๗ วัน      | นายแพทย์<br>สาธารณสุขจังหวัด<br>สระแก้ว                               |
| ๗  | <div>เห็นชอบ</div> <div>ดำเนินการตามข้อสั่งการและรายงานผลไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด<br/>- ผู้ร้องเรียน<br/>- หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน<br/>- สรุปเรื่องส่งศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน รวบรวม วิเคราะห์</div> | ๗ วัน      | กลุ่มงาน/งาน<br>ที่รับผิดชอบ  |
|  | <div>ไม่เห็นชอบ</div> <div>ดำเนินการตามข้อสั่งการ<br/>และรายงานผลเพิ่มเติม</div>   | ๓ วัน      | นายแพทย์<br>สาธารณสุขจังหวัด<br>สระแก้ว                               |
|  | <div>นพ.สสจ. พิจารณา</div>   | ๓ วัน      | กลุ่มงาน/งาน<br>ที่รับผิดชอบ  |

## แผนผังการจัดการข้อร้องเรียน

### กระบวนการงานเปรียบเทียบคดี

| ลำดับ | กระบวนการงาน  | ใช้เวลา     | ผู้รับผิดชอบ |
|-------|---|-------------|--------------|
| 1     | รับรายงานจากพนักงานเจ้าหน้าที่  | 5 นาที      | กลุ่มกฎหมาย  |
| 2     | ตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน ข้อเท็จจริง<br>เกี่ยวกับการกระทำผิด และข้อกฎหมายที่<br>เกี่ยวข้องพิจารณาทำความเข้าใจเสนอผู้มีอำนาจ  | 3-7 วัน     | กลุ่มกฎหมาย  |
| 3     | นพ.สจ.  | 1 วัน       |              |
| 4     | เชิญผู้ถูกกล่าวหามาพบ<br>เพื่อเปรียบเทียบคดี<br><br><div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div>ไม่ยินยอมให้เปรียบเทียบ</div> <div>ยินยอมให้เปรียบเทียบ</div> </div> | 7-14<br>วัน | กลุ่มกฎหมาย  |
| 5     | ดำเนินการเปรียบเทียบคดี/ส่งเงินงานการเงิน   | 30<br>นาที  | กลุ่มกฎหมาย  |
| 6     | ลงทะเบียน/เก็บรวบรวมสำนวน/<br>แจ้งพนักงานเจ้าหน้าที่  | 30<br>นาที  | กลุ่มกฎหมาย  |
|       | รวบรวมพยานหลักฐาน<br>กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวน   |             |              |



