

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย

กลุ่มแผนงาน สำนักงานเลขาธิการกรม กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ลำดับ	ขั้นตอน	มาตรฐานเวลา	ข้อกำหนดของกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
๑	<p>มาร้องด้วยตนเอง, โทรศัพท์, โทรสาร, หนังสือ/จดหมาย, กล่องรับเรื่อง, Google form, e-mail, facebook</p>			เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๒	<p>งานบริหารงานทั่วไป ลงทะเบียนรับเรื่อง</p>	๑๐ นาที		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๓	<p>ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น</p>	๑๕ นาที		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๔	<p>ผู้รับผิดชอบเสนอผู้บริหารหน่วยงานเพื่อทราบและสั่งการ</p>	๑๐ นาที		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
	<p>ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนบันทึกการสั่งการในสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (เรื่องลับ)</p>	๑๕ นาที	ลงสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	
	<p>ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนแจ้งและส่งเอกสารให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและปรับปรุง</p>	๑๕ นาที		
	<p>ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนติดตามการดำเนินการแก้ไขจากกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง</p>	๑๐ นาที		
๕	<p>รายงานผู้บริหารหน่วยงานรับทราบผลการดำเนินงาน</p>	๑๐ นาที		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
	<p>ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน (ภายใน ๑๕ วันทำการ)</p>	๑๕ วันทำการ	พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ มาตรา ๓๘	
	<p>สรุปเสนอผู้บริหารหน่วยงาน รอบ ๖,๙,๑๒ เดือน</p>	รอบ ๖ เดือน รอบ ๙ เดือน รอบ ๑๒ เดือน		
๖	<p>สรุปผลการดำเนินการปรับปรุงเพื่อเป็นฐานข้อมูลของกลุ่มแผนงาน</p>	๒ ชั่วโมง	-	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ