



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

ที่ อต ๐๐๓๒.๖/ ๓๕

วันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่แผนผังขั้นตอนการร้องเรียนของผู้ใช้บริการ

เรียน สาธารณสุขอำเภอหนองหาน

ตามที่ กระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment – ITA) เป็นตัวชี้วัดการตรวจราชการประจำปี ๒๕๖๑ ซึ่งการดำเนินงาน กำหนดให้หน่วยงานมีการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน ให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใสตรวจสอบได้และมีกระบวนการในการปฏิบัติเป็นขั้นตอน เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงกระบวนการขั้นตอนการร้องเรียนได้อย่างสะดวก คณะกรรมการจึงได้จัดทำแผนผังขั้นตอนในการร้องเรียนขึ้นเพื่อสะดวกแก่ผู้รับบริการ

บัดนี้คณะทำงานได้ดำเนินการจัดทำแผนผังเรียบร้อยแล้ว จึงขออนุญาต เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ไปยังเว็บไซต์ <http://www.nonghandho.com/nonghan2/> ดังแนบเอกสาร/ไฟล์ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต.

(นางวันทนา ไพศาลพันธ์)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ความเห็นสาธารณสุขอำเภอหนองหาน

☒ อนุญาต

☐ ไม่อนุญาต (เหตุผล)

สำเนาถูกต้อง

(นางวันทนา ไพศาลพันธ์)

ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอหนองหาน

(นายสาคร รอดขันเมือง)
สาธารณสุขอำเภอหนองหาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	ศูนย์ / จุดรับข้อ ร้องเรียนของ หน่วยงาน	ผู้ที่เกี่ยวข้องใน หน่วยงาน	ศูนย์รับข้อ ร้องเรียน สสอ.หนอง หาน	สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัด อุดรธานี/สำนัก ปลัดกระทรวง สาธารณสุข	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	หน่วยงาน ภายนอก
๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน							
๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ							
๓. การบันทึกข้อร้องเรียน							
๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน							
๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการ ประสานหน่วยงานภายนอก กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๔							
๖. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒							
๗. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนสสอ.หนองหาน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓							
๘. การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง และแจ้งกลับให้ ผู้ร้องเรียนทราบ							
๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ (รายเดือน)							

```

graph TD
    Start([Start]) --> Reception[Reception]
    Reception --> Recording[Recording]
    Recording --> Analysis[Analysis]
    Analysis --> Decision{Decision}
    Decision -- "1 วันทำการ" --> Feedback[Feedback]
    Feedback --> Reception
    Decision --> External[External Coordination]
    External --> End([End])
    Decision --> Internal[Internal Coordination]
    Internal --> SSO[SSO Nong Han Center]
    SSO --> FollowUp[Follow-up]
    FollowUp --> Delay[10 วันทำการ]
    Delay --> Reporting[Reporting]
    Reporting --> End
    SSO -- "ประจำวัน หรือ ตามความเหมาะสม" --> SSO
    SSO -- "ตามความเหมาะสม แล้วแต่กรณี" --> FollowUp
  
```

อธิบายสัญลักษณ์



เริ่มต้น / สิ้นสุด

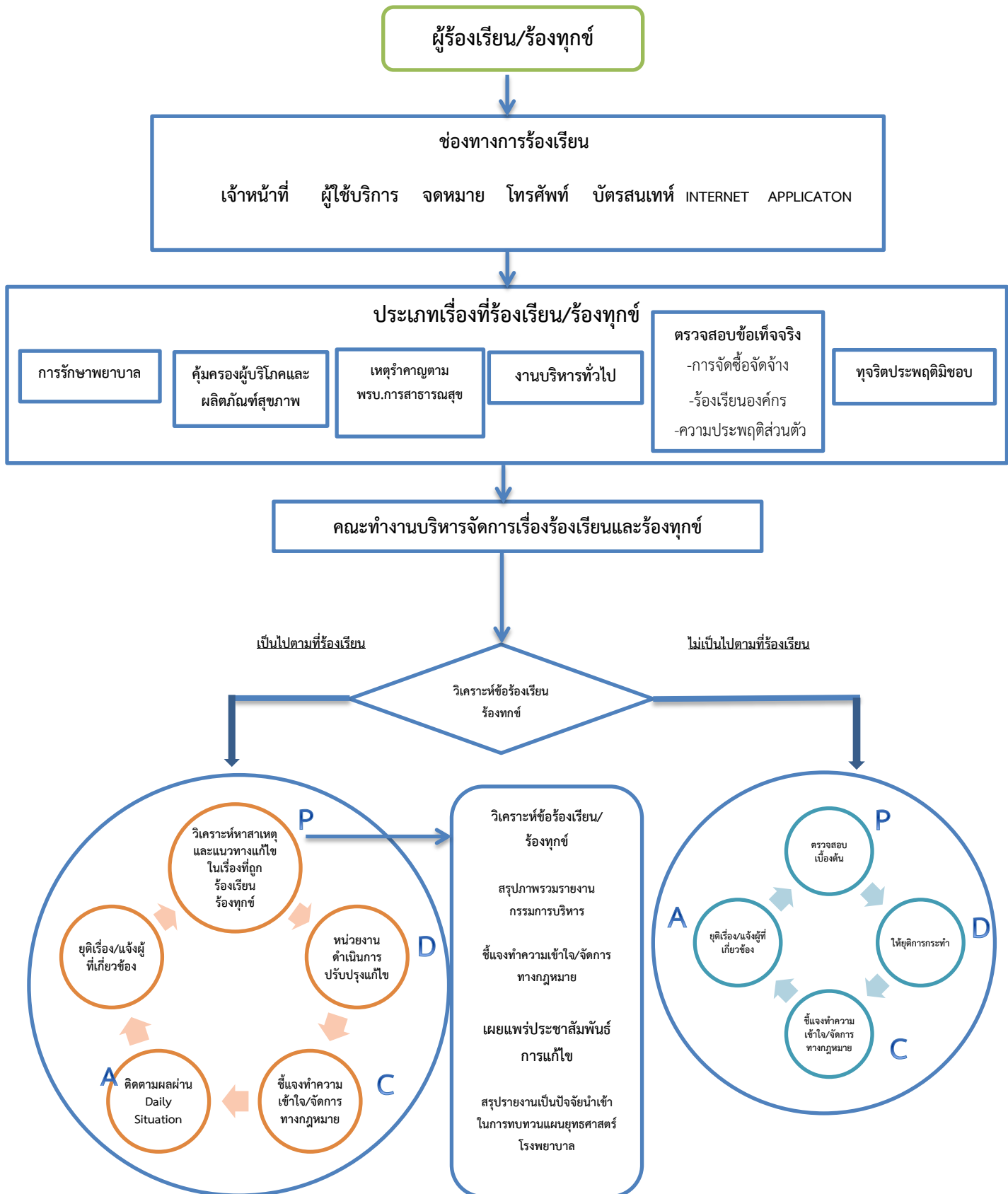


ดำเนินการ

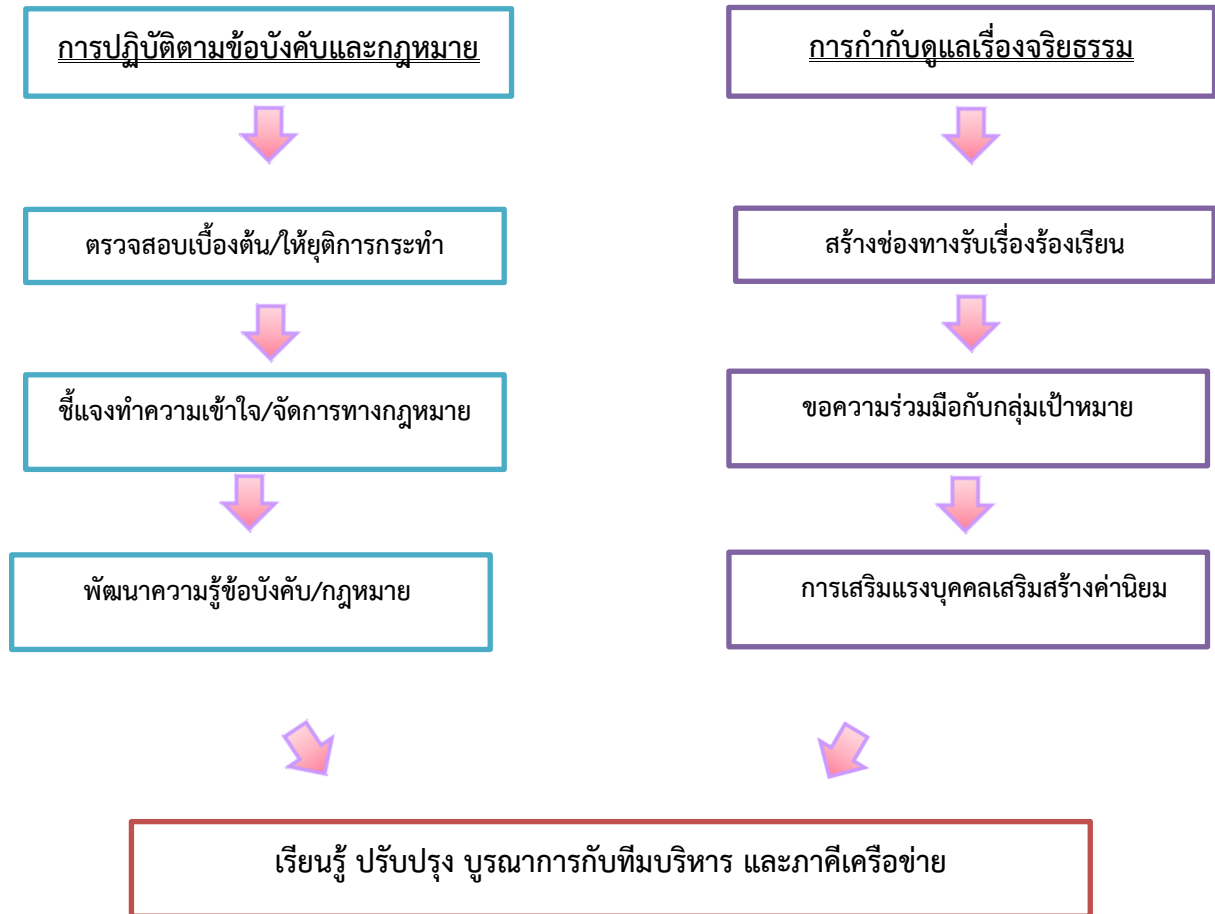


พิจารณา

ผังขั้นตอนการร้องเรียนและร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน



การปฏิบัติตามกฎหมายและการกำกับดูแลเรื่องจริยธรรมของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน



ผังขั้นตอนการดำเนินการทางวินัย

