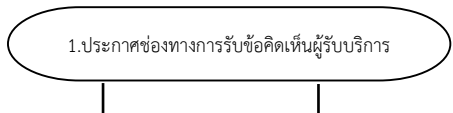
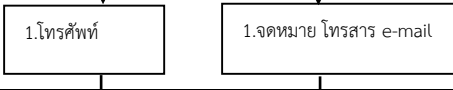
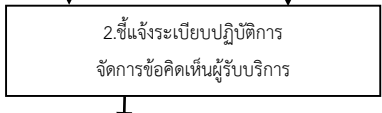
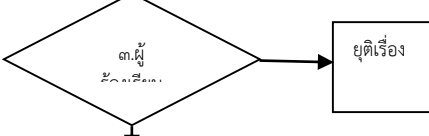
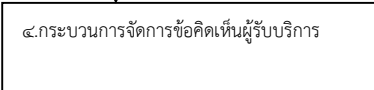


2.6.5 กระบวนการรับข้อร้องเรียน

Flow Chart แสดงขั้นตอนกระบวนการรับข้อร้องเรียน กลุ่มศูนย์สุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

วัตถุประสงค์ : เพื่อให้การดำเนินงานของของศูนย์สุขภาพจิต เป็นไป อย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ ให้มีระบบรับเรื่องร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ในกรณีที่มีเรื่องหรือข้อสงสัยว่าหน่วยงาน ได้กระทำการที่ไม่ถูกต้อง อันอาจทำให้เกิดความเสียหายได้ พร้อมทั้งได้กำหนด มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนที่ได้ร้องเรียนด้วยความสุจริตไว้ด้วย

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติ	จุดควบคุมความเสี่ยง	ระยะเวลา (นาที)
คณะกรรมการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	 <p>1.ประกาศช่องทางการรับข้อคิดเห็นผู้รับบริการ</p>		60 นาที
ผู้ให้บริการ	 <p>1.โทรศัพท์ 1.จดหมาย โทรสาร e-mail</p>	ประกาศ/ประชาสัมพันธ์ ช่องทางการรับข้อคิดเห็นผู้รับบริการ	120 นาที
คณะกรรมการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	 <p>2.จัดแจ้งระเบียบปฏิบัติการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ</p>	แสดงเป็นเอกสารหรือลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจนว่าเรื่องใดเปิดเผยได้และไม่ได้	30 นาที
ผู้ให้บริการ	 <p>3.ผู้... ยุติเรื่อง</p>		
คณะกรรมการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	 <p>4.กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ</p>		

วิธีปฏิบัติในกระบวนการรับข้อร้องเรียน

ของกลุ่มศูนย์สุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

วัตถุประสงค์ : เพื่อให้การดำเนินงานของของศูนย์สุขภาพจิต เป็นไป อย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ ให้มีระบบรับเรื่องร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ในกรณีที่มีเรื่องหรือข้อสงสัยว่าหน่วยงาน ได้กระทำการที่ไม่ถูกต้อง อันอาจทำให้เกิดความเสียหายได้ พร้อมทั้งได้กำหนด มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนที่ได้ร้องเรียนด้วยความสุจริตไว้ด้วย เพื่อให้มีขั้นตอนการดำเนินงานทั้งสิ้น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 : ช่องทางการรับข้อคิดเห็นผู้รับบริการ

คณะกรรมการศูนย์ข้อมูลข่าวสารดำเนินการประกาศช่องทางการรับข้อคิดเห็นผู้รับบริการ –รับเรื่องผู้รับบริการ ทุกช่องทางที่ผู้ร้องเรียนสามารถติดต่อเข้ามาได้ ระยะเวลาในการดำเนินการ 60 นาที

ขั้นตอนที่ 2 : ชี้แจงระเบียบปฏิบัติการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ

เมื่อมีผู้ใช้บริการ มีการร้องเรียน หรือมีข้อคิดเห็น ให้คณะกรรมการศูนย์ข้อมูลข่าวสารได้ชี้แจงระเบียบปฏิบัติการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ ระยะเวลาในการดำเนินการ 120 นาที

ขั้นตอนที่ 3 : ร้องเรียน

เมื่อผู้ร้องเรียนได้แจ้งเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการ ให้คณะกรรมการได้ดำเนินการให้ข้อมูลหรือดำเนินการแก้ไข ระยะเวลาในการดำเนินการ 120 นาที

ขั้นตอนที่ 4:กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ

คณะกรรมการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ของผู้ใช้บริการเพื่อเก็บเป็นข้อมูลในแฟ้มงาน ระยะเวลาในการดำเนินการ 30 นาที

2.6.5 กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ

Flow Chart แสดงขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ

กลุ่มศูนย์สุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

วัตถุประสงค์ : เพื่อให้การดำเนินงานของของศูนย์สุขภาพจิต เป็นไป อย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ ให้มีระบบรับเรื่องร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ในกรณีที่มีเรื่องหรือข้อสงสัยว่าหน่วยงาน ได้กระทำการที่ไม่ถูกต้อง อันอาจทำให้เกิดความเสียหายได้ พร้อมทั้งได้กำหนด มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนที่ได้ร้องเรียนด้วยความสุจริตไว้ด้วย

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติ	จุดควบคุม ความเสี่ยง	ระยะเวลา (นาที)
คณะกรรมการศูนย์ ข้อมูลข่าวสาร			
คณะกรรมการศูนย์ ข้อมูลข่าวสาร		ปกปิดข้อมูลผู้ แจ้ง	30 นาที
ผู้อำนวยการ			60 นาที
คณะกรรมการศูนย์ ข้อมูลข่าวสาร		ใช้มติเห็นชอบ ที่มีคะแนนสูง ที่สุด	120 นาที
คณะกรรมการศูนย์ ข้อมูลข่าวสาร		แจ้งผลดำเนินการ ต่อผู้ให้ข้อคิดเห็น ทราบ	120 นาที
คณะกรรมการศูนย์ ข้อมูลข่าวสาร			120 นาที

วิธีปฏิบัติในกระบวนการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ

ของกลุ่มศูนย์สุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

วัตถุประสงค์ : เพื่อให้การดำเนินงานของของศูนย์สุขภาพจิต เป็นไป อย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ ให้มีระบบรับเรื่องร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ในกรณีที่มีเรื่องหรือข้อสงสัยว่าหน่วยงาน ได้กระทำการที่ไม่ถูกต้อง อันอาจทำให้เกิดความเสียหายได้ พร้อมทั้งได้กำหนด มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนที่ได้ร้องเรียนด้วยความสุจริตไว้ด้วย

มีขั้นตอนการดำเนินงานทั้งสิ้น 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 : ศูนย์สุขภาพจิตรับข้อร้องเรียน จากผู้ร้องเรียน/ผู้รับบริการ

คณะกรรมการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร รับข้อคิดเห็นร้องเรียน ระยะเวลาในการดำเนินการ 30 นาที

ขั้นตอนที่ 2 : ผู้อำนวยการ ผู้ได้รับมอบหมาย พิจารณาสั่งดำเนินการตอบสนองข้อคิดเห็น

ผู้อำนวยการศูนย์สุขภาพจิตพิจารณาสั่งดำเนินการตอบสนองข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนที่ได้รับมา

ระยะเวลาในการดำเนินการ 60 นาที

ขั้นตอนที่ 3 : หน่วยงานพิจารณาดำเนินการ

หน่วยงาน/คณะกรรมการ พิจารณาดำเนินการตอบสนองข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนที่ได้รับมา

ระยะเวลาในการดำเนินการ 120 นาที

ขั้นตอนที่ 4 : ปิดข้อคิดเห็น

คณะกรรมการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร แจ้งผลดำเนินการประธาน กก. แจ้งผลดำเนินการต่อผู้ให้ข้อคิดเห็นปิดการพิจารณาดำเนินการตอบสนองข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนที่ได้รับมา แจ้งผลดำเนินการประธานคณะกรรมการและแจ้งผลดำเนินการต่อผู้ให้ข้อคิดเห็น ระยะเวลาในการดำเนินการ 120 นาที

ขั้นตอนที่ 5 : รวบรวมรายงานข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียนผู้รับบริการของหน่วยงานใน

คณะกรรมการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร รวบรวมรายงานข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียนผู้รับบริการของหน่วยงานใน เพื่อเป็นข้อมูลครั้งถัดไป ระยะเวลาในการดำเนินการ 120 นาที