

# รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

## (FLOWCHART)

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารอ้างอิง
๑		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนของหน่วยงาน สอบถามข้อมูล อาทิ ชื่อ-สกุลผู้ร้องเรียน ชื่อเรื่องเรียน ข้อกล่าวหา ช่องทางการติดต่อ หลักฐาน (ถ้ามี)</li> <li>- ร้องเรียนผ่านแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์ (Traffy Fondue) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม พร้อมแนบภาพถ่าย พิกัดที่เกิดเหตุและรายละเอียดข้อร้องเรียน</li> </ul>	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๖๐ นาที	หลักฐานการร้องเรียน
๒		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลงทะเบียนและบันทึกข้อมูลลงในทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน</li> </ul>	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๑๕ นาที	ทะเบียนคุมและบันทึกรายงานการรับเรื่องร้องเรียน
๓		<ul style="list-style-type: none"> <li>- วิเคราะห์ข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐานแยกตามประเภทข้อร้องเรียน สรุปประเด็นเสนอหัวหน้าหน่วยงานเพื่อสั่งการในขั้นตอนต่อไป</li> </ul>	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	๑ วัน	-บันทึกรายงานเสนอหัวหน้าหน่วยงาน -ส่งให้หน่วยงาน/กลุ่มงานที่รับผิดชอบดำเนินการ
๔		<ul style="list-style-type: none"> <li>- นำเรื่องเสนอหัวหน้าหน่วยงานเพื่อพิจารณาตามเหตุที่ได้มีการร้องเรียน</li> <li>๔.๑ กรณีมีมูล มอบหมายกลุ่มกฎหมาย /หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนดำเนินการ</li> <li>๔.๒ กรณีไม่มีมูลสั่งยุติเรื่อง</li> <li>๔.๒.๑ บัตรสนเท่ห์ ที่ไม่มีหลักฐานอันเชื่อถือได้ตามสมควร</li> <li>๔.๒.๒ มีข้อเท็จจริงที่ไม่เพียงพอ ประกอบกับไม่มีพยานหลักฐานที่เชื่อถือได้ตามสมควร</li> </ul>	หัวหน้าหน่วยงาน	๑ วัน	บันทึกรายงานเสนอหัวหน้าหน่วยงานและบันทึกความเห็น
๕		<ul style="list-style-type: none"> <li>- กลุ่มกฎหมายรวบรวมเอกสารหลักฐาน และดำเนินการตามมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน/ผู้ถูกกล่าวหา/และผู้ที่อาจได้รับผลกระทบหรือได้รับความเสียหายจากการร้องเรียน / แจ้งเบาะแส</li> <li>-ปกปิดข้อมูลของผู้ร้องเรียนที่ไม่มีความจำเป็นในการสืบหาข้อเท็จจริง</li> </ul>	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	๓๐ วัน	ข้อสั่งการ รายงานพยานหลักฐาน
๖		<ul style="list-style-type: none"> <li>- เมื่อได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นพบว่ามีกรกระทำผิดตามที่ถูกกล่าวหา สามารถเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาดำเนินการตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องโดยแต่งตั้งหรือไม่แต่งตั้งคณะกรรมการ</li> <li>- กรณีตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นพบว่าเป็นคดีที่ต้องแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน/สอบสวน ให้เสนอเพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน/สอบสวน ให้เสนอเพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน/สอบสวน ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ต่อไป</li> </ul>	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	๓๐ วัน	-บันทึกเสนอพิจารณาตามระเบียบ -บันทึกเสนอทำคำสั่งแต่งตั้งและแจ้งให้คณะกรรมการรับทราบหน้าที่และขอบเขตการดำเนินการ
๗		<ul style="list-style-type: none"> <li>- เมื่อได้ดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง ทราบผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และหรือได้ดำเนินการประการใดไประยะเวลาหนึ่งแล้วให้แจ้งหน่วยงาน/ผู้ร้องเรียน ทราบผลการดำเนินการ</li> </ul>	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	ภายใน ๑๕ วันนับแต่รับเรื่องร้องเรียน	หนังสือแจ้งหน่วยงานและผู้ร้อง
๘		<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดเก็บผลการดำเนินงานและ/หรือรายงานผลการดำเนินการตรวจสอบและพยานหลักฐานในทะเบียน</li> </ul>	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	๑ วัน	แฟ้มเก็บผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

