

# Work Flow กระบวนการทำงานการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องทุจริต (เรื่องลับ)

## ๕. Work Flow กระบวนการงาน

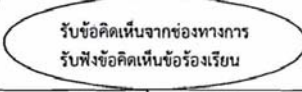
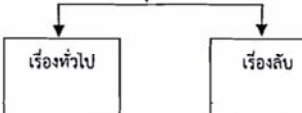

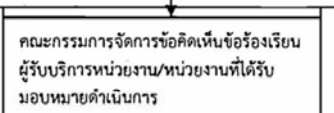
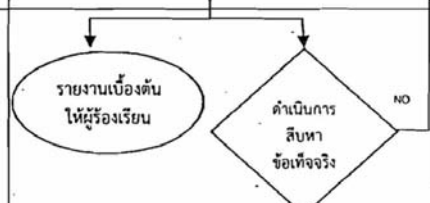
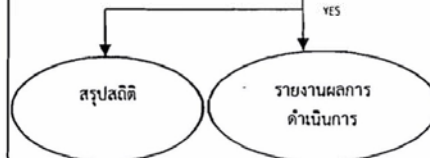
### ๕.๑ กรณีกรมสุขภาพจิตได้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไปและเรื่องลับ

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนจากช่องทาง การรับฟังต่างๆ	รับข้อคิดเห็นจากช่องทาง การรับฟังข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	๕-๓๐ นาที	งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน
๒.๑ ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ๒.๒ ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ลับ	เรื่องทั่วไป / เรื่องลับ	๒ นาที	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ
๓.๑ ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้ให้บริการ กรมสุขภาพจิตมอบหมาย/สั่งการ หรือ เสนออธิบดี ๓.๒ อธิบดีกรมสุขภาพจิตพิจารณา มอบหมาย/สั่งการ	ประธานจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้ให้บริการ / อธิบดีกรมสุขภาพจิต		อธิบดี/ ประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้ให้บริการ
๔.หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ โดยคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้บริการกรมสุขภาพจิตดำเนินการ	หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ โดยคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้บริการกรมสุขภาพจิตดำเนินการ		คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้บริการ
๕.รายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนเบื้องต้นแก่ผู้ร้องเรียน และส่งต่อหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิตที่ถูกร้องเรียน	รายงานเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียน / ส่งต่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	๑๕ วัน	หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน
๖.หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดำเนินการ	พิจารณาดำเนินการ		หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
๗.หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนรายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้วกลับมายังกรมสุขภาพจิต	รายงานกลับมายังกรมสุขภาพจิต	๑๕ วัน	หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
๘.รายงานผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน และสรุปผลคดี	สรุปผลคดี / รายงานผลการดำเนินการ	รายงานภายใน ๑๕ วัน สรุปผลคดี ๓๐ วัน	หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน

หมายเหตุ : ไม่สามารถระบุเวลาได้เนื่องจากขึ้นอยู่กับผู้บริหาร คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นของกรมสุขภาพจิต และหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายดำเนินการ

หมายเหตุ : อ้างอิงจากคู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน (Work Manual) กระบวนการงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต

๕.๒ กรณีหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิตได้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไปและเรื่องลับ

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนจากช่องทาง การรับฟังต่างๆ		๕-๓๐ นาที	หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน
๒.๑ ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ๒.๒ ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ลับ		๒ นาที	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ
๓. ผู้อำนวยการพิจารณาหมาย/สั่งการ			ผู้อำนวยการ
๔.คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียนผู้รับบริการหน่วยงาน/ หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายดำเนินการ			คณะกรรมการจัดการ ข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน ผู้รับบริการหน่วยงาน/ หน่วยงานที่ได้รับ มอบหมายดำเนินการ
๕.รายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน เบื้องต้นแก่ผู้ร้องเรียน และหน่วยงานสืบ หาข้อเท็จจริง		๑๕ วันหรือ มากกว่านั้น	หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน
๖.รายงานผลการดำเนินการแก่ ผู้ร้องเรียน และสรุปสถิติ		รายงานภายใน ๑๕ วัน สรุปสถิติ ๓๐ วัน	หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน

หมายเหตุ : ไม่สามารถระบุเวลาได้เนื่องจากขึ้นอยู่กับผู้บริหาร คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นฯของหน่วยงาน หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายดำเนินการ

หมายเหตุ : อ้างอิงจากคู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน (Work Manual) กระบวนการ ข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต