การดำเนินงานร้องเรียน

ร้องเรียนผ่านศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข

ร้องเรียนผ่านศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย

เรื่องร้องเรียนเข้ามา ศกม.

↓ ๑ วัน

เรื่องร้องเรียนเข้ากลุ่มอุทธรณ์

↓ ๑ วัน

หัวหน้ากลุ่มอุทธรณ์
มอบหมายผู้รับผิดชอบ

↓ ๑-๒ วัน

พิจารณาประเด็นร้องเรียนและ
แก้ไขปัญหาร้องเรียนได้เอง หรือ
ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

↓ ๔ วัน

เสนอหนังสือแจ้งผลร้องเรียน
ต่อหัวหน้ากลุ่มงานฯ

↓ ๑-๒ วัน

เสนอหนังสือแจ้งผลร้องเรียน
ต่อผู้บริหารหน่วยงาน

↓ ๒ วัน

เสนอหนังสือแจ้งผลร้องเรียน
ต่ออธิบดีเพื่อลงนาม

๒ วัน

→ แจ้งเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นหรือแจ้งผล
ไปยังผู้ร้องเรียน/หน่วยงานส่งเรื่อง
ร้องเรียน ๑ วัน

หมายเหตุ : กรณี ศกม. ดำเนินการแก้ไข
ปัญหาได้เอง ระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วัน