

2. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข

ลำดับที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา (วันทำการ)	เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพงาน	เป้าหมาย/ความสำเร็จของงาน	ความเสี่ยง	จุดควบคุมความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ
1.		3 วัน	-	-	-	-	-
2.		1 วัน	-	-	-	-	กลุ่มอำนวยการ
3.		½ วัน	-	-	-	-	จนท.บันทึกข้อมูล
4.		½ วัน	-	-	-	-	จนท.บันทึกข้อมูล
5.		½ วัน	เฉลี่ยเท่ากันทุกคน	-	-	-	หน.คส.
6.		2 วัน	-	-	ข้อมูลไม่ครบถ้วน	- ทำ Check list - ประสานขอข้อมูลเพิ่มเติม	นิติกรเจ้าของเรื่อง
7.		1 วัน	-	-	-	-	นิติกรเจ้าของเรื่อง
8.		½ วัน	-	-	-	-	นิติกรเจ้าของเรื่อง/ หน.คส.

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา (วันทำการ)	เกณฑ์ มาตรฐาน คุณภาพงาน	เป้าหมาย/ ความสำเร็จ ของงาน	ความเสี่ยง	จุดควบคุม ความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ
9.	↓ ทำหนังสือส่งเรื่อง	1 วัน	-	-			นิติกรเจ้าของเรื่อง
10.	↓ ประสานงาน/ติดตามความก้าวหน้า	½ วัน		-	ได้รับคำชี้แจง ล่าช้ากว่ากำหนด	- ติดตามผ่าน ช่องทางต่าง ๆ เป็น ระยะ	นิติกรเจ้าของเรื่อง/ หน.คส.
11.	↓ สรุปประเด็น/รายงานความก้าวหน้า	1 วัน	รายงาน ความก้าวหน้า ทุก 15 วัน	-	-	-	นิติกรเจ้าของเรื่อง/ หน.คส.
12.	↓ ทำหนังสือแจ้งผล	1 วัน	-	-	-	-	นิติกรเจ้าของเรื่อง
13.	↓ เสนอลงนาม	2 วัน	-	-	-	-	นิติกรเจ้าของเรื่อง
14.	↓ ส่งเรื่องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ	2 วัน	ไม่เกิน 15 วัน นับแต่รับเรื่อง	-	-	-	จนท.บันทึกข้อมูล
15.	↓ ลงทะเบียน	½ วัน	-	-	-	-	จนท.บันทึกข้อมูล
16.	↓ สรุปเรื่อง	½ วัน	-	-	-	-	นิติกรเจ้าของเรื่อง/ หน.คส.
17.	↓ ปิดเรื่อง		-	-	-	-	