

**กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ๋ จังหวัดภูเก็ต**

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ๋ จังหวัดภูเก็ต	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริหารจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ฯ
๒	ลงทะเบียนเลขรับในระบบสารบรรณ	๕ นาที	เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริหารจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ฯ
๓	วิเคราะห์เนื้อหา อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานใด	๑ ชั่วโมง	เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริหารจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ฯ
๔	นำเรียน สาธารณสุขอำเภอกะตุ๋	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริหารจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ฯ
๕	สาธารณสุขอำเภอ พิจารณาสั่งการ	๑ วัน	สาธารณสุขอำเภอ กะตุ๋ จังหวัดภูเก็ต
๖	ดำเนินการ , สอบสวน/สอบสวน แสวงหาข้อเท็จจริง	๑ - ๔๕ วัน	สาธารณสุขอำเภอ กะตุ๋/เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบ
๗	จัดทำรายงาน	๑ วัน	สาธารณสุขอำเภอ กะตุ๋/เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบ
๘	รายงานผลไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด (หลังจากเสร็จสิ้นการดำเนินการ)	๑ วัน	สาธารณสุขอำเภอ กะตุ๋ จังหวัดภูเก็ต

สถานที่/ช่องทางการให้บริการประชาชน เกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ๋

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	วัน เวลาทำการ
1.ช่องทางจุดบริการประชาชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ๋ (เลขที่ 51/149 หมู่ 6 ถนนวิชิตสงคราม ตำบลกะตุ๋ อำเภอกะตุ๋ จังหวัดภูเก็ต 83120)	วัน จันทร์ - วัน ศุกร์ ยกเว้น วันหยุดที่ทางราชการกำหนด ตั้งแต่เวลา 8.30 - 16.30 น.
2.ช่องทางโทรศัพท์ เบอร์โทร 076 321633	วัน จันทร์ - วัน ศุกร์ ยกเว้น วันหยุดที่ทางราชการกำหนด ตั้งแต่เวลา 8.30 - 16.30 น.
3. ช่องทางไปรษณีย์ อีเล็ททรอนิกส์ (เว็บไซต์ http://kathu321633.com) (FB: สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะตุ๋)	วัน จันทร์ - วัน ศุกร์ ยกเว้น วันหยุดที่ทางราชการกำหนด ตั้งแต่เวลา 8.30 - 16.30 น. ช่องทางเว็บไซต์เปิดให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง แต่เจ้าหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์ เฉพาะวัน และเวลาราชการ
4. ช่องทางไปรษณีย์	วัน จันทร์ - วัน ศุกร์ ยกเว้น วันหยุดที่ทางราชการกำหนด ตั้งแต่เวลา 8.30 - 16.30 น.
5.อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน / กล้องแสดงความ ความเห็น ใน รพ.สต.	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม) แต่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ดำเนินการเปิดกล้องรับข้อร้องเรียน/กล้องแสดงความ ความเห็น วันศุกร์ เวลา 14.00 - 16.30 น.