

๕.๒ กรณีหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิตได้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไปและเรื่องลับ

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑. รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนจากช่องทางการรับฟังต่างๆ	รับข้อคิดเห็นจากช่องทาง การรับฟังข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	๕-๓๐ นาที	หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน
๒.๑ ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ๒.๒ ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ลับ	เรื่องทั่วไป      เรื่องลับ	๒ นาที	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ
๓. ผู้อำนวยการพิจารณาหมาย/สั่งการ	ผู้อำนวยการ หมาย/สั่งการ		ผู้อำนวยการ
๔. คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการหน่วยงาน/หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายดำเนินการ	คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการหน่วยงาน/หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายดำเนินการ		คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการหน่วยงาน/หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายดำเนินการ
๕. รายงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนเบื้องต้นแก่ผู้ร้องเรียน และหน่วยงานสืบหาข้อเท็จจริง	รายงานเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียน      ดำเนินการสืบหาข้อเท็จจริง	๑๕ วันหรือมากกว่านั้น	หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน
๖. รายงานผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน และสรุปสถิติ	สรุปสถิติ      รายงานผลการดำเนินการ	รายงานภายใน ๑๕ วัน สรุปสถิติ ๓๐ วัน	หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบงานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน

หมายเหตุ : ไม่สามารถระบุเวลาได้เนื่องจากขึ้นอยู่กับผู้บริหาร คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นฯของหน่วยงานหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายดำเนินการ