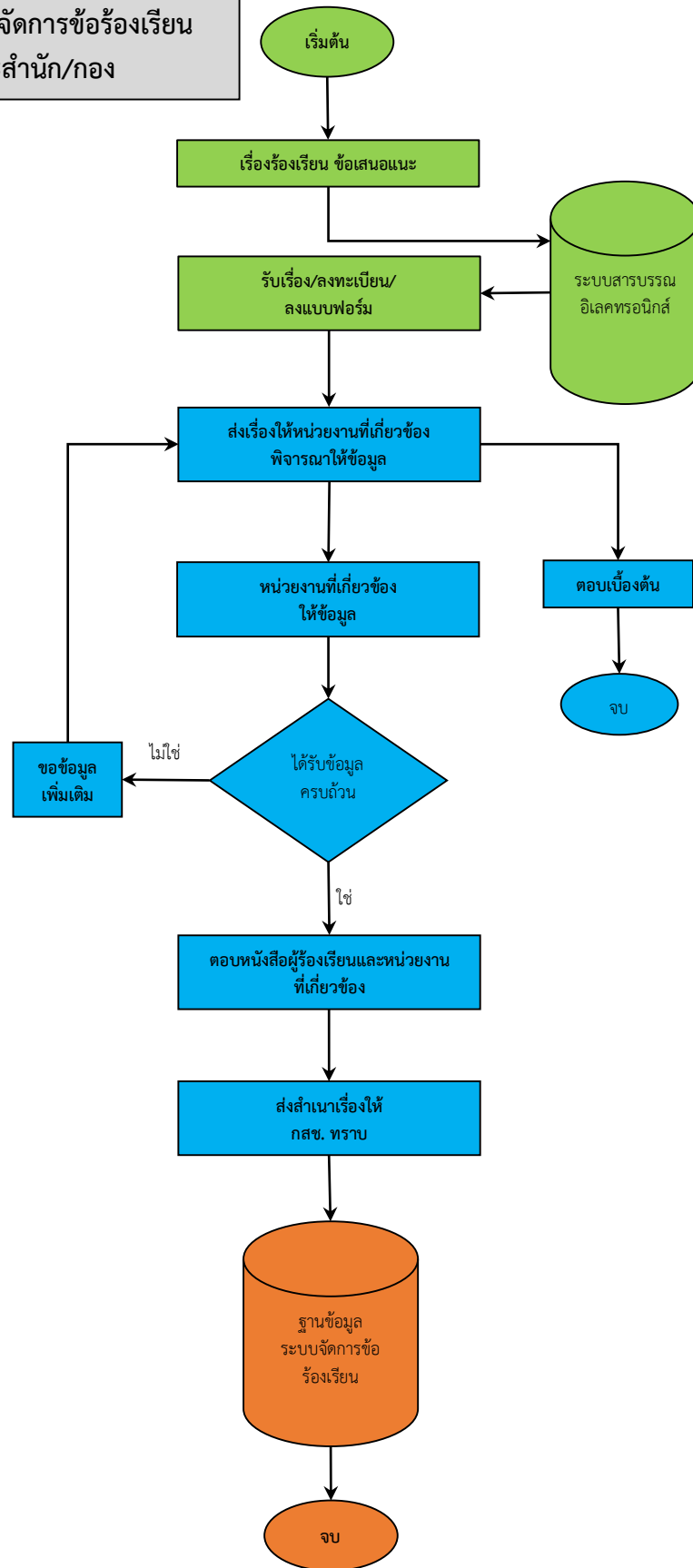

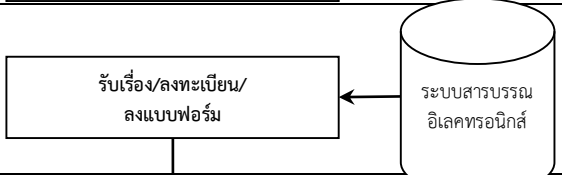
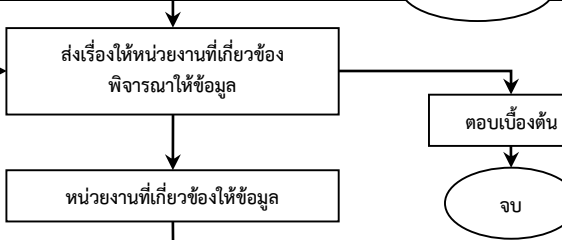
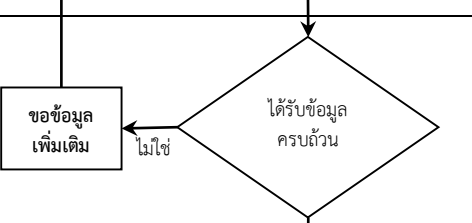



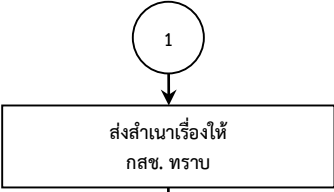
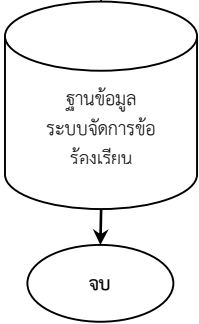
แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
ส่วนภูมิภาค และสำนัก/กอง



กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนภูมิภาค และสำนัก/กอง

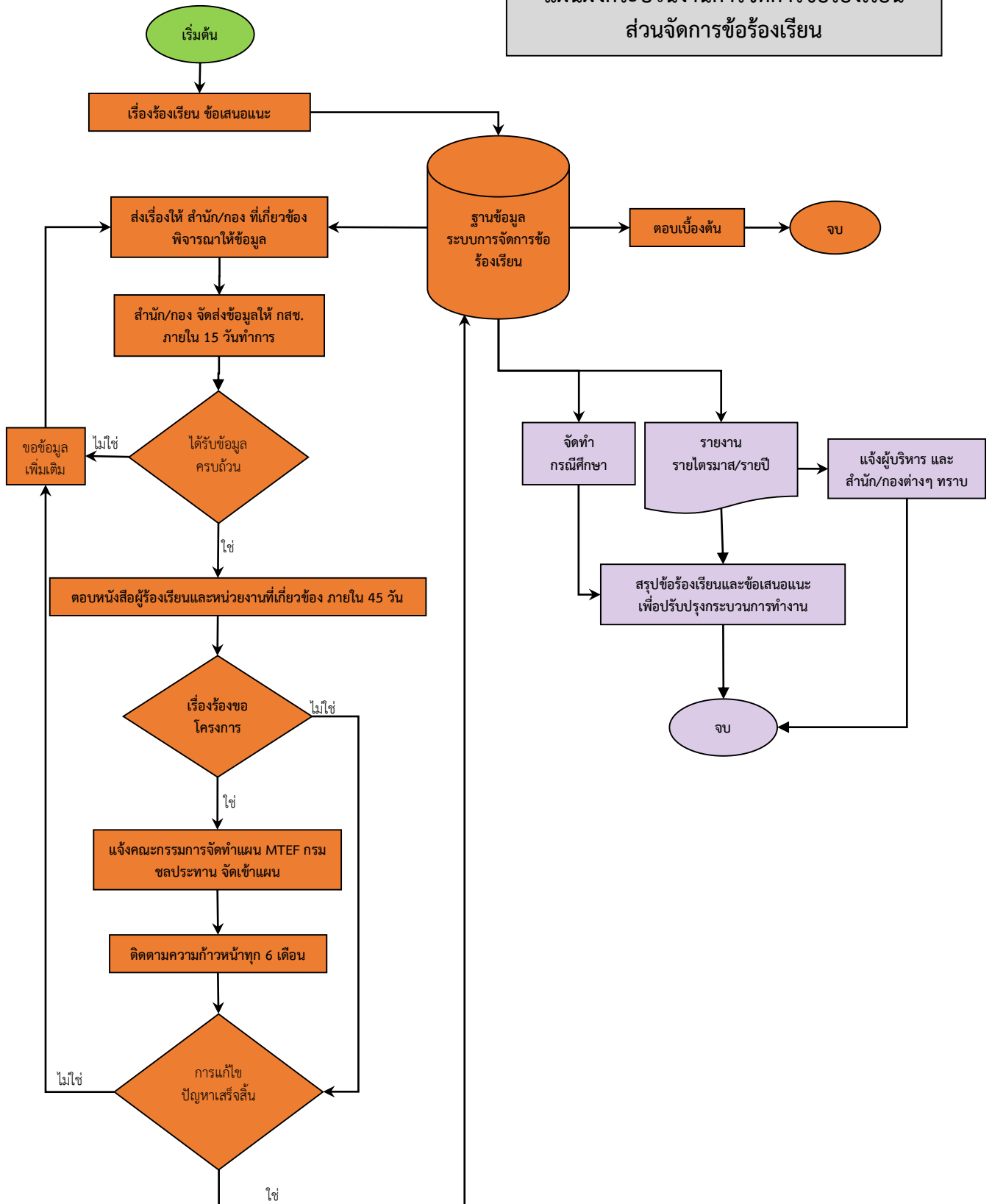
ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (วัน)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1		1	รับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ที่ส่งตรงมายังที่ สำนัก/กอง ต่างๆ โดยตรง	ผู้อำนวยการ สำนัก/กอง	
2		1	รับเรื่องแล้ว ลงทะเบียนในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และจัดส่งให้ฝ่ายยุทธศาสตร์ หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาเรื่องร้องเรียน ดังกล่าว	ฝ่ายบริหารทั่วไป ของ สำนัก/กอง ต่างๆ	
3		10	พิจารณาเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแล้ว นำส่งให้ โครงการ/หน่วยงาน ที่รับผิดชอบในสังกัด สำนัก/กอง นั้นๆ พิจารณาให้ข้อมูล และตอบเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบว่า ได้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้พิจารณาแล้ว	ฝ่ายยุทธศาสตร์ หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ของสำนัก/กอง ต่างๆ	หนังสือภายใน และหนังสือภายนอก (ตอบเบื้องต้น)
4		1	เมื่อโครงการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งข้อมูลที่ครบถ้วนสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการตอบชี้แจงข้อร้องเรียน ให้พิจารณาข้อมูลที่ได้รับ หากข้อมูลไม่ครบถ้วนให้ดำเนินการขอข้อมูลเพิ่มเติม	ฝ่ายยุทธศาสตร์ หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย	
5		7	เมื่อได้รับข้อมูลครบถ้วน สำหรับใช้เป็นข้อมูลในตอบชี้แจงข้อร้องเรียนจากโครงการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้ดำเนินการตอบชี้แจงผู้ร้องเรียน และ/หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ฝ่ายยุทธศาสตร์ หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย	หนังสือภายใน และหนังสือภายนอก (ตอบชี้แจง)

รายละเอียดกระบวนการงานการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนภูมิภาค และสำนัก/กอง (ต่อ)

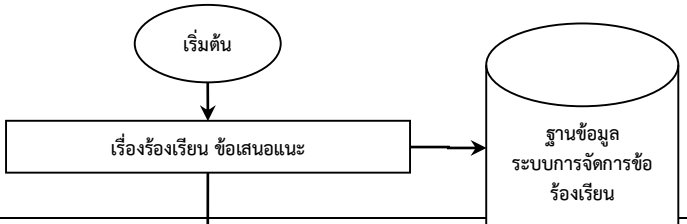
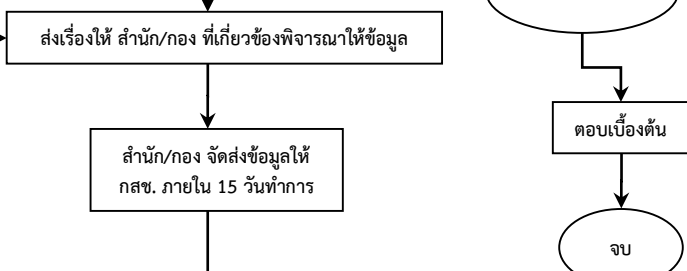
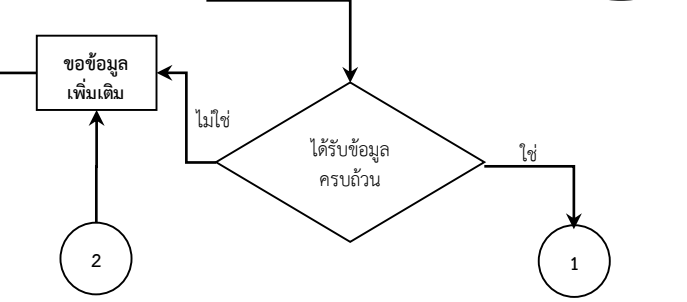
ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (วัน)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
6			หลังจาก ดำเนินการตอบชี้แจง เรียบร้อยแล้ว ให้ส่งสำเนาหนังสือตอบชี้แจงผู้ร้องเรียน ให้กองส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ทราบ เพื่อให้ส่วนจัดการข้อร้องเรียน นำลงในระบบจัดการข้อร้องเรียน ต่อไป	ฝ่ายยุทธศาสตร์หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายของสำนัก/กอง	หนังสือภายใน
7			ส่วนจัดการข้อร้องเรียน กองส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ดำเนินการนำเข้าระบบจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการดำเนินงาน ต่อไป	ส่วนจัดการข้อร้องเรียน	



แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
ส่วนจัดการข้อร้องเรียน



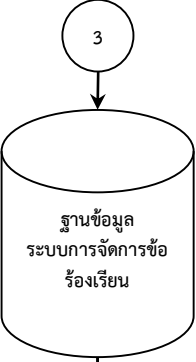
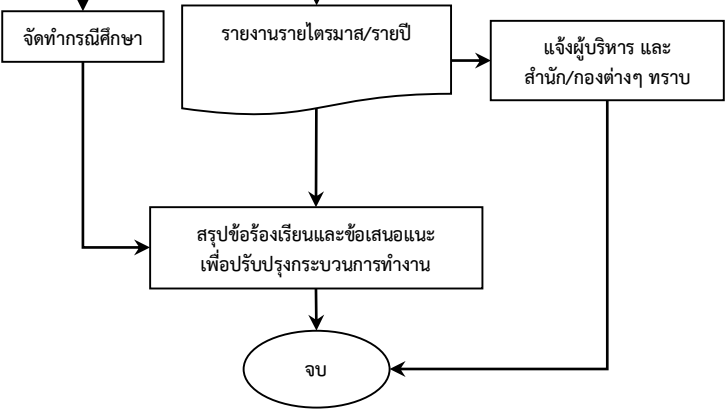
รายละเอียดกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนของส่วนจัดการซื้อร้องเรียน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (วัน)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1		2	รับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ แล้วนำเข้าระบบการจัดการซื้อร้องเรียน โดยผ่านการรับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของฝ่ายบริหารทั่วไป ของกองส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ก่อน	ส่วนจัดการซื้อร้องเรียน และฝ่ายบริหารทั่วไป กสช.	
2		20	ส่งเรื่องให้ สำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้องให้ข้อมูลกับส่วนจัดการซื้อร้องเรียน กองส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อจัดทำหนังสือตอบชี้แจงผู้ร้องเรียน และดำเนินการจัดทำหนังสือตอบเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าได้รับเรื่องร้องเรียน ดังกล่าวแล้ว และได้จัดส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในส่งเรื่องร้องเรียน เป็นให้ข้อมูลในตอบเบื้องต้นแก่ผู้ร้องเรียน ดังกล่าว	กองส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และสำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้อง	หนังสือภายใน และหนังสือ ประทับแทนการลงชื่อ (ตอบเบื้องต้น)
		3	กองส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยส่วนจัดการซื้อร้องเรียน พิจารณาข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการตอบชี้แจงข้อร้องเรียน หากได้รับข้อมูลยังไม่ครบถ้วน จะดำเนินการขอข้อมูลเพิ่มเติม และเมื่อได้รับข้อมูลที่ใช้ในการตอบชี้แจงข้อร้องเรียนที่ครบถ้วนแล้ว จะดำเนินการตามกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน ต่อไป	ส่วนจัดการซื้อร้องเรียน กสช.	

รายละเอียดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนจัดการข้อร้องเรียน (ต่อ)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (วัน)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
		20	กองส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยส่วนจัดการข้อร้องเรียนจะดำเนินการจัดทำหนังสือตอบชี้แจงข้อร้องเรียน และ/หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 45 วัน	ส่วนจัดการข้อร้องเรียน กสช.	
			เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาแล้ว เรื่องร้องขอโครงการได้รับการพิจารณาว่า มีความเหมาะสมที่จะได้รับการสนับสนุนงบประมาณ ให้ดำเนินการจัดเข้าแผนในระบบการจัดการข้อร้องเรียน หากไม่ใช่ ให้แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ ดังกล่าว และให้ถือว่าได้แก้ไขปัญหาลงแล้ว	ส่วนจัดการข้อร้องเรียน กสช.	
			เมื่อครบสิ้นปีงบประมาณให้จัดทำบันทึกข้อความแจ้งให้คณะกรรมการจัดทำแผน MTEF ทราบ เพื่อจัดเข้าแผนสนับสนุนงบประมาณ ต่อไป	ส่วนจัดการข้อร้องเรียน กสช. และ กองแผนงาน	
			เมื่อระบบการจัดการข้อร้องเรียนได้ดำเนินการจัดเข้าแผนแล้วระบบการจัดการข้อร้องเรียนจะแจ้งเตือนให้รายงานความก้าวหน้าของเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ และร้องขอโครงการ ทุก 6 เดือน	ส่วนจัดการข้อร้องเรียน กสช. และสำนัก/กองที่เกี่ยวข้อง	
			เมื่อโครงการฯ ได้แจ้งผลการดำเนินการแก้ปัญหาข้อร้องเรียน หากยังดำเนินการไม่เสร็จสิ้น ก็แจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเป็นระยะทุก 6 เดือน เพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติม และดำเนินการจนกว่าจะเสร็จสิ้นตามข้อร้องเรียน	ส่วนจัดการข้อร้องเรียน กสช. และสำนัก/กองที่เกี่ยวข้อง	

รายละเอียดกระบวนการงานการจัดการซื้อร้องเรียนของส่วนจัดการซื้อร้องเรียน (ต่อ)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (วัน)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	 <pre> graph TD 3((3)) --> DB[(ฐานข้อมูลระบบการจัดการซื้อร้องเรียน)] </pre>		<p>เมื่อซื้อร้องเรียน สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาจนแล้วเสร็จ ส่วนจัดการซื้อร้องเรียน กสช. จะรวบรวมผลการดำเนินการดังกล่าวไว้ในระบบการจัดการซื้อร้องเรียน เพื่อจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการจัดการซื้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ต่อไป</p>	<p>ส่วนจัดการซื้อร้องเรียน กสช.</p>	
	 <pre> graph TD DB[(ฐานข้อมูลระบบการจัดการซื้อร้องเรียน)] --> JTK[จัดทำกรณีศึกษา] DB --> RR[รายงานรายไตรมาส/รายปี] JTK --> SRR[สรุปซื้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน] RR --> SRR SRR --> J[จบ] RR --> JFB[แจ้งผู้บริหารและสำนัก/กองต่างๆ ทราบ] JFB --> J </pre>		<p>ส่วนจัดการซื้อร้องเรียน กสช. จะนำข้อมูลซื้อร้องเรียนที่ได้รับมาจัดเก็บไว้ในระบบจัดการซื้อร้องเรียน พิจารณาจัดทำกรณีศึกษา และการรายงานรายไตรมาส/รายปี และแจ้งให้ ผู้บริหารและ สำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้องทราบ</p>	<p>ส่วนจัดการซื้อร้องเรียน กสช.</p>	