
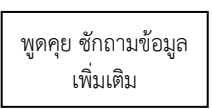
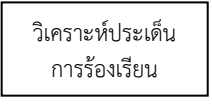
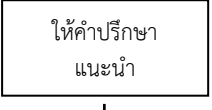



กระบวนการ : การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี

4.1 กระบวนการย่อย : ผู้ร้องมาด้วยตนเอง/รับเรื่องทางโทรศัพท์

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ (นาที)
1		1. ได้รับการติดต่อจากผู้ร้อง/ผู้ร้องติดต่อผ่านทางโทรศัพท์	ขึ้นอยู่กับ สถานการณ์ ผู้ร้องทุกข์ ซึ่งเจ้าหน้าที่ จะควบคุม เวลาแต่ละ กรณี ไม่ควรเกิน 60 นาที
2		2. สอบถามประเด็นเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนร้องขอความช่วยเหลือ	
3		3. วิเคราะห์ประเด็นการร้องเรียน	
4		4. ให้คำปรึกษา	
5		5. เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น (หัวหน้ากลุ่มงาน , หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี , ผู้บริหารฝ่ายการเมือง)	




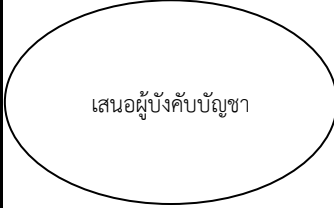
กระบวนการ : การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี

4.2 กระบวนการย่อย: รับเรื่องที่เป็นจดหมาย/หนังสือ, กลุ่มคน และทางเว็บไซต์ (www.moe-news.net)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ (นาที)
1	รับเรื่องราวร้องทุกข์	1. รับเรื่องจากงานสารบรรณ กลุ่มคน และทางเว็บไซต์	5 นาที
2	จัดทำบันทึกสรุปเรื่อง เสนอผู้บังคับบัญชา	2. วิเคราะห์ที่ถกแถลงเรื่อง 3. ทำบันทึกสรุปเรื่องพร้อมแนบเรื่องเดิม (ถ้ามี) 4. ทำหนังสือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง(ถ้ามี) 5. เสนอผู้บังคับบัญชาสั่งการตามลำดับชั้น	30 นาที 60 นาที 30 นาที
3	รับเรื่องที่มีคำสั่งจาก งานสารบรรณ และบันทึก คำสั่งลงในฐานข้อมูล	6. รับเรื่องที่มีคำสั่งจากงานสารบรรณ 7. บันทึกคำสั่งลงในฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ฯ	5 นาที 10 นาที
4	จัดทำหนังสือแจ้งผลการ พิจารณาเบื้องต้น	8. ทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้น 9. เสนอผู้บังคับบัญชาลงนามแจ้งผู้ร้อง	60 นาที 30 นาที
5	จัดเก็บเอกสารโดย สแกนเรื่องเก็บในระบบ บริหารจัดการเอกสาร	10. สแกนเรื่องเก็บในระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ 11. ส่งเรื่องต่อให้งานสารบรรณจัดส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามคำสั่งการ	10 นาที 5 นาที

กระบวนการ : การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี

4.3 การจัดทำรายงานความก้าวหน้าการติดตามเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี รายเดือน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ (นาที)
1		1. รวบรวมข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนจากฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์	480 นาที
2		2. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล	960 นาที
3		3. จัดทำบันทึกสรุปรายงานความก้าวหน้าการติดตามเรื่องร้องทุกข์ฯ ที่มีคำสั่งแล้ว และยังไม่ได้สั่งการ	1440 นาที
4		4. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ	480 นาที