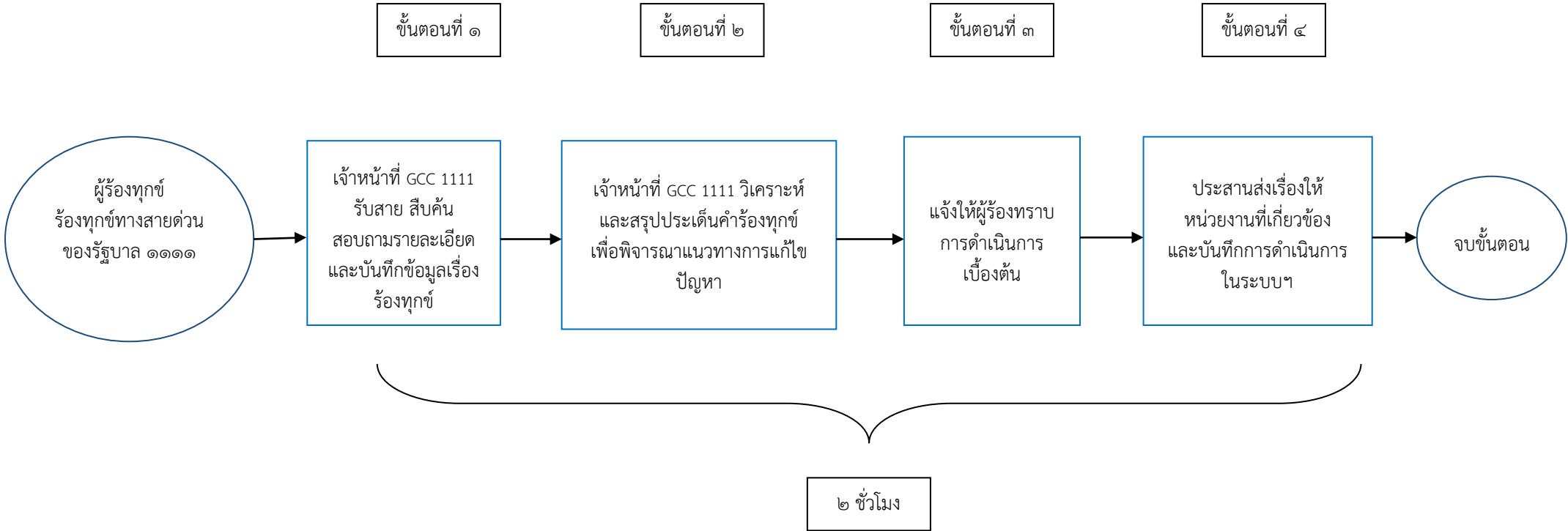
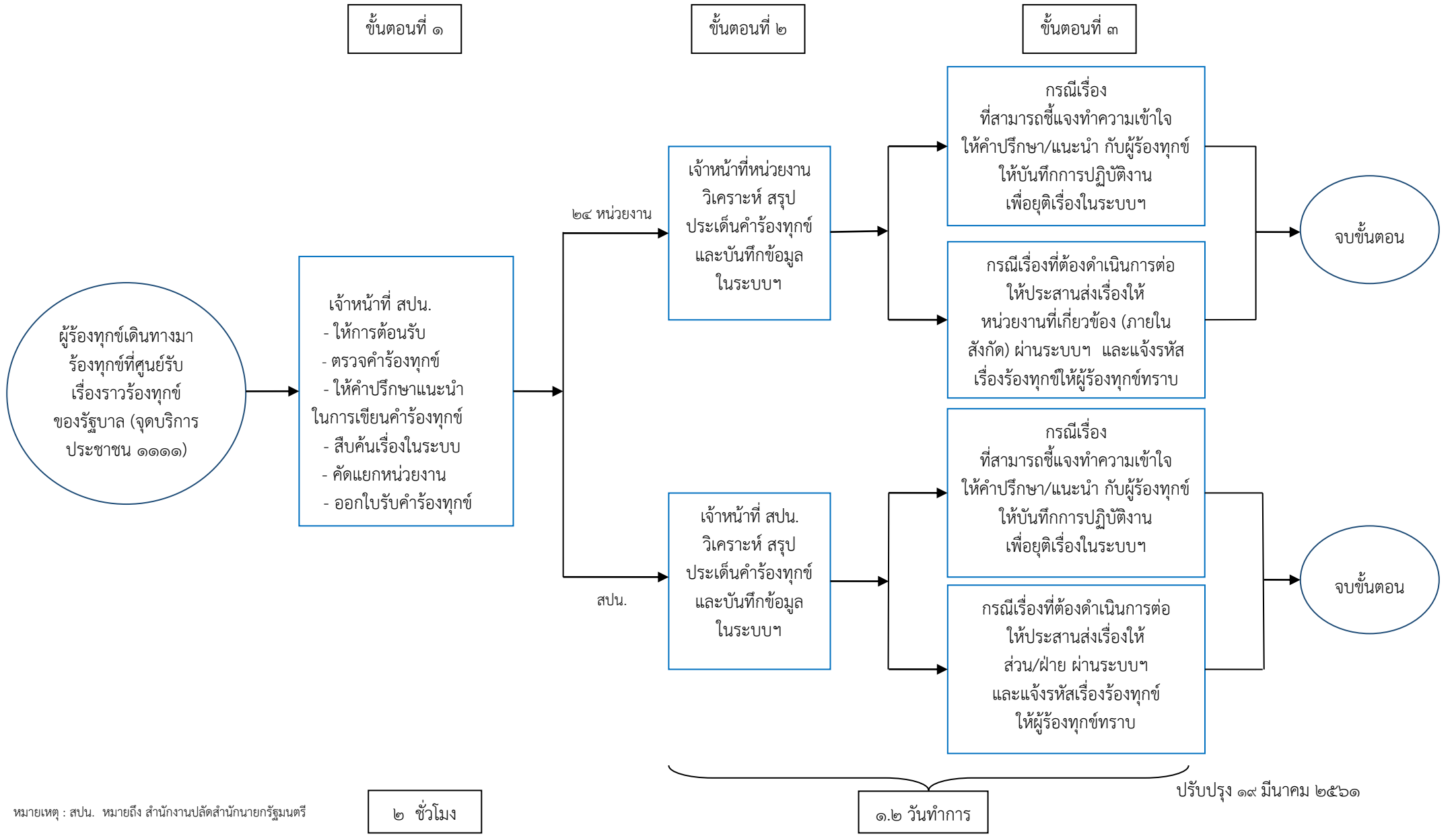


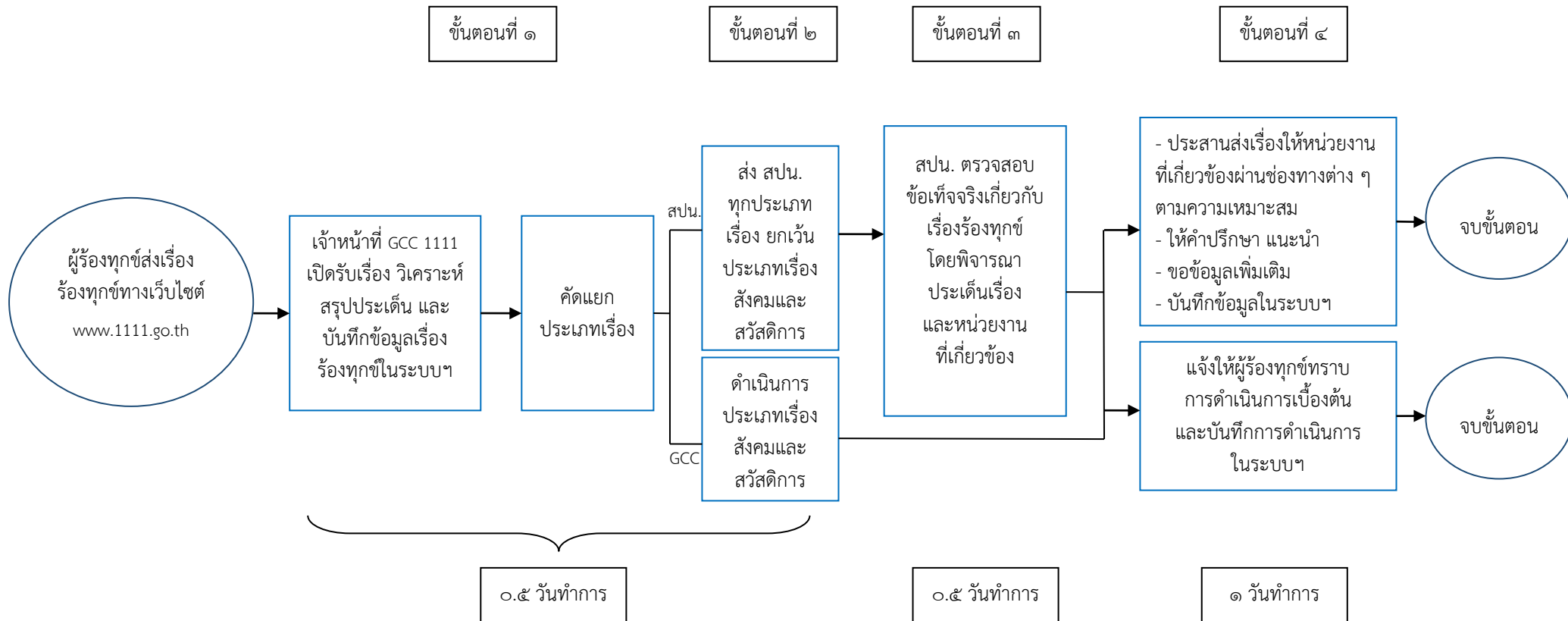
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑  
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)  
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒ ชั่วโมง



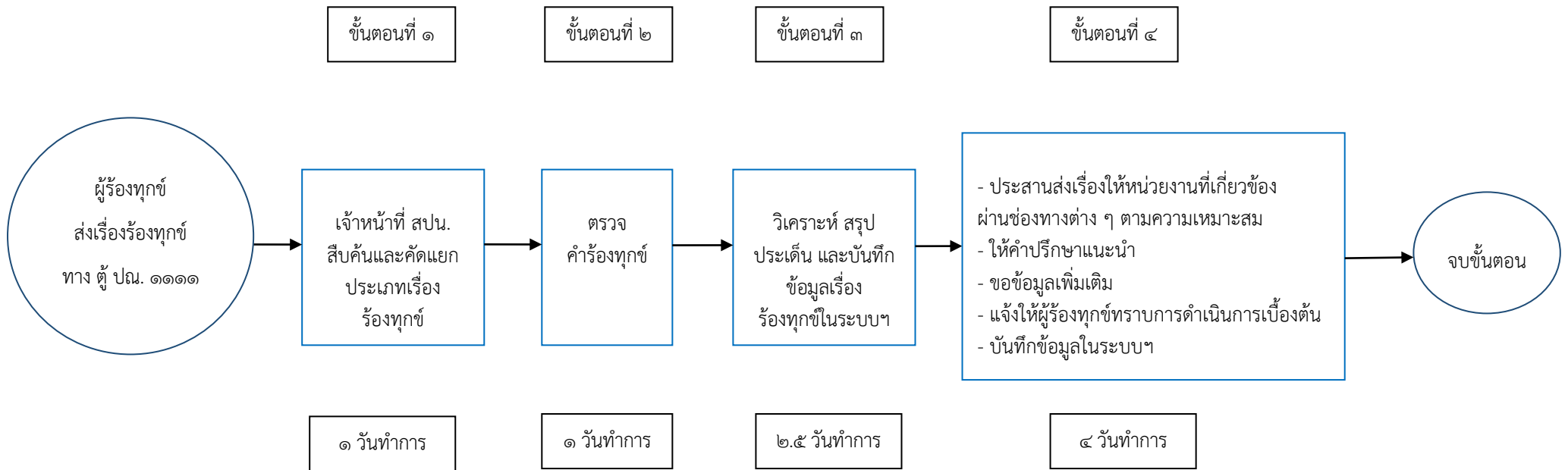
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑) กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน) และประสานส่งหน่วยงานทางโทรศัพท์ / โทรสาร / Web Portal / e-mail  
 สรุปรูป ๓ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑.๕ วันทำการ/เรื่อง



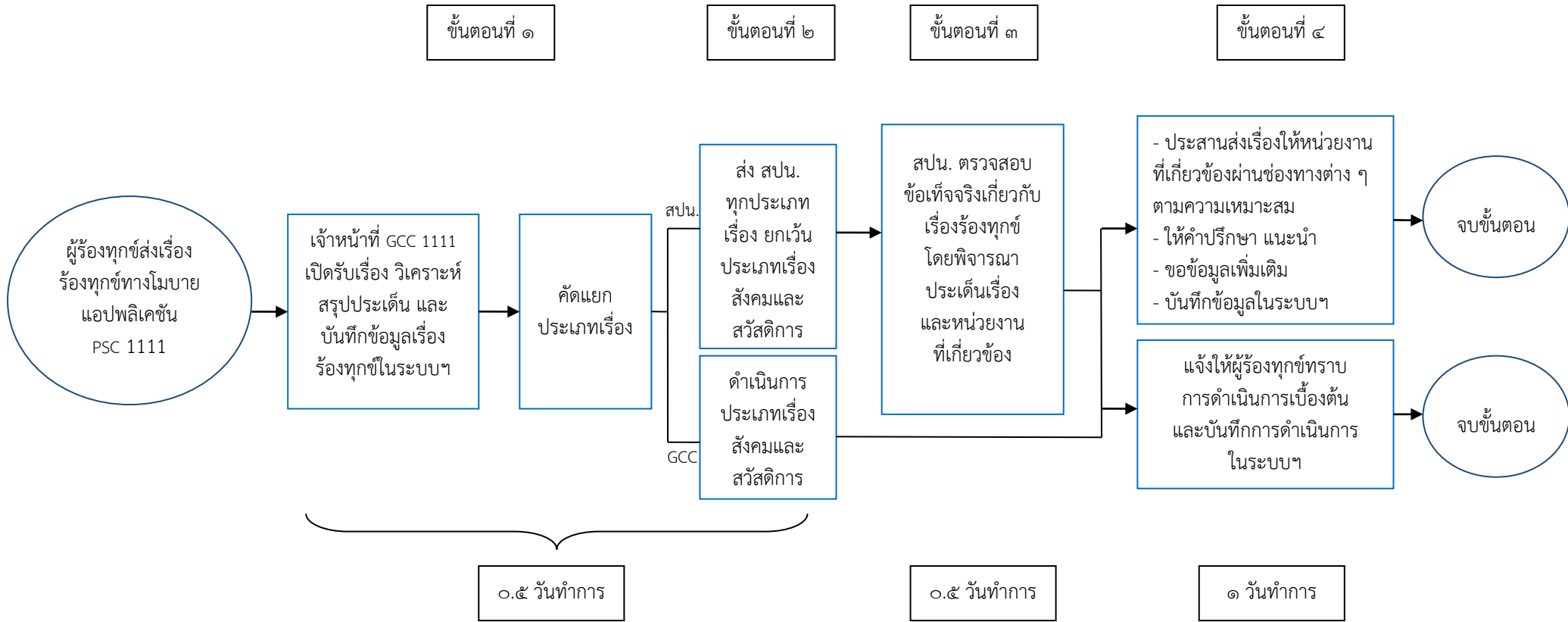
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th)  
 กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)  
 สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ (ตู้ ปณ.๑๑๑๑)  
 กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)  
 สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๘.๕ วันทำการ



**แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทาง Mobile Application (PSC 1111)**  
**กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)**  
**สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑ วันทำการ/เรื่อง**



## ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	<pre> graph TD     A([ผอ.ส่วน/ผบท. ได้รับเรื่องร้องเรียน]) --&gt; B[กระบวนการ]     A --&gt; C[บุคลากร]     </pre>		⇒ รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่าง ๆ ⇒ พิจารณาส่งเรื่องไปยัง ผอ. ส่วนที่รับผิดชอบ ⇒ ผอ. ส่วน พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้อง เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	ผอ. ส่วน / หน.ผบท.
๒	<pre> graph TD     D{ผอ.สผบ. พิจารณา ดำเนินการปรับปรุง (แล้วแต่กรณี)} --&gt; E([ไม่มีมูล])     D --&gt; F{ผอ.ส่วน พิจารณา}     E --&gt; G[ไม่มีร้ายแรง]     E --&gt; H[ร้ายแรง]     G --&gt; I[ผอ.ส่วน พิจารณา สอบสวนหาข้อเท็จจริง]     H --&gt; J[ผอ.สบช. พิจารณาตั้ง คณะกรรมการ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง]     I --&gt; K[ไม่ผิด]     I --&gt; L[ผิด]     J --&gt; M[ผิด]     J --&gt; N[ไม่ผิด]     K --&gt; O[ผอ.ส่วน พิจารณา ยุติเรื่อง]     L --&gt; P[ผอ.ส่วน พิจารณา ดำเนินการ ตามความเหมาะสม]     M --&gt; Q[ผอ.สบช. ดำเนินการ ตามความเหมาะสม]     N --&gt; R[ผอ.สบช. พิจารณา ยุติเรื่อง]     O --&gt; S{ผอ. สบช. พิจารณา}     P --&gt; S     Q --&gt; S     R --&gt; S     </pre>		⇒ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากร ในเรื่องมารยาทการให้บริการ การเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผอ. ส่วนที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่ พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ ผอ.สบช. พิจารณา กรณีที่ไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือน ส่งเข้าอบรม หรือ กำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น ⇒ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการให้ ผอ.สผบ. เป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการ/การให้บริการเสนอ ผอ. สบช. พิจารณา	ผอ. ส่วน  ผอ. สผบ.
๓	<pre> graph TD     S{ผอ. สบช. พิจารณา} --&gt; T([มีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ])     </pre>		ผอ.สบช. พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	ผอ.สบช.
๔	<pre> graph TD     T --&gt; U([แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ])     </pre>		แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอยกเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	ผอ.สบช.

หมายเหตุ : - ผอ.สบช. หมายถึง ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน  
 - ผอ.สผบ. หมายถึง ผู้อำนวยการส่วนแผนและประเมินผล

- ผอ.ส่วน หมายถึง ผู้อำนวยการส่วน  
 - หน.ผบท. หมายถึง หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป