

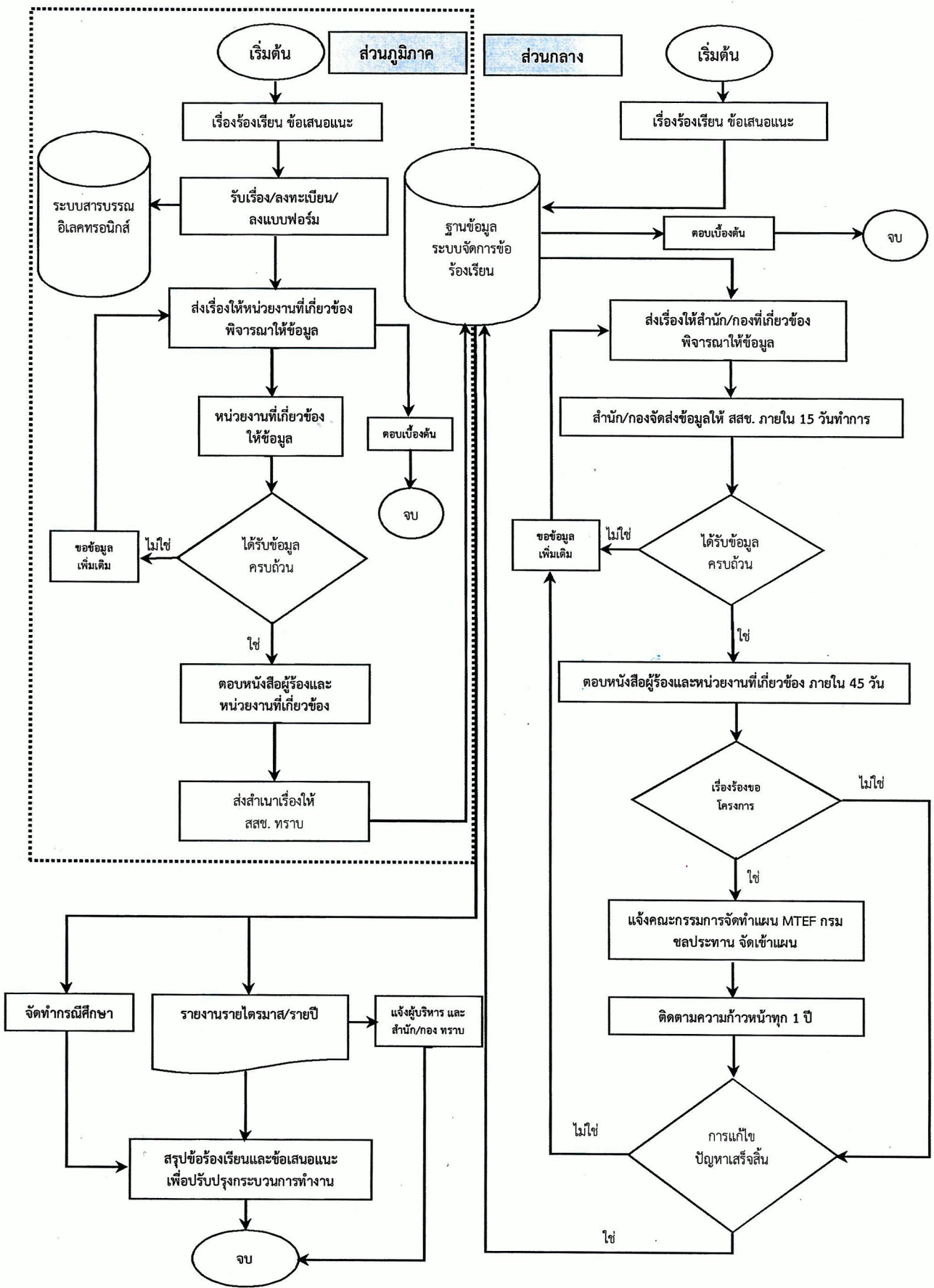


# การดำเนินงานการจัดการซื้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

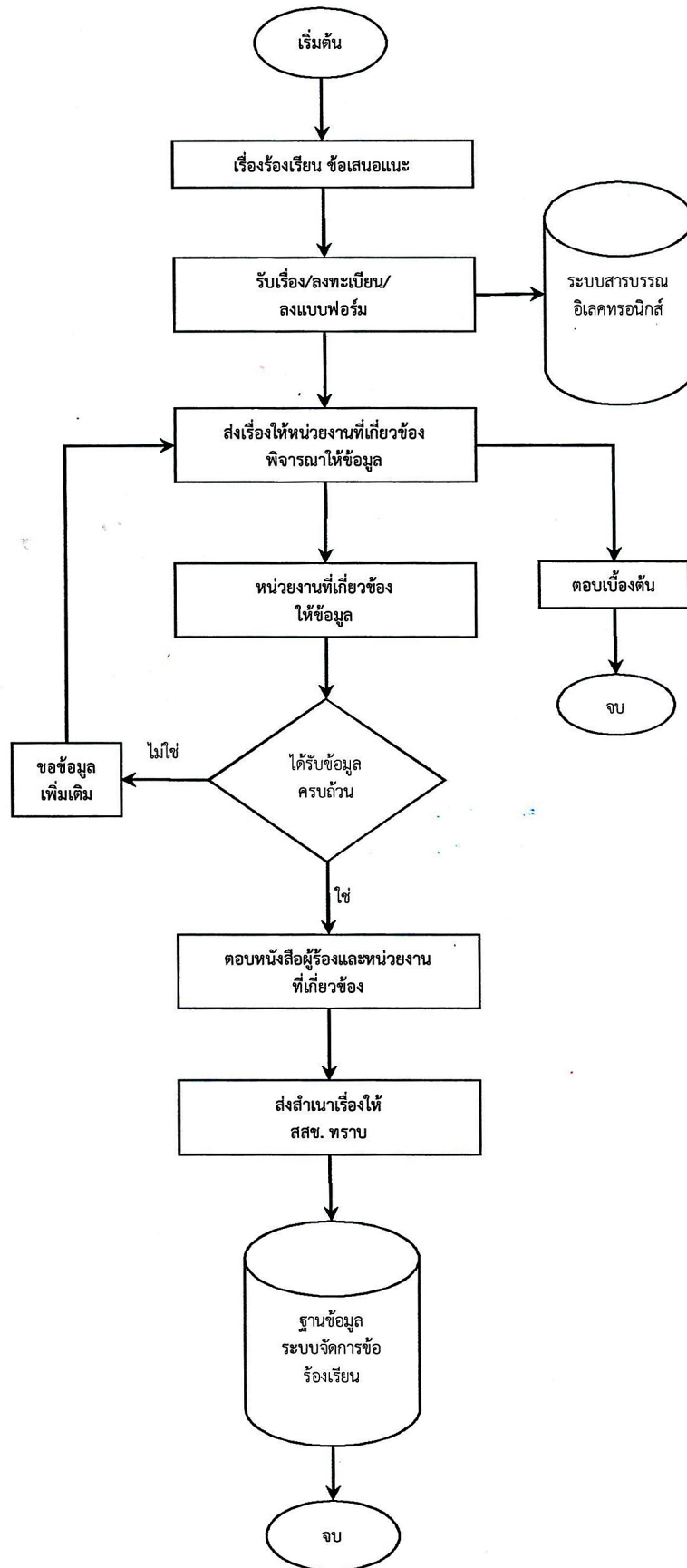
จัดทำโดย :

ส่วนจัดการซื้อร้องเรียน  
กองส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน  
ธันวาคม 2558

แผนผัง 1.1 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



แผนผัง 1.2 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ส่วนภูมิภาค



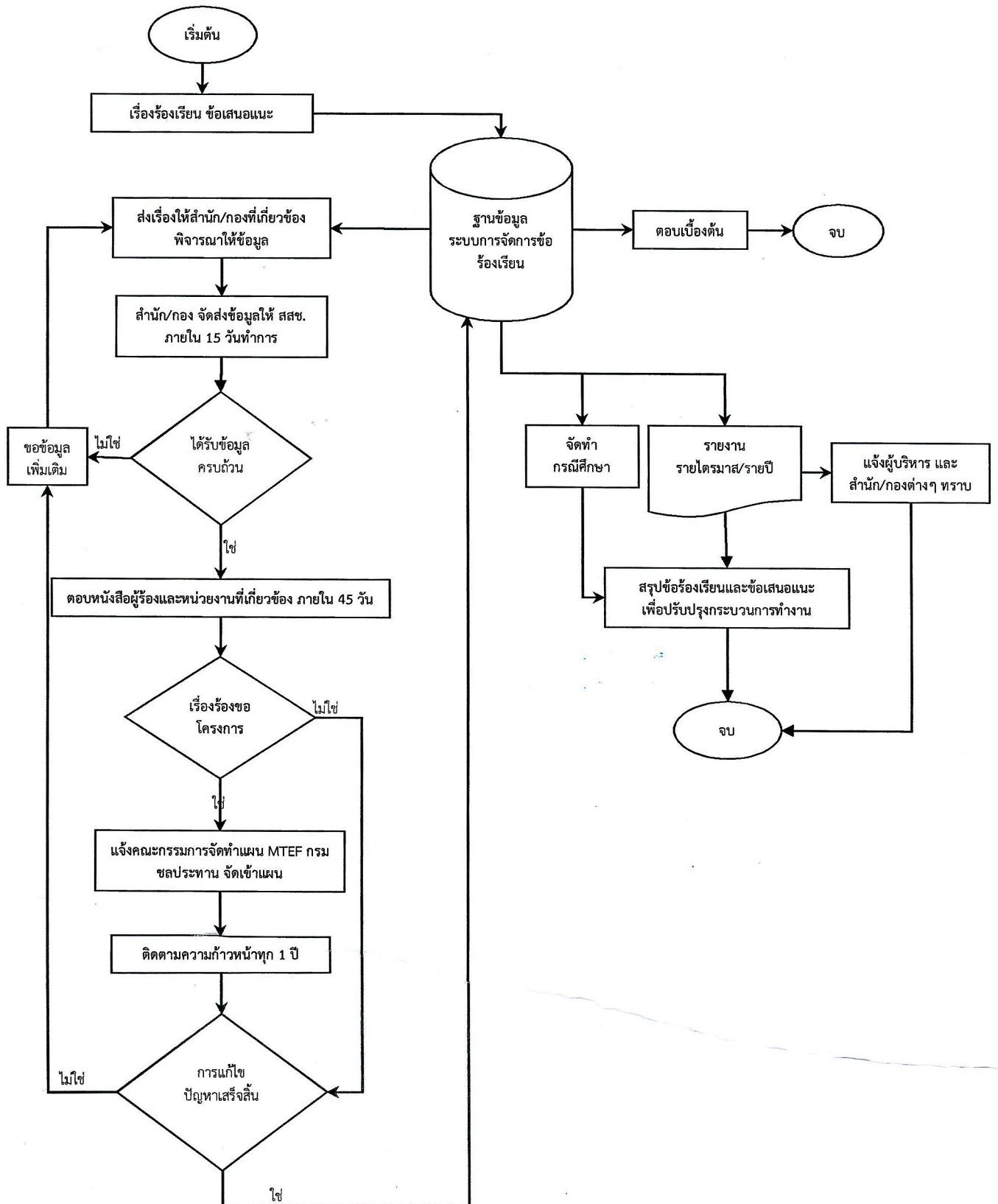
ตารางที่ 1.1 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนภูมิภาค

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (วัน)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1		1	รับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ที่ส่งตรงมายังที่ สำนัก/กองต่างๆ โดยตรง	ผู้อำนวยการ สำนัก/กอง	
2		1	รับเรื่องแล้ว ลงทะเบียนในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ฝ่ายบริหารทั่วไป ของ สำนัก/กองต่างๆ	
3		10	พิจารณาเรื่องที่ได้รับแล้ว นำส่งให้ โครงการ/หน่วยงาน ที่รับผิดชอบในสังกัดสำนัก/กอง นั้นๆ พิจารณาให้ข้อมูล และตอบเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียน ทราบว่า ได้รับเรื่องไว้พิจารณาแล้ว	ฝ่ายบริหารทั่วไป ของ สำนัก/กองต่างๆ	หนังสือ ภายใน และ หนังสือ ภายนอก
4		1	เมื่อโครงการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งข้อมูลที่ ครบถ้วนสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการตอบชี้แจง ให้ สำนัก/กอง พิจารณา หากไม่ข้อมูลที่ ได้รับไม่ ครบถ้วนให้ดำเนินการขอข้อมูลเพิ่มเติม	ฝ่ายบริหารทั่วไป	
5		7	เมื่อได้รับข้อมูล สำหรับใช้เป็นข้อมูลในการตอบชี้แจง จากโครงการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ครบถ้วน ให้ ดำเนินการตอบชี้แจงผู้ร้องเรียน และ/หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ฝ่ายบริหารทั่วไป	หนังสือ ภายใน และ หนังสือ ภายนอก

ตารางที่ 1.1 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนภูมิภาค (ต่อ)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (วัน)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
6	<pre> graph TD     1((1)) --&gt; A[ส่งสำเนาเรื่องให้ สสช. ทราบ]         </pre>		หลังจาก ดำเนินการตอบชี้แจง เรียบร้อยแล้ว ให้ส่ง สำเนาหนังสือตอบผู้ร้องเรียน ให้กองส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ทราบ เพื่อนำลงในระบบจัดการข้อร้องเรียน ต่อไป	สำนัก/กอง ต่างๆ	
7	<pre> graph TD     B[ฐานข้อมูล ระบบจัดการข้อ ร้องเรียน] --&gt; C([จบ])         </pre>		กองส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ดำเนินการ นำเข้าสู่ระบบจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นฐานข้อมูล ในการดำเนินงานต่อไป	สจร.สช.	

แผนผัง 1.3 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ส่วนกลาง



ตารางที่ 1.2 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนกลาง

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (วัน)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1		2	รับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ แล้วนำเข้าระบบการจัดการข้อร้องเรียน โดยผ่านการรับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของฝ่ายบริหารทั่วไป ของ กองส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน เสียก่อน	ศจร.สช. และ ผบท.สช.	
2		20	ส่งเรื่องให้สำนัก/กองที่เกี่ยวข้องให้ข้อมูล เพื่อตอบชี้แจงผู้ร้องเรียน และดำเนินการตอบเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ สำนัก/กองที่เกี่ยวข้องจะส่งเรื่องตอบชี้แจงให้กองส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อพิจารณาดำเนินการตอบชี้แจง	ผอ.สช. และ สำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้อง	- หนังสือตอบเบื้องต้น (ประทับตรา)
		3	กองส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน พิจารณาเรื่องตอบชี้แจง หากยังไม่สมบูรณ์ก็จะขอข้อมูลเพิ่มเติม และเมื่อได้รับข้อมูลครบถ้วนแล้ว จะดำเนินการต่อไป	ศจร.สช. และ ผอ.สช.	

ตารางที่ 1.2 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนกลาง (ต่อ)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (วัน)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	<p>2</p> <p>1</p> <p>ตอบหนังสือผู้ร้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 45 วัน</p>	20	กองส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ตอบหนังสือผู้ร้องเรียน และ/หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ผอ.สช., รรธ.	
	<p>เรื่องร้องขอโครงการ</p> <p>ไม่ใช่</p> <p>ใช่</p>		พิจารณาแล้ว หากเป็นเรื่องร้องขอโครงการ ที่ได้รับการพิจารณาจาก สำนัก/กอง ว่าเหมาะสมที่จะได้รับการสนับสนุนงบประมาณ หากไม่ใช่ ถือว่าได้แก้ไขปัญหาเสร็จสิ้นแล้ว	สจร.สช.	
	<p>แจ้งคณะกรรมการจัดทำแผน MTEF กรมชลประทาน จัดเข้าแผน</p>		จัดทำบันทึกแจ้งคณะกรรมการจัดทำแผน MTEF เพื่อจัดเข้าแผน	ผอ.สช., ผอ.ผง., รรธ.	
	<p>ติดตามความก้าวหน้าทุก 1 ปี</p>		ติดตามความก้าวหน้าของเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ และร้องขอโครงการ ทุก 1 ปี	ผอ.สช.	
	<p>แก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น</p> <p>ไม่ใช่</p>		เมื่อแก้ปัญหายังไม่เสร็จสิ้น ก็จะแจ้งให้ผู้ร้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม และดำเนินการ จนกว่าจะเสร็จสิ้น	ผอ.สช. สำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้อง	

ตารางที่ 1.3 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนกลาง (ต่อ)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (วัน)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	<pre> graph TD     3((3)) --&gt; DB[(ฐานข้อมูลระบบการจัดการซื้อร้องเรียน)]     DB --&gt; Edu[จัดการนศึกษา]     DB --&gt; Report[รายงานรายไตรมาส/รายปี]     Report --&gt; Mgmt[แจ้งผู้บริหาร และ สำนัก/กองต่างๆ ทราบ]     </pre>		ผลการจัดการซื้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้นแล้ว จะรวบรวมไว้ ในระบบการจัดการซื้อร้องเรียน	ศจร.สช.	
	<pre> graph TD     Edu[จัดการนศึกษา] --&gt; Summary[สรุปซื้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน]     Report[รายงานรายไตรมาส/รายปี] --&gt; Summary     Mgmt[แจ้งผู้บริหาร และ สำนัก/กองต่างๆ ทราบ] --&gt; Edu     Summary --&gt; End((จบ))     </pre>		นำข้อมูลที่ได้รับมาพิจารณาจัดทำกรณศึกษา และการรายงานรายไตรมาส/รายปี แจ้งให้ผู้บริหารและสำนัก/กองที่เกี่ยวข้องทราบ	ศจร.สช.	