

ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทักท้วง

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา	มาตรฐานการ ปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ
	Flow chart				
๑.	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากผู้ร้องเรียน โดย - ร้องเรียนด้วยตนเอง - ร้องเรียนทางจดหมาย - ร้องเรียนทางโทรศัพท์ - ร้องเรียนช่องทางอื่น ๆ ได้แก่ Email ,Facebook, Google form	๑. ลงทะเบียนรับเรื่อง ร้องเรียน ๒. ตรวจสอบวิเคราะห์เรื่อง ร้องเรียนมีความเกี่ยวข้อง กับหน่วยงานใด โดย พิจารณาจากเนื้อหาขอข้อ ร้องเรียน ๓. จัดทำหนังสือเสนอ ผู้บังคับบัญชาในหนังสือแจ้ง - หนังสือแจ้งหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง - หนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน ทราบความคืบหน้า	๕ นาที ๑-๒ ชั่วโมง ๓๐ นาที	-ทุกเรื่องร้องเรียนมี การลงทะเบียนไว้เป็น หลักฐาน -ทุกเรื่องร้องเรียนที่ แจ้งหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องต้องจัดส่ง ข้อมูลเอกสารได้อย่าง ครบถ้วนชัดเจน -ทุกเรื่องร้องเรียนที่ผู้ ร้องเรียนแจ้งที่อยู่ ที่สามารถติดต่อได้ต้อง แจ้งความคืบหน้าใน การดำเนินการ	กลุ่มบริหารงาน บุคคลสำนักงาน ศึกษาธิการภาค ๓
๒.	ผู้บังคับบัญชาตรวจสอบพิจารณาและ มีความเห็น	ตรวจสอบพิจารณาและมี ความเห็น ๑. แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบความคืบหน้า ๒. ดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง - กรณียังไม่ปรากฏ หลักฐาน เพื่อมีความเห็น ๑. ยุติเรื่อง ๒. ดำเนินการทาง วินัยร้ายแรง/ไม่ร้ายแรง ๓. ดำเนินการทางวินัยกรณี ปรากฏหลักฐาน - วินัยอย่างร้ายแรง - วินัยอย่างไม่ร้ายแรง	๑ - ๒ วัน	-ทุกเรื่องร้องเรียนที่ แจ้งหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องต้องจัดส่ง ข้อมูลเอกสารได้อย่าง ครบถ้วนชัดเจน -ทุกเรื่องร้องเรียนที่ผู้ ร้องเรียนแจ้งที่อยู่ ที่สามารถติดต่อได้ต้อง แจ้งความคืบหน้าใน การดำเนินการ -ทุกเรื่องร้องเรียนที่มี การตรวจสอบ ข้อเท็จจริงและ ดำเนินการทางวินัย ต้องมีการดำเนินการ ตามหลักกฎหมายที่ เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิด ข้อเท็จจริงและเป็น ธรรมแก่ทุกฝ่าย	
๓.	ดำเนินการตามทางพิจารณา และมีความเห็น	๑. ตรวจสอบเรื่อง ร้องเรียนที่ได้จัดส่งให้ หน่วยงานต่างๆ ถ้าไม่มี การรายงานผลยุติเรื่อง	๑ ชั่วโมง	-ทุกเรื่องที่ไม่ยุติ ต้องมีการติดตาม ผลจากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา	มาตรฐานการ ปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ
	Flow chart				
	๑. แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๒. ดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง ๓. ดำเนินการทางวินัย	ต้องดำเนินการติดตาม เรื่อง โดยจัดทำหนังสือ เสนอติดตามผลไปยัง หน่วยงานที่รับผิดชอบ ๒. ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๓. ดำเนินการทางวินัย	๓๐ วัน ระยะเวลา ตามที่ กำหนด กฎหมาย	-ทุกเรื่องที่มีการ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริงและ ดำเนินการทางวินัย ต้องมีการ ดำเนินการตามหลัก กฎหมายที่ เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิด ข้อเท็จจริงและเป็น ธรรมแก่ทุกฝ่าย	
๔.	รายงานผลการดำเนินการ จัดการขอร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑.รายงานผลเรื่องที่ยุติ ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ โดยหน่วยงานที่ รับผิดชอบต้องแจ้งผลให้ ผู้ร้องเรียนทราบ ๒.รายงานผลการ ดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงและการ ดำเนินการทางวินัย	๑ - ๒ วัน	-ได้รับ เอกสารรายงานผล จากหน่วยงาน รับผิดชอบครบถ้วน ทุกเรื่องเพื่อ รายงานผลให้ ผู้บริหารได้รับทราบ -มีเอกสารทุก ขั้นตอนครบถ้วน เพื่อรายงานผลให้ ผู้บริหารได้รับทราบ	
๕.	รายงานสรุปผลการจัดการ ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์	รายงานสรุปผลเรื่อง ร้องเรียน	๑ - ๒ วัน	การรวบรวมข้อมูล ผลการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนเพื่อ รายงานผลมีความ ถูกต้องทุกครั้ง	

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทักท้วง
(ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์)

