

ผังขั้นตอนการรับฟังความต้องการ/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี

ผู้รับผิดชอบกระบวนการงาน	กระบวนการงาน	กำหนดแล้วเสร็จ
๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องผ่านช่องทางร้องเรียน ๑. ติดต่อด้วยตนเอง ๒. ทางโทรศัพท์ ๓. ทาง e-mail ๔. แบบสอบถาม ๕. พบปะเยี่ยมเยียน ๖. การประชุม	๑. ติดต่อด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานที่ปรึกษาข้อมูล การให้บริการและส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ	ภายใน ๑๕ นาที
	๒. ทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ผู้รับสายบันทึกข้อมูล การให้บริการและส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ	ภายใน ๑๕ นาที
	๓. ทาง e-mail เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป ลงทะเบียนรับเรื่องและส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ	ภายใน ๑๕ นาที
	๔. แบบสอบถาม ผู้จัดทำแบบสอบถามสรุปผล ความต้องการ/ข้อเสนอแนะส่งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ	ภายใน ๑ วันทำการ หลังจากสรุปผลฯ เสร็จ
	๕. พบปะเยี่ยมเยียน เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่พบปะ เยี่ยมเยียนจัดทำสรุปผลความต้องการ/ ข้อเสนอแนะส่งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ	ภายใน ๑ วันหรือนับจากวันที่สรุป รายงานผลแล้วเสร็จ
	๖. การประชุม เจ้าหน้าที่จัดประชุมสรุปผลการประชุมเสนอคลังจังหวัดมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ	
๒. จนท.รับผิดชอบ ข้อเสนอแนะ/เรื่องร้องเรียน - ความต้องการ - ข้อเสนอแนะ -เรื่องร้องเรียน ทราบและยุติเรื่อง พิจารณาดำเนินการ ๓. กลุ่มงาน/จนท. ผู้ดำเนินการ ๔. จนท.รับผิดชอบ	- วิเคราะห์จัดกลุ่มเรื่องที่รับไว้พร้อมบันทึกในฐานข้อมูลรับฟังความต้องการ/ข้อเสนอแนะและเรื่องร้องเรียน - ส่งเรื่องให้ จนท.ที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อ ๑) ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ เพื่อทราบและยุติเรื่อง ๒) เรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาดำเนินการและแจ้งผู้ร้องทราบ	ภายในวันที่รับเรื่อง
	กรณีเรื่องร้องเรียน จนท.ผู้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบเป็นหนังสือราชการ และสำเนาเรื่องให้ จนท.รับผิดชอบทราบทุกครั้ง กรณีความต้องการ/ข้อเสนอแนะ กลุ่มงาน/จนท.ผู้ดำเนินการใช้ประกอบการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการต่อไปและยุติเรื่อง	๑๕ วันทำการนับจากวันที่หน่วยงานรับเรื่อง
	- รวบรวมสรุปผลรายงานคลังจังหวัดเพื่อทราบ - ติดตามเรื่องค้างดำเนินการและรายงานผลให้คลังจังหวัดทราบ	ทุกวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป