



ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสงคราม



คู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากร ภายใต้หลักเกณฑ์และขั้นตอน การให้บริการประชาชนของหน่วยงาน

Work Flow ขั้นตอนการปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

กระบวนการงาน



ข้อมูลที่ต้องลงระบบ

ข้อมูลทั่วไป

- วันที่รับเรื่อง
- เวลาที่รับเรื่อง
- ผู้บันทึกข้อมูล
- เลขรับหนังสือ
- วันที่รับหนังสือ

ข้อมูลผู้ร้อง

- ชื่อ-นามสกุล
- เบอร์โทรศัพท์
- ที่อยู่

รายละเอียดเรื่อง

- ชื่อเรื่อง
- ประเภทงานบริการ
- ประเภทเรื่องร้องเรียนหลัก
- ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์
- รายละเอียดการร้องเรียน/ร้องทุกข์

การดำเนินการของเจ้าหน้าที่

- สถานะเรื่องหลัก
- สถานะย่อย
- รายละเอียดการดำเนินการ

เอกสารที่ SCAN แนบไฟล์ในระบบข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลำดับ	เอกสารที่สำคัญ	หมายเหตุ
๑.	บันทึกคำร้องทุกข์/หนังสือราชการ (ต้นเรื่อง)	
๒.	หนังสือสั่งการ ให้งานงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง	
๓.	หนังสือรายงานผลตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง	
๔.	บันทึกข้อความความเห็นผู้บังคับบัญชาให้ยุติเรื่อง	
๕.	หนังสือรายงานหน่วยงานต้นสังกัดที่เป็นเจ้าของต้นเรื่องร้องเรียน	
๖.	หนังสือแจ้งผู้ร้อง	