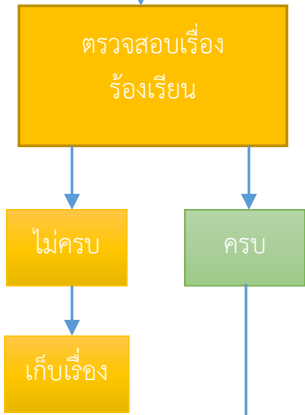
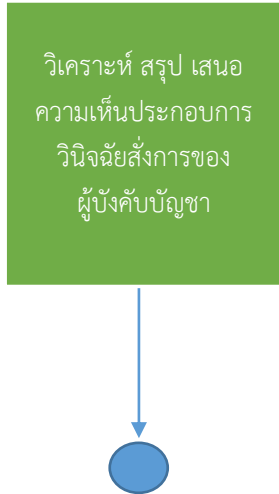


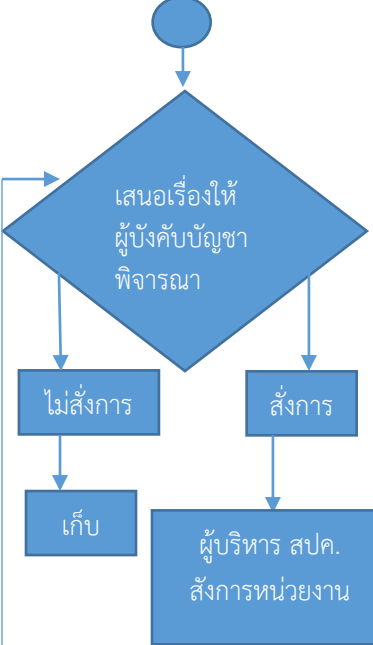
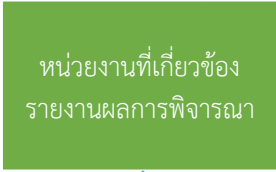
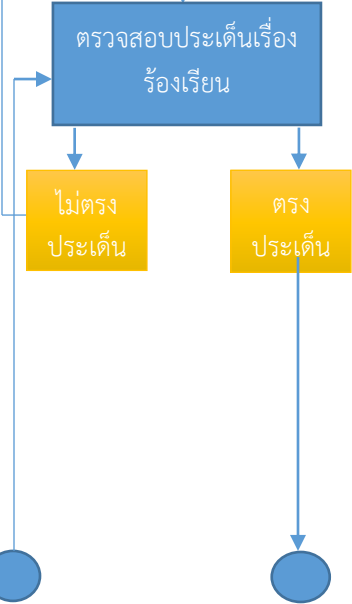
๕. Work Flow กระบวนการ

ชื่อกระบวนการ : จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (กรณีการรับเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือ)

ข้อกำหนดที่สำคัญ : ความทันเวลาและถูกต้อง

ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จในการเสนอเรื่องได้รวดเร็ว ถูกต้องภายในกำหนด ๓ วัน

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ฝ่าย)
กลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์ รับเรื่องจากระบบ สารบรรณ สำนักงาน - รัฐมนตรี		ไม่เกิน ๑๕ นาที	เจ้าพนักงานธุรการ
ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เบื้องต้น ตามระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่า ด้วยการจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ หากครบถ้วนก็ดำเนินการ ต่อไป หากไม่ครบตาม องค์ประกอบจะเสนอ เก็บเรื่อง			นักจัดการงานทั่วไป/ นักวิเคราะห์นโยบาย- และแผน
วิเคราะห์ สรุป เสนอ ความเห็น โดยวิเคราะห์ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อมูลการร้องเรียนจาก แหล่งต่าง ๆ, กฎหมาย เฉพาะของหน่วยงาน, กฎหมายต่าง ๆ, มติ ครม. มติคณะกรรมการ ฯลฯ พร้อมทั้งเสนอความเห็น ประกอบการวินิจฉัย สั่งการ		ไม่เกิน ๓ วันทำการ	นักจัดการงานทั่วไป/ นักวิเคราะห์นโยบาย- และแผน

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ฝ่าย)
ผู้บริหารสำนักงาน รัฐมนตรีพิจารณา หากพิจารณาแล้วมีม ูลความจริง จะสั่งการไปย ัง สำนักงานปลัดกระทรวง คมนาคม เพื่อสั่งการไปย ัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	 <pre> graph TD Start(()) --> Decision{เสนอเรื่องให้ ผู้บังคับบัญชา พิจารณา} Decision -- ไม่สั่งการ --> Keep[เก็บ] Keep --> Decision Decision -- สั่งการ --> Order[ผู้บริหาร สปค. สั่งการหน่วยงาน] </pre>	ไม่สามารถกำหนด ระยะเวลาได้	รัฐมนตรี/ เลขานุการรัฐมนตรี/ ผู้ช่วยเลขานุการรัฐมนตรี
กลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์ รับเรื่องจากระบบ สารบรรณ สำนักงาน - รัฐมนตรี	 <pre> graph TD Report[หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการพิจารณา] </pre>	๑๕ นาที	เจ้าพนักงานธุรการ
ตรวจสอบประเด็นการ ร้องเรียน ซึ่งอาจจะมีข้อ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เฉพาะของหน่วยงาน หรือกฎหมายต่าง ๆ มติ กรม. มติคณะกรรมการ ต่าง ๆ ฯลฯ หากตรง ประเด็น เสนอผู้บังคับ บัญชาลงนาม หากไม่ตรง ประเด็น นำเสนอผู้บังคับ บัญชาสั่งการให้หน่วยงาน ชี้แจงให้ตรงประเด็น	 <pre> graph TD Check[ตรวจสอบประเด็นเรื่อง ร้องเรียน] Check -- ไม่ตรง ประเด็น --> Check Check -- ตรง ประเด็น --> End(()) </pre>	ไม่เกิน ๓ วันทำการ	นักจัดการงานทั่วไป/ นักวิเคราะห์นโยบาย- และแผน

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ฝ่าย)
จัดทำร่างหนังสือตอบ ผู้ร้องตามระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วยงาน สารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อ เสนอผู้บังคับบัญชา ลงนาม หรือนำเสนอเก็บ รวมเรื่อง หากหน่วยงาน ได้ตอบชี้แจงผู้ร้อง หรือ ได้มีการดำเนินการอย่าง เป็นรูปธรรมแล้ว		ไม่เกิน ๓ วันทำการ	นักจัดการงานทั่วไป/ นักวิเคราะห์นโยบาย- และแผน
นำเสนอร่างหนังสือตอบ ผู้ร้อง หรือนำเสนอเพื่อ ทราบ หากหน่วยงานได้ ดำเนินการแล้ว		ไม่สามารถกำหนด ระยะเวลาได้	รัฐมนตรี/ เลขาธิการรัฐมนตรี/ ผู้ช่วยเลขาธิการรัฐมนตรี
จัดทำสำเนาให้กอง เจ้าของเรื่อง โดย สำนักงานรัฐมนตรีเก็บ ต้นฉบับ		ไม่เกิน ๑ ชั่วโมง	นักจัดการงานทั่วไป/ นักวิเคราะห์นโยบาย และแผน
ดำเนินการเสร็จเรียบร้อย เก็บรวมเรื่องอย่างเป็น ระบบ		ไม่เกิน ๑ ชั่วโมง	นักจัดการงานทั่วไป/ นักวิเคราะห์นโยบาย และแผน

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) เจ้าพนักงานธุรการ กลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์ รับเรื่องราวร้องทุกข์จากระบบสารบรรณ สำนักงานรัฐมนตรี โดยมีระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ นาที

๒) นักจัดการงานทั่วไป/นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ หากครบถ้วนก็จะดำเนินการต่อไป หากไม่ครบตามองค์ประกอบ ไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ เจ้าหน้าที่จะให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์นั้นให้ถูกต้อง หากไม่สามารถดำเนินการได้จะดำเนินการจำหน่ายออกจากสารบบ โดยคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการดังต่อไปนี้

๒.๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

๒.๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

๒.๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๒.๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทน และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์ไปด้วย

หากคำร้องทุกข์ใดมีรายการไม่ครบ หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการจะให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์นั้นให้ถูกต้อง

๒.๕) เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากกระบวนหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ โดยพิจารณาดำเนินตามหนังสือเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการไว้ และหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๔๗ เรื่อง แจ้งหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนและการสืบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่า กระทำผิดวินัย ให้ส่วนราชการทราบและถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีอีกครั้ง

๓) นักจัดการงานทั่วไป/นักวิเคราะห์นโยบายและแผน จะพิจารณารับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ไว้พิจารณา โดยจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

๓.๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

๓.๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหาย เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๓.๓) เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าเข้าหลักเกณฑ์ตามข้อ ๓.๑) และข้อ ๓.๒) จะดำเนินการดังนี้

๓.๓.๑) ตรวจสอบข้อมูล รวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ หากมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย มติคณะรัฐมนตรี มติคณะกรรมการ ฯลฯ ก็สืบค้นเอกสารเพื่อแนบเรื่องประกอบการนำเสนอต่อไป

๓.๓.๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

- ชื่อ/นามสกุล และวันที่ร้องเรียน
- เหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์
- คำขอให้กระทรวงคมนาคมพิจารณาดำเนินการ
- ข้อกฎหมาย มติคณะรัฐมนตรี มติคณะกรรมการ ฯลฯ ที่เกี่ยวข้อง
- การเสนอความเห็น และข้อสังเกตเพื่อประกอบการวินิจฉัย (ถ้ามี)

๔) ผู้บริหารสำนักงานรัฐมนตรี สั่งการไปยังสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม เพื่อสั่งการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕) เจ้าหน้าที่พนักงานธุรการ กลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์ รับรายงานเรื่องร้องเรียนจากระบบสารบรรณ สำนักงานรัฐมนตรี

๖) นักจัดการงานทั่วไป/นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ตรวจสอบประเด็นรายงานการร้องเรียน และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินการดังนี้

- ตรวจสอบประเด็นการตอบชี้แจงการร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่าตรงประเด็นกับที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือไม่ กรณีตอบไม่ตรงตามประเด็นที่ร้องเรียน สำนักงานรัฐมนตรีจะนำเสนอผู้บริหารเพื่อสั่งการให้หน่วยงานตอบชี้แจงให้ตรงประเด็น หรืออาจจะประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงาน ซึ่งเมื่อได้ข้อมูลเพิ่มเติมแล้วจะนำเสนอผู้บริหารเพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป กรณีหน่วยงานตอบชี้แจงตรงประเด็น เจ้าหน้าที่จะดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

- ตรวจสอบเอกสารประกอบการชี้แจงการร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีมีไม่ครบตามที่รายงาน จะประสานงานกับหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อให้จัดส่งเอกสารให้ครบถ้วนต่อไป

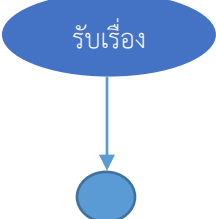
๓) นักจัดการงานทั่วไป/นักวิเคราะห์นโยบายและแผน จัดทำร่างหนังสือตอบผู้ร้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาลงนาม หรือนำเสนอเก็บรวมเรื่อง หากหน่วยงานได้ตอบชี้แจงผู้ร้อง หรือได้มีการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมแล้ว

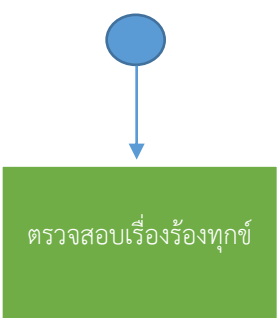
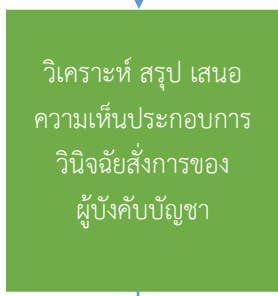
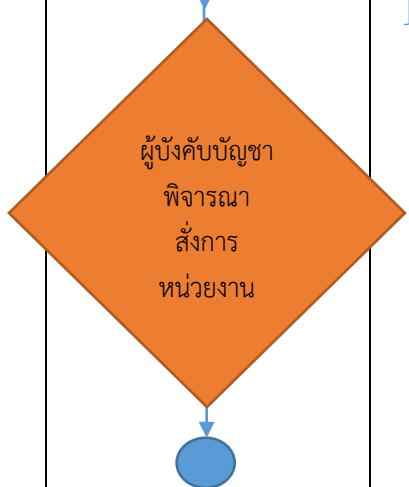
๔) นักจัดการงานทั่วไป/นักวิเคราะห์นโยบายและแผน นำเสนอร่างหนังสือตอบผู้ร้องผ่านหัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรีเพื่อผู้บริหารลงนาม หรือนำเสนอเพื่อทราบ หากหน่วยงานได้ดำเนินการตอบชี้แจง หรือได้แก้ไขปัญหาย่างเป็นรูปธรรมแล้ว

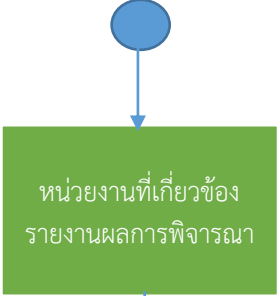
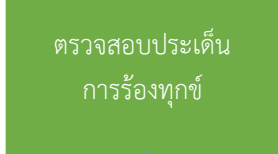
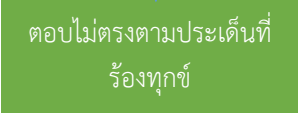
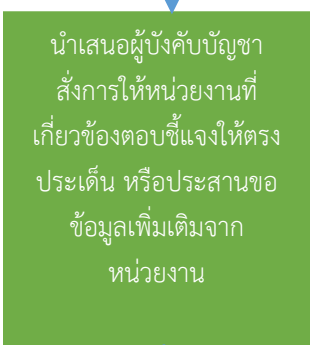
๕) นักจัดการงานทั่วไป/นักวิเคราะห์นโยบายและแผน จัดทำสำเนาให้กองเจ้าของเรื่อง โดยสำนักงานรัฐมนตรีเก็บต้นฉบับ

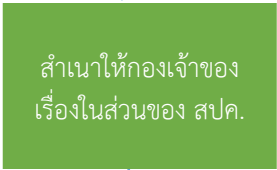
๑๐) นักจัดการงานทั่วไป/นักวิเคราะห์นโยบายและแผน จัดเก็บเรื่องอย่างเป็นระบบ เพื่อประโยชน์ในการอ้างอิงต่อไป

๗. มาตรฐานคุณภาพงาน

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.		ไม่เกิน ๑๕ นาที	เจ้าพนักงานธุรการรับเรื่องจากระบบสารบรรณ	รับเรื่องได้ถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด	เจ้าพนักงานธุรการ

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๒.	 ตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์	 ไม่เกิน ๓ วันทำการ	ตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์เบื้องต้น ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ หากครบถ้วนก็จะดำเนินการต่อไป หากไม่ครบตามองค์ประกอบจะเสนอเก็บเรื่อง	เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเสนอมาถูกต้องครบถ้วนตามระเบียบฯ สามารถดำเนินการต่อไปได้	นักจัดการงานทั่วไป/ นักวิเคราะห์นโยบาย และแผน
๓.	 วิเคราะห์ สรุป เสนอ ความเห็นประกอบการ วินิจฉัยสั่งการของ ผู้บังคับบัญชา		วิเคราะห์ สรุป เสนอความเห็น โดยวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อมูลการร้องเรียนจากแหล่งต่างๆ, กฎหมายเฉพาะของหน่วยงาน, กฎหมายต่างๆ, มติ ครม. มติคณะกรรมการฯลฯ พร้อมทั้งเสนอความเห็นประกอบการวินิจฉัยสั่งการ	- การสรุปเรื่องร้องเรียนถูกต้องครบถ้วนตรงตามประเด็นที่ร้องเรียน - ผู้บริหารสั่งการสอดคล้องกับความเห็นที่เสนอ	นักจัดการงานทั่วไป/ นักวิเคราะห์นโยบาย และแผน
๔.	 ผู้บังคับบัญชา พิจารณา สั่งการ หน่วยงาน	 ไม่สามารถกำหนด ระยะเวลาได้	ผู้บริหารสำนักงานรัฐมนตรี สั่งการไปยังสำนักงานปลัดฯ เพื่อสั่งการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		รัฐมนตรี/เลขาธิการ/ ผู้ช่วยเลขาธิการฯ

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๕.		๑๕ นาที	กลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์รับเรื่องจากระบบสารบรรณ สำนักงาน – รัฐมนตรี	รับเรื่องได้ถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด	เจ้าพนักงานธุรการ
๖.			ตรวจสอบรายงานการชี้แจงประเด็นการร้องทุกข์จากหน่วยงานโดยต้องชี้แจงให้ตรงประเด็น	การตอบชี้แจงตรงประเด็นกับที่ร้องเรียนทำให้สามารถตอบชี้แจงผู้ร้องได้ตรงประเด็น	นักจัดการงานทั่วไป/ นักวิเคราะห์ นโยบาย- และแผน
๗.		ไม่เกิน ๓ วันทำการ	กรณีตอบไม่ตรงตามประเด็นที่ร้องทุกข์	สามารถตรวจสอบและชี้แจงได้ว่าไม่ตรงประเด็นจุดไหนอย่างไร	นักจัดการงานทั่วไป/ นักวิเคราะห์ นโยบาย- และแผน
๘.	 		สำนักงานรัฐมนตรีจะนำเสนอผู้บริหารเพื่อสั่งการให้หน่วยงานตอบชี้แจงให้ตรงประเด็นหรืออาจจะขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานซึ่งเมื่อได้ข้อมูลจะนำเสนอผู้บริหารเพื่อดำเนินการต่อไป	ผู้บริหารสั่งการตามที่เสนอ	นักจัดการงานทั่วไป/ นักวิเคราะห์ นโยบาย- และแผน

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๙.	 จัดทำหนังสือตอบชี้แจง ผู้ร้องเสนอ ผู้บังคับบัญชาลงนาม	ไม่เกิน ๓ วันทำการ	จัดทำร่างหนังสือตอบ ผู้ร้อง ตามระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่า ด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่ แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อเสนอ ผู้บังคับบัญชาลงนาม หรือนำเสนอเก็บรวม เรื่อง หากหน่วยงานได้ ตอบชี้แจงผู้ร้อง หรือ ได้มีการดำเนินการ อย่างเป็นทางการแล้ว	การร่าง หนังสือตอบผู้ ร้อง ทำได้ ถูกต้องตาม ระเบียบฯ และแล้วเสร็จ ภายในกำหนด	นักจัดการงานทั่วไป/ นักวิเคราะห์นโยบาย และแผน
๑๐.	 ผู้บังคับบัญชา พิจารณาลงนาม ในร่างหนังสือ ตอบผู้ร้อง หรือ เพื่อดำเนินการ	ไม่สามารถกำหนด ระยะเวลาได้	นำเสนอร่างหนังสือ ตอบผู้ร้อง หรือนำเสนอ เพื่อทราบ หาก หน่วยงานได้ดำเนินการ แล้ว		รัฐมนตรี/เลขานุการ/ ผู้ช่วยเลขานุการฯ
๑๑.	 สำเนาให้กองเจ้าของ เรื่องในส่วนขอ สปค.	ไม่เกิน ๑ ชั่วโมง	จัดทำสำเนาให้กอง เจ้าของเรื่อง โดย สำนักงานรัฐมนตรีเก็บ ต้นฉบับ	จัดทำสำเนาได้ ถูกต้องครบถ้วน ภายในกำหนด	นักจัดการงานทั่วไป/ นักวิเคราะห์นโยบาย และแผน
๑๒.	 เก็บรวมเรื่อง อย่างเป็นระบบ เพื่อใช้ในการอ้างอิง	ไม่เกิน ๑ ชั่วโมง	ดำเนินการเสร็จ เรียบร้อย เก็บรวมเรื่องอย่างเป็น ระบบ	การจัดเก็บ เรื่องได้ ครบถ้วน ถูกต้องภายใน เวลาที่กำหนด	นักจัดการงานทั่วไป/ นักวิเคราะห์นโยบาย และแผน