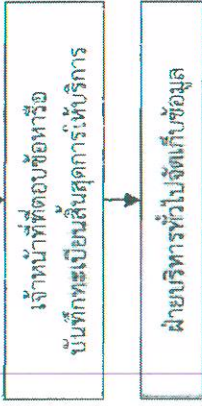


กระบวนการ : การตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษา (ติดต่อด้วยตนเอง/โทรศัพท์)
 ข้อจำกัด : เป็นไปตามมาตรฐานระยะเวลา
 ตัวชี้วัดและเป้าหมาย : ร้อยละความสำเร็จของจำนวนเรื่องข้อหารือภายในเวลามาตรฐานที่กำหนด (เป้าหมายร้อยละ ๙๐)
 หน่วยงาน : สำนักงานคลังจังหวัด

ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้/เทคโนโลยีที่ใช้ กฎหมายระเบียบ และค่าที่คำนึงถึง	มาตรฐานงาน (ระยะเวลา,ประสิทธิภาพ, ประสิทธิภาพ)	ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๑	<pre> graph TD A[ติดต่อเจ้าหน้าที่] --> B[ด้วยตนเอง] A --> C[โทรศัพท์] B --> D[เจ้าหน้าที่ต้อนรับ (สอบถาม, รับเรื่อง, แจกเอกสาร, ส่งเรื่อง)] C --> D </pre>	๑. การติดต่อสื่อสาร เทคโนโลยีการให้บริการที่เป็นเลิศ ๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ๓. ระเบียบ กฎหมาย การเงินการคลัง การบัญชีภาครัฐ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ๔. ค่าส่งมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานคลังจังหวัด	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไปต้อนรับผู้มาขอใช้บริการสอบถามความต้องการบันทึกแบบเพื่อรับเรื่อง แจกเอกสารประเภทเรื่องที่มาติดต่อส่งเรื่อง/โอนสายให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรับเรื่อง ภายใน ๕ นาที	หน่วยงานของรัฐ
๒	<pre> graph TD A[เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ศึกษาวิเคราะห์ประเด็นข้อหารือ] --> B{ } B --> C[กรณีปกติ] B --> D[กรณีซับซ้อน/ซับซ้อนมาก] C --> E[ตอบข้อหารือ] D --> F[หาข้อมูลเพิ่มเติม/หารือ] F --> E </pre>	ระเบียบ กฎหมาย การเงินการคลัง การบัญชีภาครัฐ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษา รวบรวม ศึกษา/วิเคราะห์พิจารณาประเด็นแล้วค้นหาคำตอบโดยสามารถตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษาถูกต้องและภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้ - กรณีปกติ ภายใน ๓๐ นาที - กรณีซับซ้อน ภายใน ๖๐ นาที - กรณีซับซ้อนมาก รับเรื่อง และขอเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับ ภายใน ๓ วัน (นับตั้งแต่วันที่รับเรื่อง)	หน่วยงานของรัฐ

ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้/เทคโนโลยีที่ใช้ กฎหมาย ระเบียบ และความคุ้มค่า ที่คำนึงถึง	มาตรฐานงาน (ระยะเวลา, ประสิทธิภาพ, ประสิทธิภาพ)	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๓	 <pre> graph TD A[เจ้าหน้าที่ยื่นขอซื้ออาหาร บันทึกทะเบียนสินค้าการให้บริการ] --> B[ฝ่ายบริหารทั่วไปจัดเก็บข้อมูล] </pre>	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสาร บรรณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม	เจ้าหน้าที่ที่ตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษาบันทึก ทะเบียนผลการให้บริการของสำนักงานคลัง จังหวัด และจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร ทั่วไปเพื่อเป็นฐานข้อมูลการให้บริการ ภายใน ๕ นาที สรุป กรณีปกติ ภายใน ๔๐ นาที กรณีซับซ้อน ภายใน ๑.๑๐ ชม. กรณีซับซ้อนมาก ภายใน ๓ วัน ๑๐ นาที	หน่วยงานของรัฐ

หมายเหตุ : กรณีปกติ หมายถึง ประเด็น/ข้อหารือมีเพียงประเด็นเดียว และไม่เกี่ยวข้องกับระเบียบ/กฎหมายอื่น
กรณีซับซ้อน หมายถึง ประเด็น/ข้อหารือมีหลายประเด็น และไม่เกี่ยวข้องกับระเบียบ/กฎหมายอื่น
กรณีซับซ้อนมาก หมายถึง ประเด็น/ข้อหารือมีหลายประเด็น และเกี่ยวข้องกับระเบียบ/กฎหมายอื่น