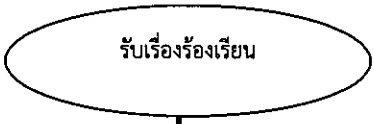
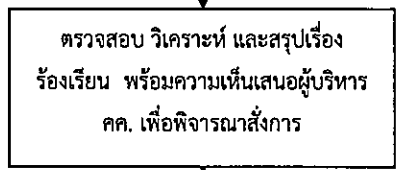
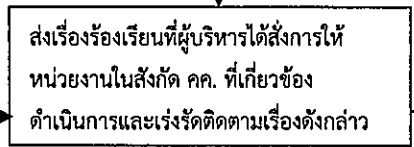
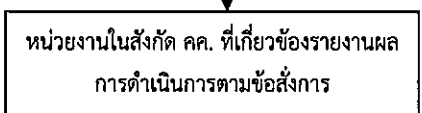
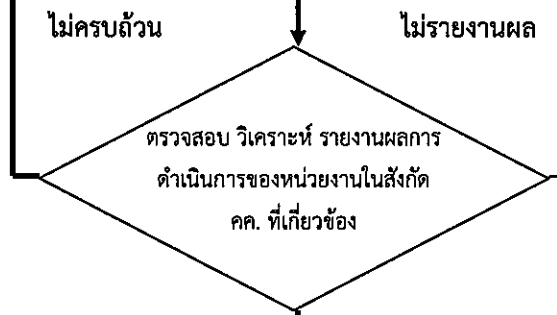
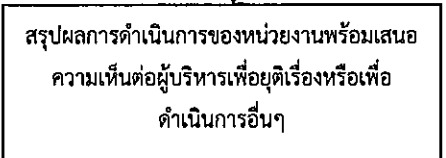


ชื่อกระบวนการ : การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ* (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ฝ่าย)
- ประชาชนร้องเรียนต่อผู้บริหาร คค. ซึ่งเป็นข้าราชการประจำ ได้แก่ ปกค. รปค. ตรค.		๑ วัน	ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์ กต.
- ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัด คค. และวิเคราะห์สรุปประเด็นปัญหาพร้อมเสนอความเห็นในการดำเนินงาน/แนวทางแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์		๗ วัน	ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์ กต.
- ส่งเรื่องร้องเรียนที่ผู้บริหารได้สั่งการให้หน่วยงานในสังกัด คค. ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ และเร่งรัดติดตามเรื่องดังกล่าว		๓๐ วัน	ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์ กต.
- รับรายงานผลการดำเนินการตามข้อสั่งการจากหน่วยงานในสังกัด คค. ที่เกี่ยวข้อง	 <div style="position: absolute; top: 455px; left: 615px; border: 1px solid black; padding: 2px;">หนังสือเตือน</div>	๑ วัน	ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์ กต.
- ตรวจสอบ วิเคราะห์ รายงานผลการดำเนินการของหน่วยงานในสังกัด คค. ที่เกี่ยวข้อง ๑) ถ้าครบให้สรุปผลการดำเนินการพร้อมเสนอความเห็นต่อผู้บริหารเพื่อยุติเรื่องหรือเพื่อดำเนินการอื่นๆ ๒) ถ้าไม่ครบให้แจ้งหน่วยงานชี้แจง/ส่งข้อมูล/ดำเนินการเพิ่มเติม ๓) ถ้าไม่มีการรายงานผลการดำเนินการ ให้ทำหนังสือแจ้งเตือนหน่วยงานเพื่อเร่งรัดการรายงานผล		๑) และ ๒) ใช้เวลา ๗ วัน ๓) กรณีที่หน่วยงานไม่รายงานผลให้ทำหนังสือแจ้งเตือน	ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์ กต.
- จัดทำสรุปผลการดำเนินการของหน่วยงานพร้อมเสนอความเห็นต่อผู้บริหารเพื่อยุติเรื่องหรือเพื่อดำเนินการอื่นๆ		๗ วัน	ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์ กต.



ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ* (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ฝ่าย)
- กรณีที่เป็นเรื่องร้องต่อผู้บริหาร คค. (ข้าราชการประจำ) ให้ทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ (แล้วแต่กรณีเพราะบางเรื่องหน่วยงานตอบผู้ร้องโดยตรงแล้ว)	<pre> graph TD     A[ทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ] --&gt; B(นำข้อมูลที่ได้รวบรวมจัดทำฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์) </pre>	๗ วัน (ดำเนินการพร้อมกับการสรุปผลการดำเนินการของหน่วยงาน)	ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์ กต.
- นำข้อมูลที่ได้รวบรวมจัดทำฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ โดยบันทึกลงสถิติเรื่องราวร้องทุกข์ตามประเภทเรื่องราวร้องทุกข์และหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	<pre> graph TD     A(นำข้อมูลที่ได้รวบรวมจัดทำฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์) </pre>	จัดทำรายเดือน	ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์ กต.

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### ขั้นตอนที่ ๑ : การรับเรื่องร้องเรียน

- ประชาชน นิติบุคคล สมาคม องค์กรเอกชนต่างๆ หน่วยงานราชการและองค์กรอิสระ ร้องเรียนต่อผู้บริหาร คค. ซึ่งเป็นข้าราชการประจำ ได้แก่ ปกค. รปค. ตรค.
- กรณีที่ผู้ร้องเรียนเดินทางมาร้องเรียนโดยตรงที่กระทรวงคมนาคมให้กรอกรายละเอียดลงแบบรับเรื่องร้องเรียน ศูนย์ประสานงานเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงคมนาคม
- ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์บันทึกข้อมูลรายละเอียดผู้ร้องเรียน ชื่อเรื่อง ประเด็นเรื่องร้องเรียน เลขรับและวันที่ที่ได้รับหนังสือร้องเรียนตามระบบสารบรรณ ระยะเวลาดำเนินการ ๑ วัน

#### ขั้นตอนที่ ๒ : ตรวจสอบ วิเคราะห์ และสรุปเรื่องร้องเรียน พร้อมความเห็นเสนอผู้บริหาร คค. เพื่อพิจารณาสั่งการ

- ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัด คค. และวิเคราะห์สรุปประเด็นปัญหาพร้อมเสนอความเห็นในการดำเนินงาน/แนวทางแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ ระยะเวลาดำเนินการ ๗ วัน

#### ขั้นตอนที่ ๓ : ส่งเรื่องร้องเรียนที่ผู้บริหารได้สั่งการให้หน่วยงานในสังกัด คค. ที่เกี่ยวข้องดำเนินการและเร่งรัดติดตามเรื่องดังกล่าว

- ผู้บริหารมีบัญชาให้หน่วยงานในสังกัด คค. ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนไปพิจารณาดำเนินการตามข้อสั่งการ
- ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์ดำเนินการตามบัญชาผู้บริหาร พร้อมสำเนาเรื่องไว้เพื่อติดตามการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์จะมีการทำหนังสือเร่งรัดติดตามผลการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานในสังกัดภายหลังจากผู้บริหารได้สั่งการไปแล้ว ๓๐ วัน นับจากวันที่สั่งการกรณีที่หน่วยงานยังไม่มีกรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ

**ขั้นตอนที่ ๔ :** หน่วยงานในสังกัด คค. ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการตามข้อสั่งการ

- ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์รับรายงานผลการดำเนินการตามข้อสั่งการจากหน่วยงานในสังกัด คค. ที่เกี่ยวข้อง ระยะเวลาดำเนินการ ๑ วัน

**ขั้นตอนที่ ๕ :** ตรวจสอบ วิเคราะห์รายงานผลการดำเนินการของหน่วยงานในสังกัด คค. ที่เกี่ยวข้อง

- ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์พิจารณา ตรวจสอบ วิเคราะห์รายงานผลการดำเนินการของหน่วยงานในสังกัด คค. ที่เกี่ยวข้อง ระยะเวลาดำเนินการ ๗ วัน
  - ถ้าข้อมูลครบถ้วน สามารถสรุปผลการดำเนินการพร้อมเสนอความเห็นต่อผู้บริหารเพื่อยุติเรื่องหรือเพื่อดำเนินการอื่นๆ
  - ข้อมูลไม่ครบถ้วน ขาดความชัดเจน ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์จะพิจารณาสรุปผลการดำเนินการพร้อมเสนอความเห็นต่อ ตรค. เพื่อให้หน่วยงานชี้แจง/ส่งข้อมูล/ดำเนินการเพิ่มเติมหรือจัดประชุม/ลงพื้นที่เพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมแล้วแต่กรณี
  - ถ้าหน่วยงานในสังกัด คค. ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนไม่มีการรายงานผลการดำเนินการ ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์จะทำหนังสือประทับตราแจ้งเตือนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเร่งรัดการรายงานผล

**ขั้นตอนที่ ๖ :** สรุปผลการดำเนินการของหน่วยงานพร้อมเสนอความเห็นต่อผู้บริหารเพื่อยุติเรื่องหรือเพื่อดำเนินการอื่น ๆ

- ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์จัดทำสรุปผลการดำเนินการของหน่วยงานพร้อมเสนอความเห็นต่อผู้บริหารเพื่อยุติเรื่องหรือเพื่อดำเนินการอื่นๆ ระยะเวลาดำเนินการ ๗ วัน

**ขั้นตอนที่ ๗ :** ทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ

- ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์ทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบเพื่อยุติเรื่อง ระยะเวลาดำเนินการ ๗ วัน (แล้วแต่กรณีเพราะบางเรื่องหน่วยงานแจ้งตอบผู้ร้องโดยตรงแล้ว)

**ขั้นตอนที่ ๘ :** นำข้อมูลที่ได้รวบรวมจัดทำฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์

- ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์นำข้อมูลที่ได้รวบรวมจัดทำฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ โดยบันทึกลงสถิติเรื่องราวร้องทุกข์ตามประเภทเรื่องราวร้องทุกข์และหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ระยะเวลาดำเนินการ ๑ เดือน