

# กระบวนการงาน (ย่อ) และขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ (ตู้ ปณ. 1111)

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

ช่องทาง	การให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์/สถานที่	ระยะเวลามาตรฐานการให้บริการ
ตู้ ปณ. 1111 ปณ.ทำเนียบรัฐบาล กรุงเกษมมหานคร 10302 (ไม่ต้องติดแสตมป์)	เลขที่ 1 ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กทม. 10300 ให้บริการวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 8.30 -16.30 น.	8.5 วันทำการ

รับเรื่องร้องทุกข์จาก ตู้ ปณ. 1111  
ฝ่ายบริหารทั่วไป (ฝบท.)  
คัดแยกเรื่องเข้าส่วน/ ฝ่าย

ขั้นตอนที่ 1



รับงานจาก ฝบท.



คัดแยกประเภทเรื่อง



มอบหมายงาน

1 วันทำการ

ขั้นตอนที่ 2



เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์

1 วันทำการ

ขั้นตอนที่ 3



เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ สรุปประเด็น  
บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ โพรเซสการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

2.5 วันทำการ

ขั้นตอนที่ 4

- ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม
- ให้คำปรึกษาแนะนำ
- ขอข้อมูลเพิ่มเติม
- แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบการดำเนินการเบื้องต้น
- บันทึกข้อมูล โพรเซสการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
- แจ้งรหัสเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านข้อความ SMS สำหรับใช้เฝ้าติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และแจ้งการดำเนินการเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ



4 วันทำการ

จบขั้นตอน