

# กระบวนการ (ย่อ) และขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทาง โทรศัพท์ (สายด่วนของรัฐบาล 1111)



กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

	ช่องทาง	การให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์/สถานที่	ระยะเวลามาตรฐานการให้บริการ
	สายด่วนของรัฐบาลโทร. 1111 (ให้บริการตลอด 24 ชม. ไม่เสียค่าโทร)	วันจันทร์ถึงวันอาทิตย์ ตลอด 24 ชั่วโมง	2 ชั่วโมง

ประชาชนร้องทุกข์ผ่าน  
สายด่วนของรัฐบาล 1111





ขั้นตอนที่ 1

  เจ้าหน้าที่ GCC 1111รับสาย สืบค้น สอดถามรายละเอียดและบันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในระบมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์





ขั้นตอนที่ 2

  เจ้าหน้าที่ GCC 1111 วิเคราะห์ และสรุปประเด็นคำร้องทุกข์เพื่อพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหา





ขั้นตอนที่ 3


  แจ้งให้ผู้ร้องทราบการดำเนินการเบื้องต้น



ขั้นตอนที่ 4

  ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและบันทึกการดำเนินการในระบมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์



 แจ้งรหัสเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านข้อความ SMS สำหรับใช้ในการติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และแจ้งการดำเนินการเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ



จบขั้นตอน

2 ชั่วโมง