

คำอธิบายประกอบเอกสาร ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ (1111) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และ สำนักงานเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อยกระดับชุมชน

โครงการเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อยกระดับชุมชน หรือเรียกสั้น ๆ ว่า โครงการชุมชนพอเพียง เป็นโครงการที่มอบอำนาจให้ประชาชน ร่วมกันใช้ปัญญาสร้างความพออยู่พอกิน พอใช้ในชุมชน ให้มีความก้าวหน้าอย่างยั่งยืน เงินที่นำมาใช้ในโครงการมาจากภาษีของประชาชนทุกคน ดังนั้น ประชาชนต้องเข้ามามีส่วนร่วมเป็นเจ้าของโครงการ ฯ อย่างจริงจังร่วมพลังกันกำหนดความต้องการของชุมชน ร่วมมือกันป้องกันไม่ให้มีผู้มาแสวงหาประโยชน์จากโครงการทั้งทางตรงและทางอ้อม เริ่มตั้งแต่การวิเคราะห์ปัญหาของชุมชน หาทางแก้ไขปัญหาคือช่วยกันคัดเลือกและกำหนดโครงการที่จะเป็นประโยชน์ต่อสมาชิก ในชุมชน สามารถทำต่อไปได้ในปีหน้าและปีต่อไป

เรื่องราวร้องทุกข์ (1111) และด้านข่าวคือวิธีการปฏิบัติงานของสำนักงานเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อยกระดับชุมชน

เมื่อผู้ประสงค์จะร้องเรียนหรือร้องทุกข์ผ่านระบบนี้ ขอเสนอเป็น 2 ส่วน ส่วนที่หนึ่งเป็น ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ (1111) โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

1. เมื่อประชาชนหรือหน่วยงานติดต่อเข้ามาที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ (1111) ช่องทางที่สามารถติดต่อได้มี 4 ช่องทาง คือ
 - ตู้ ปณ. 1111 วิธีการคือส่งจดหมายมายังตู้ ปณ. นี้
 - สายด่วน 1111 วิธีการคือโทรศัพท์เข้ามายังสายด่วน
 - ศูนย์บริการประชาชน วิธีการคือ เดินทางมายื่นเรื่องที่อนุมัติซึ่งอยู่ที่ทำเนียบรัฐบาล
 - Website www.1111.go.th วิธีการคือ ผ่านเข้าระบบ Internet โดยอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

2. หลังจากนั้นคำร้องทั้งหมดที่ประชาชนร้องเรียนเข้ามา ตามข้อ 1 จะถูกตรวจสอบและบันทึก โดยระบบของทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ (1111) ที่เรียกว่า “Web portal” โดยเป็นระบบจัดการเรื่องราวร้องเรียนที่เป็นระบบกลาง

3. ทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ (1111) จะทำการดำเนินการกับเรื่องราวร้องเรียนทั้งหมดโดยแบ่งออกเป็น

- 3.1 ทำการจัดเก็บลงระบบจัดการฐานข้อมูล (Database)
- 3.2 หากเป็นข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ สามารถตอบคำถามได้ สามารถดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้ทันที โดยในการตอบคำถามนั้น ทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ (1111) มีระบบจัดการองค์ความรู้ KM (Knowledge Management) ไว้ใช้ในการตอบคำถาม
- 3.3 หากเป็นข้อมูลข้อเชิงลึก ทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ จะทำการส่งข้อมูลมายัง สำนักงานเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อยกระดับชุมชน เป็นผู้ตอบคำถาม

ส่วนที่สองเป็น ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานของ สำนักงานเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อยกระดับชุมชน (สพข.) โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

1. เมื่อประชาชนติดต่อเข้ามายังสำนักงานเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อ ยก-ระดับชุมชน ช่องทางที่สามารถติดต่อได้มี 5 ช่องทาง คือ
 - ตู้ ปณ. 4 วิธีการคือ ส่งจดหมายมายังตู้ ปณ. นี้
 - โทรสาร หมายเลข 02-629-9227 และ 02-288-4049
 - โทรศัพท์ หมายเลข 02-629-9226, 02-629-8444, 02-288-4050 วิธีการคือ โทรศัพท์ทุกระบบเข้ามายังหมายเลข
 - Website www.chumchon.go.th วิธีการคือ ส่งข้อมูลจากเครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านระบบ Internet
 - E-Mail info@chumchon.go.th วิธีการคือ ส่งข้อมูลจากเครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านระบบ Internet

2. หลังจากนั้นเรื่องราวทั้งหมดจะถูกส่งไปยังกลุ่มงานต่าง ๆ ตามลักษณะเนื้อหา

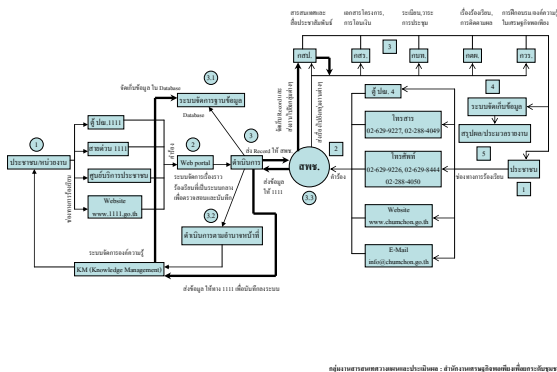
3. โดยลักษณะกลุ่มงานจะแบ่งตามเนื้อหา ซึ่งรับผิดชอบการตอบคำถามในสำนักงานโครงการชุมชนพอเพียง (สพข.) ขวบบ้านต่อไปดังนี้

- กลุ่มงานสารสนเทศวางแผนและประเมินผล (กสป.) : สารสนเทศและสื่อประชาสัมพันธ์
- กลุ่มงานเสริมสร้างศักยภาพและการมีส่วนร่วม (กสร.) : เอกสารโครงการ, การโอนเงิน/การเปลี่ยนแปลงโครงการ
- กลุ่มงานบริหารจัดการทั่วไป (กบท.) : ระเบียบ, วาระการประชุม
- กลุ่มงานตรวจสอบและติดตามผล (กตผ.) : เรื่องร้องเรียน, การติดตามผล
- กลุ่มงานวิชาการและเครือข่ายองค์ความรู้ (กвр.) : การฝึกอบรม, องค์ความรู้ในเศรษฐกิจพอเพียง

4. ข้อมูล คำถาม – คำตอบจะถูกบันทึกลงในระบบจัดเก็บข้อมูลที่สำนักงานโครงการชุมชนพอเพียง (สพข.)

5. สรุปผล และประมวลรายงานต่อผู้เกี่ยวข้อง

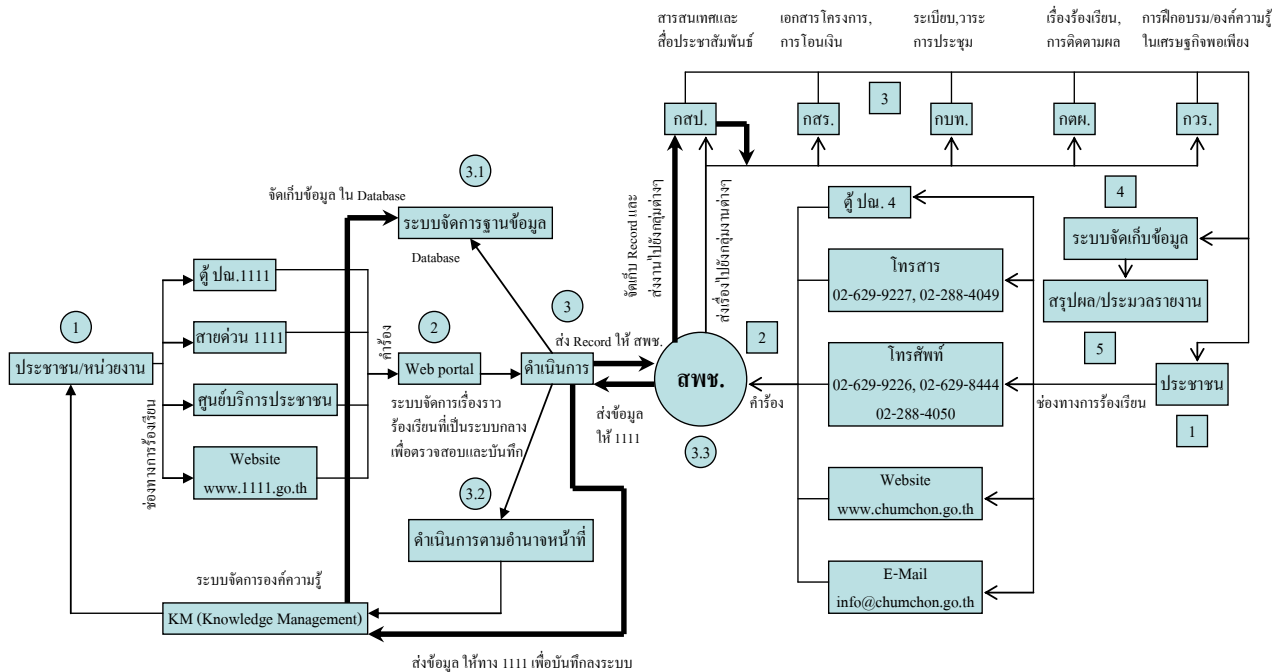
ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ (1111) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และสำนักงานเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อยกระดับชุมชน



แผนภูมิแสดงการทำงาน

ตามแผนภูมิข้างต้นแสดงถึง ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานนั้น จะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ด้านซ้ายคือ วิธีการปฏิบัติงานของ ศูนย์รับ

ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ (1111) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และสำนักงานเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อยกระดับชุมชน



แผนภูมิแสดงการทำงาน

หมายเหตุ : ลูกศรเส้นทึบที่ปรากฏในภาพ คือ การรับ - ส่งข้อมูล ระหว่างศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ (1111) และสำนักงานเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อยกระดับชุมชน โดยทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ (1111) จะทำการจัดส่ง Record เรื่องราวร้องเรียนมาให้ทางสำนักงานเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อยกระดับชุมชน เพื่อทำการบันทึก จัดเก็บ และส่ง ไปตามกลุ่มงานต่างๆ ตามลักษณะเนื้อหา และทางสำนักงานเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อยกระดับชุมชน จะทำการจัดส่ง ข้อมูลเพื่อใช้ในการตอบคำถาม ให้ทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ (1111) เพื่อทำการบันทึกลงระบบ



คำอธิบายประกอบเอกสาร
ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน
ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ (1111)
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
และสำนักงานเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อ
ยกระดับชุมชน