

- ศูนย์บริการประชาชน วิธีการคือ เดินทางมายื่นเรื่องที่อนุมัติซึ่งอยู่ที่ทำเนียบรัฐบาล
- Website www.1111.go.th วิธีการคือ ผ่านเข้าระบบ Internet โดยอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

2. หลังจากนั้นคำร้องทั้งหมดที่ประชาชนร้องเรียนเข้ามาตามข้อ 1 จะถูกตรวจสอบและบันทึกโดยระบบของทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ (1111) ที่เรียกว่า “Web portal” โดยเป็นระบบจัดการเรื่องราวร้องเรียนที่เป็นระบบกลาง

3. ทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ (1111) จะทำการดำเนินการกับเรื่องราวร้องเรียนทั้งหมดโดยแบ่งออกเป็น

3.1 ทำการจัดเก็บลงระบบจัดการฐานข้อมูล (Database)

3.2 หากเป็นข้อมูลที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามได้ สามารถดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้ทันที โดยในการตอบคำถามนั้น ทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ (1111) มีระบบจัดการองค์ความรู้ KM (Knowledge Management) ไว้ใช้ในการตอบคำถาม

3.3 หากเป็นข้อมูลข้อเชิงลึก ทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จะทำการส่ง ข้อมูลมายังสำนักงานเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อยกระดับชุมชน เป็นผู้ตอบคำถาม

ส่วนที่สองเป็นขั้นตอน และวิธีปฏิบัติงานของสำนักงานเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อยกระดับชุมชน (สพข.) โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. เมื่อประชาชนติดต่อเข้ามายังสำนักงานเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อยกระดับชุมชน ช่องทางที่สามารถติดต่อได้มี 5 ช่องทาง คือ

- ตู้ ปณ. 4 วิธีการคือ ส่งจดหมายมายังตู้ ปณ. นี้
- โทรสาร หมายเลข 02-629-9227 และ 02-288-4049 วิธีการคือ ส่งเอกสารทางเครื่องโทรสาร (Fax)
- 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. หลังจากนั้นเรื่องราวทั้งหมดจะถูกส่งไปยังกลุ่มงานต่างๆ ตามลักษณะเนื้องาน

3. โดยลักษณะกลุ่มงานจะแบ่งตามเนื้อหา ซึ่งรับผิดชอบในการ ตอบคำถาม ในสำนักงานโครงการชุมชนพอเพียง (สพช.) ชาวบ้านต่อไปดังนี้

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

เศรษฐกิจพอเพียง

4. ข้อมูล คำถาม - คำตอบจะถูกบันทึกลงในระบบจัดเก็บข้อมูลที่สำนักงานโครงการชุมชนพอเพียง (สพช.)

5. สรุปผล และประมวลรายงานต่อผู้เกี่ยวข้อง

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