

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน  
มาตรฐานคุณภาพงาน  
และการติดตาม

๕  
ขั้นตอนการ  
ปฏิบัติงานการ  
๕  
กลั่นกรองงาน

## ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานคุณภาพงานและการติดตามประเมินผลกระบวนการงานการกลั่นกรองงาน

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	หลักฐานอ้างอิง
๑	<pre> graph TD     A(รับเรื่อง) --&gt; B(ลงทะเบียนรับหนังสือ / เอกสารและแยกเรื่อง)           </pre>	๑ วัน	เจ้าหน้าที่รับหนังสือและเอกสารโดยลงในทะเบียนหนังสือรับ - ส่งพร้อมทั้งแยกเอกสารตามความเร่งด่วน ขึ้นความลับ โดยให้กับผู้รับผิดชอบของรองงานตามคำสั่งมอบอำนาจให้รองผู้อำนวยการสำนักการแพทย์ปฏิบัติราชการแทนผู้อำนวยการสำนักการแพทย์หรือการลงนามของรองผู้อำนวยการสำนักการแพทย์ ผู้อำนวยการสำนักการแพทย์ตามอำนาจหน้าที่แล้วแต่กรณี	- มีการตรวจสอบหนังสือ/เอกสารที่รับเข้ามาให้ครบถ้วนก่อนการลงรับเรื่องทุกครั้ง	- หัวหน้ากลุ่มงาน คุ้มครองความ ถูกต้องของการ รับหนังสือ/ เอกสาร	- เจ้าหน้าที่งาน ธุรการ - นักจัดการ งานทั่วไป	-	- ทะเบียนหนังสือรับ - ส่ง - คำสั่งมอบหมายการ ปฏิบัติหน้าที่แทน
๒	<pre> graph TD     A[ตรวจสอบความถูกต้องพร้อม ประสานขอข้อมูลเพิ่มเติม เกี่ยวกับเรื่องที่กลั่นกรอง] --&gt; B((ต่อ))           </pre>	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือ/เอกสาร หากพบข้อบกพร่อง เช่น ลงนามไม่ครบ เอกสารประกอบไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง หรือต้องการเอกสารเพิ่มเติมให้ประสานทางโทรศัพท์ด้วยวาจา หรือทำหนังสือเป็น	-	-	- นักจัดการงาน ทั่วไป	-	- ระเบียบสำนักนายก รัฐมนตรีว่าด้วยงาน สารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไข เพิ่มเติม - ระเบียบกรุงเทพมหานครพ. มหานครว่าด้วยวิธี ปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๕๖

ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานคุณภาพงานและการติดตามประเมินผลกระบวนการดำเนินงาน (ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	หลักฐานอ้างอิง	
๓	<pre> graph TD     A((ต่อ)) --&gt; B[เสนอหนังสือ/เอกสารที่ ตรวจสอบแล้ว]     B --&gt; C((ต่อ))                     </pre>	๑ วัน	<p>ลายลักษณ์อักษรถึงหน่วยงานดำเนินการให้ครบถ้วน</p> <p>เสนอหนังสือ/เอกสารที่ได้ตรวจสอบแล้ว นำเรียนผู้อำนวยการสำนักการแพทย์หรือรองผู้อำนวยการสำนักการแพทย์เพื่อพิจารณาอนุมัติในหนังสือ/เอกสารตามอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาสั่งการ</p>	<p>มาตรฐาน</p> <p>คุณภาพงาน</p>			<p>ผู้รับผิดชอบ</p> <p>- นักจัดการงานทั่วไป</p>		<p>หลักฐานอ้างอิง</p> <p>และที่แก้ไขเพิ่มเติม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๒๘</li> <li>- พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๕๔</li> </ul>

## ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานคุณภาพงานและการติดตามประเมินผลกระบวนการงานการกลั่นกรองงาน (ต่อ)

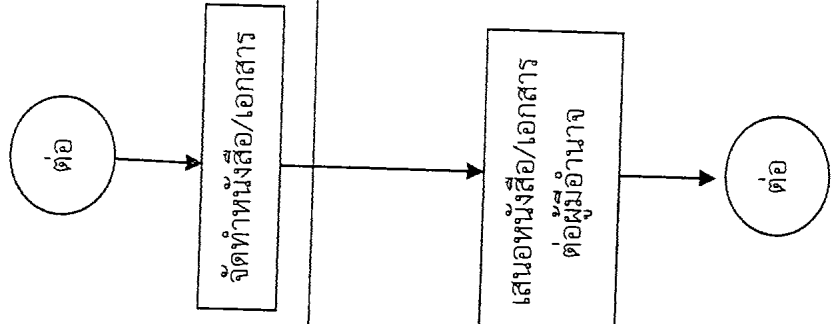
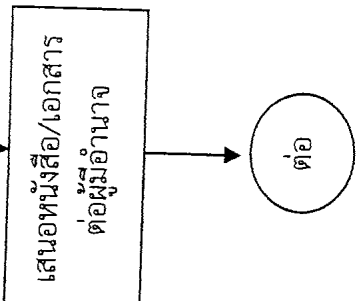
ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	หลักฐานอ้างอิง
๔		๑ วัน	เมื่อผู้บริหารลงนามและส่งเรื่องคืนกลับมาเจ้าหน้าที่จะตรวจสอบความครบถ้วนในการลงนามหรือคำสั่งการในหนังสือ/เอกสาร ให้เรียบร้อยครบถ้วน	<p>มาตรฐานคุณภาพงาน</p> <p>คุณภาพงาน</p> <p>- มีการตรวจสอบความครบถ้วนของการลงนามและคำสั่งการก่อนส่งเรื่องออก</p>	-	- นักจัดการงานทั่วไป	-	-
๕		๑ วัน	เจ้าหน้าที่บันทึกเรื่องออกจากระบบของหน่วยงานพร้อมทั้งบันทึกคำสั่งการของผู้บริหารและส่งเรื่องคืนกลุ่มงานเจ้าของเรื่อง	<p>มาตรฐานคุณภาพงาน</p> <p>คุณภาพงาน</p> <p>- บันทึกเรื่องออกและส่งเรื่องคืนกลุ่มงานภายใน ๑ วันทำการนับจากผู้บริหารลงนาม</p>	- หัวหน้ากลุ่มงาน - ผู้ตรวจระยะ - เวลาในการส่ง - เรื่องคืนกลุ่มงาน - เจ้าของเรื่อง	- เจ้าพนักงาน - อธิการ - นักจัดการงานทั่วไป	-	- ทะเบียนหนังสือรับ-ส่ง

๕  
ขั้นตอนการ  
ปฏิบัติงาน  
บริหารงานทั่วไป

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานคุณภาพงานและการติดตามประเมินผลกระบวนการงานสารบรรณและธุรการ

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	หลักฐานอ้างอิง
๑		๑ วัน	ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของหนังสือ/เอกสารและลงทะเบียนรับหนังสือตามระเบียบงานสารบรรณ	- รับและตรวจสอบหนังสือ/เอกสารโดยลงทะเบียนถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ	- หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ตรวจความถูกต้องของกรลงทะเบียนรับหนังสือ/เอกสาร	- เจ้าพนักงาน ธุรการ		- ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่า ด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ ถึงที่ แก้ไขเพิ่มเติม - ระเบียบ กรุงเทพมหานครว่า ด้วยวิธีปฏิบัติงาน สารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๖ ถึงที่แก้ไข เพิ่มเติม
๒		๑ วัน	ตรวจสอบและจำแนกประเภทของหนังสือ/เอกสาร ส่งให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามหน้าที่ความรับผิดชอบ			- เจ้าพนักงาน ธุรการ - นักจัดการงาน ทั่วไป		

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานคุณภาพงานและการติดตาม/ประเมินผลกระบวนการและธุรการ(ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	หลักฐานอ้างอิง
๓		ภายใน ๓ วัน	จัดทำหนังสือ/เอกสาร รายงานผลการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย และส่งหนังสือ/เอกสารถึงหน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้องเสนอผู้มีอำนาจพิจารณา	- จัดทำหนังสือ/เอกสารตามที่ได้รับมอบหมายถูกต้องตามกฎหมายระเบียบ ฯลฯ	- หัวหน้ากลุ่มงาน ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ทำหนังสือ/เอกสารก่อนเสนอผู้มีอำนาจ	- เจ้าพนักงานธุรการ - นักจัดการงานทั่วไป		- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่า ด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ ถึงที่แก้ไขเพิ่มเติม - ระเบียบ กรุงเทพมหานคร ว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๔๖ ถึงที่แก้ไขเพิ่มเติม
๔		-	- เสนอหนังสือ/เอกสารที่ดำเนินการแล้วเสร็จ เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	-	-	- เจ้าพนักงานธุรการ - นักจัดการงานทั่วไป		



๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานคุณภาพงานและการติดตาม/ประเมินผลกระบวนการ และธุรการ(ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	หลักฐานอ้างอิง
๕		๑ วัน	- ส่งหนังสือ/เอกสารที่มีอำนาจพิจารณาแล้วส่งถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	-	-	- เจ้าพนักงานธุรการ - นักจัดการงานทั่วไป		- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ ถึงที่แก้ไขเพิ่มเติม - ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๕๖ ถึงที่แก้ไขเพิ่มเติม-
๖		๑ วัน	สำรวจและคัดแยกหนังสือ/เอกสารออกเป็นหมวดหมู่ และจัดเรียงใส่แฟ้ม หรือจัดเก็บในตู้หนังสือ พร้อมทั้งจัดทำทะเบียนคุมหนังสือ/เอกสาร เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบและค้นหา	เก็บรักษาหนังสือ/เอกสารถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ	- หัวหน้ากลุ่มงาน - ผู้ตรวจสอบ - ความถูกต้อง - ของการเก็บ - รักษาหนังสือ/ - เอกสารตาม - ระเบียบงานสาร - บรรณ	- เจ้าพนักงานธุรการ - นักจัดการงานทั่วไป		

๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานคุณภาพงานและการติดตาม/ประเมินผลกระบวนการงานทำลายเอกสาร

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	หลักฐานอ้างอิง
๑		ภายใน ๓๐ วัน หลังสิ้นปี ปฏิทิน	สำรวจหนังสือ/เอกสารที่ครบอายุการเก็บรักษา หรือหนังสือที่หมดความจำเป็นในการใช้งาน และต้องการทำลาย	<ul style="list-style-type: none"> <li>สำรวจหนังสือที่ต้องการทำลายได้ครบถ้วน</li> <li>ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด</li> </ul>	หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ตรวจสอบ ความถูกต้อง ครบถ้วนของ หนังสือที่ต้องการ ทำลาย	เจ้าพนักงาน ธุรการ		ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่า ด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ ถึงที่ แก้ไขเพิ่มเติม - ระเบียบ กรุงเทพมหานคร ว่าด้วยวิธีปฏิบัติ งานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๕๖ ถึงที่ แก้ไขเพิ่มเติม
๒.		๕ วัน	จัดทำบัญชีหนังสือทำลาย โดยระบุรายละเอียดรายการ และจำนวนหนังสือที่ต้องการทำลายในบัญชีหนังสือขอทำลาย พร้อมจัดทำร่างคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือของหน่วยงาน			เจ้าพนักงาน ธุรการ		

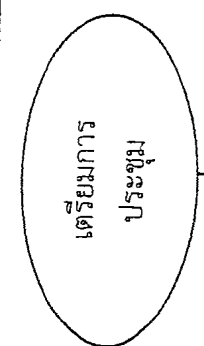
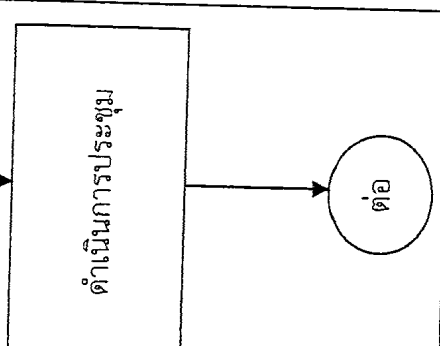
๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานคุณภาพงานและการติดตาม/ประเมินผลกระบวนการงานทำลายเอกสาร(ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	หลักฐานอ้างอิง
๓.			เสนอหนังสือ พร้อมร่าง คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ ทำลายหนังสือของส่วนราชการผ่านผู้บังคับบัญชา ตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณา ลงนามเสนอผู้มีอำนาจ พิจารณาอนุมัติ /ลงนาม	มาตรฐาน คุณภาพงาน		เจ้าพนักงาน ธุรการ		ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่า ด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ ถึงที่ แก้ไขเพิ่มเติม - ระเบียบ กรุงเทพมหานคร ว่าด้วยวิธีปฏิบัติ งานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๔๖ ถึงที่ แก้ไขเพิ่มเติม
๔			คณะกรรมการทำลาย หนังสือพิจารณาและให้ ความเห็นให้ทำลายหนังสือ ตามบัญชีหนังสือขอทำลาย แล้วส่งเรื่องให้สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เพื่อพิจารณา			คณะกรรมการ ทำลายหนังสือ		

๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานคุณภาพงานและการติดตาม/ประเมินผลกระบวนการงานทำลายเอกสาร(ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	หลักฐานอ้างอิง
๕.		๑๕ วัน	เมื่อสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร พิจารณาให้ทำลายหนังสือแล้ว คณะกรรมการฯ ดำเนินการทำลายหนังสือ ด้วยวิธีการเผา หรือด้วยวิธีการอื่นที่จะทำให้ไม่สามารถอ่านข้อความในหนังสือที่ทำลายได้	ทำลายหนังสือได้ครบถ้วน และแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ตรวจสอบ ความครบถ้วน ของหนังสือที่ถูกทำลาย โดย เปรียบเทียบจาก บัญชีหนังสือขอ ทำลาย	คณะกรรมการทำลายหนังสือ		- ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่า ด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ ถึงที่ แก้ไขเพิ่มเติม - ระเบียบ กรุงเทพมหานคร ว่าด้วยวิธีปฏิบัติ งานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๕๖ ถึงที่ แก้ไขเพิ่มเติม
๖		๕ วัน	เมื่อคณะกรรมการฯ ดำเนินการทำลายหนังสือเสร็จสิ้นแล้ว ให้รายงานผลต่อผู้มีอำนาจเพื่อทราบ			คณะกรรมการทำลายหนังสือ		
๗.			ดำเนินการจัดเก็บเอกสาร/หลักฐานการทำลายหนังสือเพื่อใช้ในการตรวจสอบ			เจ้าพนักงาน ธุรการ		

๓. ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานคุณภาพงานและการติดตาม/ประเมินผลกระบวนการประชุม

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	หลักฐานอ้างอิง
๑.		อย่างน้อย ๑ วัน	ตรวจสอบส่วนราชการและผู้ที่เกี่ยวข้อง และหารือ ประธานการประชุม เพื่อ กำหนดวัน เวลา สถานที่ ดำเนินการประชุม และ จัดทำระเบียบวาระ/เอกสาร ประกอบ และหนังสือเชิญผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม	- ประสานรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการประชุม และ จัดทำระเบียบวาระ การประชุมได้ถูกต้อง รวดเร็ว และครบถ้วน	หัวหน้ากลุ่มงาน ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน ของระเบียบวาระ การประชุม / เอกสารประกอบ	- เจ้าพนักงานธุรการ - นักจัดการงานทั่วไป		- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ ถึงที่แก้ไขเพิ่มเติม - ระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยวิธีปฏิบัติ งานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๔๖ ถึงที่แก้ไขเพิ่มเติม
๒.		๑ วัน	ดำเนินการประชุม โดยจัดเจ้าหน้าที่รับลงทะเบียน ผู้เข้าร่วมประชุม ดูแลอำนวยความสะดวกระหว่าง การประชุม และบันทึก รายงานการประชุม	จัดเจ้าหน้าที่ดูแลอำนวยความสะดวกและบันทึก รายงานการประชุมเงินกว่า การประชุมจะเสร็จสิ้น	- หัวหน้ากลุ่มงาน - ผู้ตรวจสอบ - จำนวนของ - เจ้าหน้าที่ที่ดูแลอำนวยความสะดวก - การประชุมและการบันทึก - รายงานการประชุม	- เจ้าพนักงานธุรการ - นักจัดการงานทั่วไป		

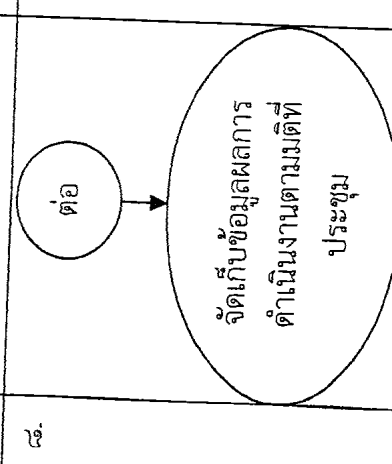
๓. ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานคุณภาพงานและการติดตาม/ประเมินผลกระบวนการประชุม(ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	หลักฐานอ้างอิง
๓.		๕ วัน	สรุปสาระสำคัญจากการประชุมให้ครบถ้วน ครอบคลุมทุกประเด็นที่สำคัญ และจัดทำรายงานการประชุมได้ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ	คุณภาพงาน	- หัวหน้ากลุ่มงาน ตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้องของรายงานการประชุมก่อนการเสนอผู้บริหาร	- เจ้าพนักงาน ธุรการ - นักจัดการ งานทั่วไป		- ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่า ด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ ถึงที่ แก้ไขเพิ่มเติม - ระเบียบ กรุงเทพมหานคร ว่าด้วยวิธีปฏิบัติ งานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๔๖ ถึงที่ แก้ไขเพิ่มเติม
๔.			เสนอรายงานการประชุมผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณา ลงนามในรายงานการประชุมเสนอผู้บริหาร	-		- เจ้าพนักงาน ธุรการ - นักจัดการ งานทั่วไป	-	
๕.		๑ วัน	ส่งรายงานการประชุมให้ผู้บริหารและผู้เข้าร่วมประชุมทราบ พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาในการแก้ไขรายงานการประชุมให้ผู้เข้าร่วมประชุมทราบ	-		- เจ้าพนักงาน ธุรการ - นักจัดการ งานทั่วไป		

๓. ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานคุณภาพงานและการติดตาม/ประเมินผลกระบวนการประชุม(ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	หลักฐานอ้างอิง
๖.		๑ เดือน/ ครั้ง	ดำเนินการตรวจสอบ/ ติดตามความคืบหน้า/ผล การดำเนินงานจากผู้เข้าร่วม ประชุม/ผู้ที่เกี่ยวข้อง และ จัดทำรายงานผลการ ตรวจสอบติดตามเสนอ ผู้บริหาร	ตรวจสอบและติดตาม ความคืบหน้า/ผลการ ดำเนินงานตามมติที่ ประชุมจากผู้เข้าร่วม ประชุม/ผู้เกี่ยวข้อง	หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ตรวจสอบ จำนวนเรื่องที่ต้อง ติดตามและความ ถูกต้องของการ รายงานผลการ ตรวจสอบ/ ติดตาม	- เจ้าพนักงาน ธุรการ - นักจัดการ งานทั่วไป		- หนังสือ - รายงานผลการ ตรวจสอบ/ติดตาม ความคืบหน้า/ผล การดำเนินงานจาก ผู้เข้าร่วมประชุม/ ผู้เกี่ยวข้อง
๗.			เสนอรายงานผลการ ตรวจสอบ/ติดตามผลการ ดำเนินงานตามมติที่ประชุม ผ่านผู้บังคับบัญชา ตามลำดับชั้น เพื่อพิจารณา ลงนามนำเรียนผู้บริหารเพื่อ โปรดทราบ หรือพิจารณาสั่ง การ			- เจ้าพนักงาน ธุรการ - นักจัดการ งานทั่วไป		

๓. ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานคุณภาพงานและการติดตาม/ประเมินผลกระบวนการประชุม(ต่อ)

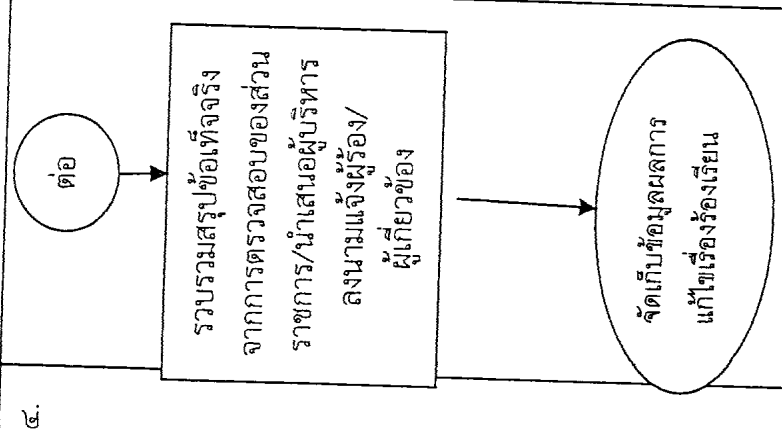
ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	หลักฐานอ้างอิง
๘.		๑ วัน	จัดเก็บเอกสาร/รายงานการประชุมและรายงานผลการดำเนินงานของผู้เข้าร่วมประชุม/ผู้เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการอ้างอิง/ตรวจสอบ	- จัดเก็บเอกสาร/รายงานการประชุม/รายงานผลการดำเนินงานได้ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ	หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ตรวจสอบ จำนวนเรื่องที่ต้องติดตามและความถูกต้องของการรายงานผลการตรวจสอบ/ติดตาม	- เจ้าพนักงาน ธุรการ - นักจัดการ งานทั่วไป		- ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่า ด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ ถึงที่ แก้ไขเพิ่มเติม



๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานคุณภาพงานและการติดตาม/ประเมินผลกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	หลักฐานอ้างอิง
๑.		๑ วัน	ลงทะเบียนรับ	มีผู้รับผิดชอบและดำเนินการตอบข้อร้องเรียนภายในกำหนด	หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ตรวจสอบ	เจ้าพนักงาน ธุรการ	-	-หนังสือ -เรื่องร้องเรียน
๒.		๑ วัน	- พิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับส่วนราชการใด และประเภทของเรื่องเรียน เช่น การบริหารจัดการ การจัดซื้อ-จัดจ้าง การบริหารงานบุคคล กรณีประพฤติมิชอบ หรือฟ้องร้องเป็นคดีความต่าง ๆ	มีการตรวจสอบความถูกต้องของเรื่องเรียน และเสนอความเห็นในส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ	หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ตรวจสอบ ความถูกต้องของเรื่องเรียน	เจ้าพนักงาน ธุรการ	-	-หนังสือ -เรื่องร้องเรียน
๓.		ภายใน ๓ วัน	- ประสานแจ้งส่วนราชการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามอำนาจหน้าที่และแจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องทราบ	ส่วนราชการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามอำนาจหน้าที่ และแจ้งผลภายในเวลาที่กำหนด	หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ตรวจสอบ แจ้งผลการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงภายในเวลาที่กำหนด	เจ้าพนักงาน ธุรการ	-	-หนังสือ -เรื่องร้องเรียน

๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานคุณภาพงานและการติดตาม/ประเมินผลกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน(ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	หลักฐานอ้างอิง
๔.		ภายใน ๓ วัน	รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง จากที่ส่วนราชการรายงาน นำเสนอผู้บริหารลงนามแจ้งผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้อง	มีการรวบรวมผลการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายในเวลาที่กำหนด คือ ๓ วันทำการ	หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ตรวจสอบการ แจ้งผลการ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริงภายใน เวลาที่กำหนด	เจ้าพนักงาน ธุรการ	-	-หนังสือ -เรื่องร้องเรียน