

การจัดการซื้อร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางแก้ว

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางแก้วมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อมายัง ศทส. ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของ ศทส. หน่วยงาน = ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง = หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน = ผู้อำนวยการ หรือ หัวหน้ากลุ่ม/ ฝ่าย / งาน หรือ คณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับ การดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

หน่วยงานภายนอก = หน่วยงานหรือองค์กรนอกศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ระดับข้อร้องเรียน = เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ

การจำแนกระดับข้อร้องเรียน

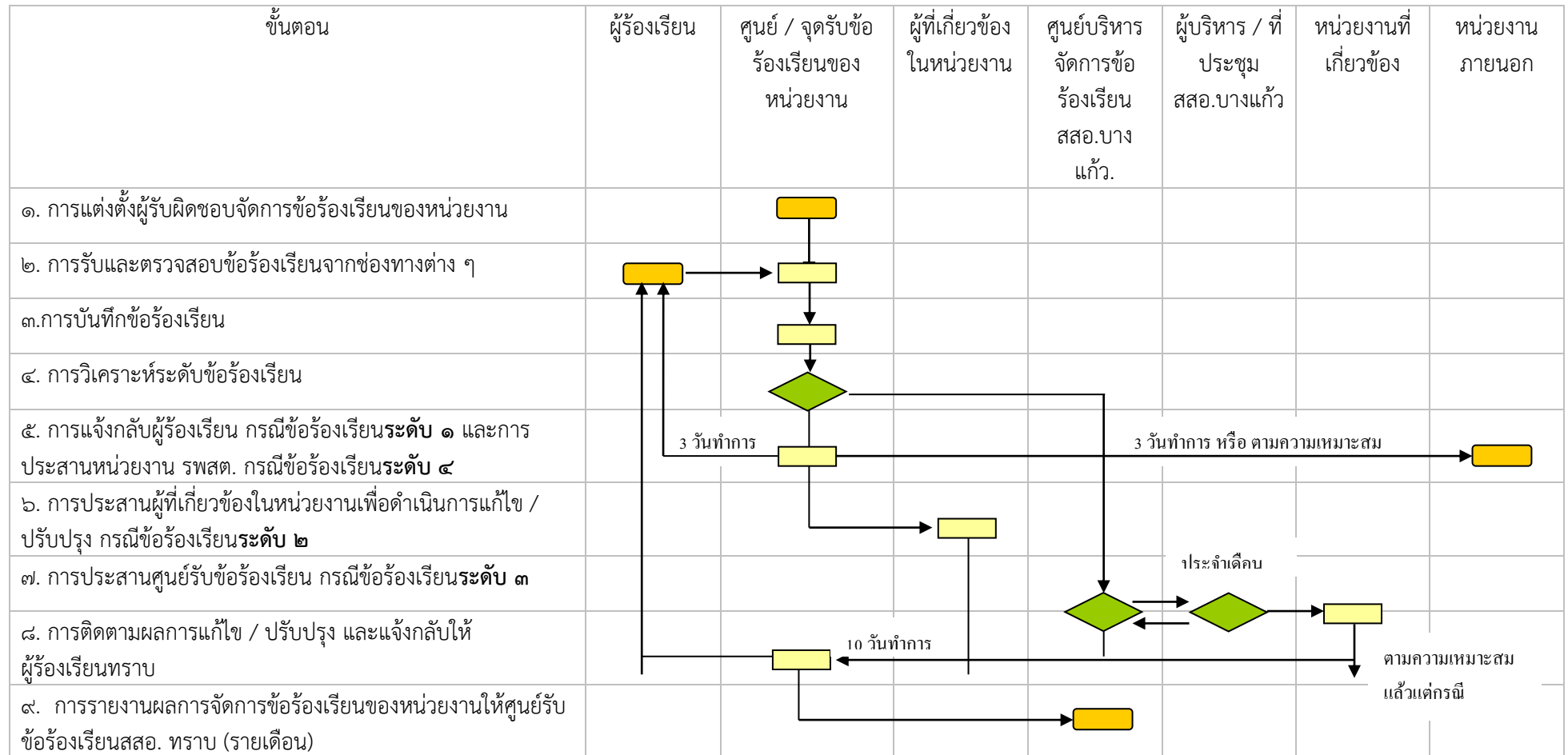
ระดับข้อร้องเรียน = เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ระดับ	๑	๒	๓
ประเภท	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้อง ขอข้อมูล	ข้อร้องเรียนแก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนนอกเหนือ บทบาท อำนาจหน้าที่ ศทส.
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เตือนร้อน แต่ติดต่อมา เพื่อให้ ข้อเสนอแนะ / ให้ ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้อง ขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนได้รับ ความ เตือนร้อน แต่สามารถแก้ไข ได้โดยหน่วยงานเดียว	- ผู้ร้องเรียนได้รับความ เตือนร้อน ไม่สามารถแก้ไข ได้ โดยหน่วยงานเดียว - ผู้ ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยู่ นอกเหนือบทบาทอำนาจ หน้าที่
ตัวอย่างที่เป็น รูปธรรม	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการ ให้บริการ - การสอบถาม ข้อมูล	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ใน ศทส. - การ ร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพ การให้บริการ	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิด วินัยร้ายแรงของ เจ้าหน้าที่ - การร้องเรียน ความไม่โปร่งใส ของการ จัดซื้อจัดจ้าง - ปรับปรุง คุณภาพของ โรงพยาบาล
เวลาในการ ตอบสนอง	๑ วัน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	๑ วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียน ทราบ)
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับ ผิด ชอบ จัดการข้อร้องเรียน	กลุ่ม/ฝ่ายเจ้าของเรื่อง	ศูนย์รับข้อร้องเรียน

๙. ขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ
๓. การบันทึกข้อร้องเรียน
๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน
๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน
๖. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง
๗. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน
๘. การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานผู้บังคับบัญชาทราบ (รายเดือน)

๑๐. แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



อธิบายสัญลักษณ์

 เริ่มต้น / สิ้นสุด

 ดำเนินการ

 พิจารณา

๑๑. รายละเอียดของขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

(๑)การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดจุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๒)การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

เจ้าหน้าที่ฯ

๒.๑ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีเสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
หนังสือ/จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันทำงาน สารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับ หนังสือ/จดหมาย)	-
เว็บไซต์/E-MAIL ของหน่วยงาน	ทุกวัน (ป้าย)	ภายใน ๑ วันทำการ	-
อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน / กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วันทำการ	-

(๓)การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

- ๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน(แบบสมุดเบอร์ ๒)
- ๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนรายบุคคล ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(๔)การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

- ๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

- **ข้อร้องเรียนระดับ ๑** เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางแก้ว
- **ข้อร้องเรียนระดับ ๒** เป็นข้อร้องเรียนระดับหน่วยงาน รพสต.
กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
- **ข้อร้องเรียนระดับ ๓** เป็นข้อร้องเรียนระดับกรมกล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของ เลขาธิการ ส.ป.ก. / รองเลขาธิการ ส.ป.ก. หรือที่ประชุม ส.ป.ก.
- **ข้อร้องเรียนระดับ ๔** เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของ ส.ป.ก. กล่าวคือผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของ ส.ป.ก.

(๕)การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๔

เจ้าหน้าที่ฯ

- ๕.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงหรือประสานให้ผู้เกี่ยวข้องชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๓ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามถึงคุณสมบัติของผู้ที่จะได้รับการจัดที่ดิน เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียดคุณสมบัติของผู้ที่จะได้รับการจัดที่ดินจาก ส.ป.ก. ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และ ส.ป.ก.มีหลักเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ อาจใช้เวลาในการจัดทำหนังสือหรือประสานเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องจัดทำหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน ๓ วันทำการ เป็นต้น

๕.๒ ขอร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของ ส.ป.ก ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของ ส.ป.ก. และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๓ วันทำการในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาร้องเรียนพบเห็นการบุกรุกทำลายป่า เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายขอบเขตความรับผิดชอบของ ส.ป.ก. ว่ามีหน้าที่ความรับผิดชอบที่จะดำเนินการใดๆ ได้เฉพาะในพื้นที่ที่ประกาศเป็นเขตปฏิรูปที่ดินเท่านั้น และแนะนำให้ติดต่อกับหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง เช่นกรมป่าไม้ พร้อมแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ที่ถูกต้องให้แก่ผู้ร้องเรียนได้ทันที หรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือร้องเรียนในกรณีเดียวกันมาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ สามารถทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน และจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังกรมป่าไม้ เพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

(๖)การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒
เจ้าหน้าที่ฯ

๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนระดับหน่วยงานย่อยภายใน ส.ป.ก. ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึง ส.ป.ก. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง ว่าพูดจาไม่สุภาพ ขอข้อมูลอะไรเจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๖.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบภายใน ๑๐ วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงผู้อำนวยการกลุ่ม/กอง/สำนัก ปฏิรูปที่ดินจังหวัดอาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบภายใน ๑๐ วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

(๗)การประสานศูนย์บริหารจัดการซื้อร้องเรียนส.ป.ก. กรณีซื้อร้องเรียนระดับ ๓

เจ้าหน้าที่ฯ

๗.๑ ซื้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นซื้อร้องเรียนระดับกรม ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์บริหารจัดการซื้อร้องเรียน ส.ป.ก. สำนักบริหารกลาง (สบก.) เพื่อดำเนินการต่อไปทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์บริหารจัดการซื้อร้องเรียนส.ป.ก. ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเปิดซองประกวดราคาการซ่อมแซมอาคารสำนักงานของหน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้วแต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการใด ทั้งยังทำสัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย เจ้าหน้าที่ฯ พิจารณาแล้วเป็นซื้อร้องเรียนระดับ ๓ อาจโทรศัพท์แจ้งข้อมูลเบื้องต้นให้เจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์บริหารจัดการซื้อร้องเรียน ส.ป.ก.ทราบ พร้อมทั้งจัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอเลขาธิการ ส.ป.ก. พิจารณาส่งการมาที่ศูนย์บริหารจัดการซื้อร้องเรียน ส.ป.ก.ให้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ศูนย์บริหารจัดการซื้อร้องเรียน ส.ป.ก.

๗.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งซื้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาระดับซื้อร้องเรียนซ้ำเพราะซื้อร้องเรียนระดับ ๓ จากหน่วยงานส่วนภูมิภาคอาจเป็นซื้อร้องเรียนระดับ ๒ ของส่วนกลาง ทั้งนี้ หากเป็นซื้อร้องเรียนระดับกรม (ระดับ ๓) อาทิ ซื้อร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการประกวดราคาจ้าง หรือ ซื้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ให้ศูนย์บริหารจัดการซื้อร้องเรียน ส.ป.ก. รายงานเลขาธิการหรือรองเลขาธิการที่ได้รับมอบหมายโดยตรง เพื่อพิจารณาส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป โดยขั้นตอนนี้กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๗.๓ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งซื้อร้องเรียนจากศูนย์บริหารจัดการซื้อร้องเรียน ส.ป.ก. หรือได้รับบันทึกข้อความจากบริหารจัดการซื้อร้องเรียน ส.ป.ก.หรือได้รับการส่งการจากเลขาธิการหรือรองเลขาธิการที่ได้รับมอบหมาย หรือมติที่ประชุมคณะทำงานฯให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้บริหารจัดการซื้อร้องเรียน ส.ป.ก.ทราบภายใน ๑๐ วันทำการ

(๘)ติดตามประเมินผลและรายงาน

เจ้าหน้าที่ฯ

๘.๑ ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงซื้อร้องเรียนในระดับ ๒ และ ระดับ ๓ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๕ วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดตามความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๒ เมื่อได้รับโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากเจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือ เรื่องร้องเรียนระดับ ๓ จากศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน ๑๐ วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๒) ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับข้อร้องเรียน สำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๓) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. ทราบด้วย

๘.๓ รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

(๙) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. ทราบ (รายเดือน)

เจ้าหน้าที่ฯ

๙.๑ จัดทำบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกกลุ่ม/ฝ่าย ในความรับผิดชอบกรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนของ ส.ป.ก. รายเดือน (แบบฟอร์ม ส.ป.ก.ร.ร.๐๒) โดยส่งบันทึกข้อความไปยังกลุ่ม/ฝ่าย ทุกวันจันทร์ก่อนสิ้นเดือน และให้กลุ่ม/ฝ่ายส่งแบบฟอร์มกลับมายังเจ้าหน้าที่ฯ ไม่เกินวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป

๙.๒ รวบรวมแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนส.ป.ก. ประจำเดือน (แบบฟอร์ม ส.ป.ก.ร.ร.๐๒) ให้ครบจากทุกกลุ่ม /ฝ่าย ภายในวันที่ ๑๐ ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก.ทราบ ทุกวันที่ ๑๕ ของแต่ละเดือน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๓ เมื่อได้รับบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนจากแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงาน กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน ส.ป.ก. ประจำเดือน(แบบฟอร์ม ส.ป.ก.ร.ร. ๐๒) หากหน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนให้แจ้งว่าไม่มี แล้วส่งกลับไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียน ก่อนวันที่ ๑๐ ของแต่ละเดือน

ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก.

๙.๔ จัดทำบันทึกข้อความขอให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานของ ส.ป.ก. ติดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน ส.ป.ก.ประจำเดือน(แบบฟอร์ม ส.ป.ก.ร.ร. ๐๒) ส่งให้ทุกหน่วยงานของ ส.ป.ก. ทุกวันที่ ๒๐ ของเดือน และส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์

บริหารจัดการซื้อร้องเรียนของ ส.ป.ก.ทราบ ภายในวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป เมื่อได้รับรายงาน ผลการจัดการซื้อร้องเรียนครบทุกหน่วยงานในสังกัด ส.ป.ก.เรียบร้อยแล้วให้นำมาวิเคราะห์เป็น ภาพรวมการจัดการซื้อร้องเรียนของ ส.ป.ก. โดยให้จัดทำรายงานสรุปการจัดการซื้อร้องเรียน ระดับ ๓ นำเสนอในที่ประชุม ส.ป.ก. เป็นประจำทุกเดือน และจัดทำสรุปการจัดการซื้อร้องเรียน ระดับ๑-๔ ให้รองเลขาธิการ ส.ป.ก.ที่ได้รับมอบหมายทราบเป็นประจำทุกไตรมาส

๑๒.แบบฟอร์มที่ใช้

๑. แบบฟอร์มบันทึกซื้อร้องเรียนส.ป.ก.รายบุคคล(แบบฟอร์ม ส.ป.ก.รร.๐๑) สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับซื้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน และใช้ในการติดตามผลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๒. แบบฟอร์มรายงานสรุปซื้อร้องเรียน ส.ป.ก.ประจำเดือน (แบบฟอร์ม ส.ป.ก.รร.๐๒) สำหรับทุกหน่วยงานในส.ป.ก. รายงานสรุปซื้อร้องเรียนในความรับผิดชอบเป็นประจำทุกเดือน

.....