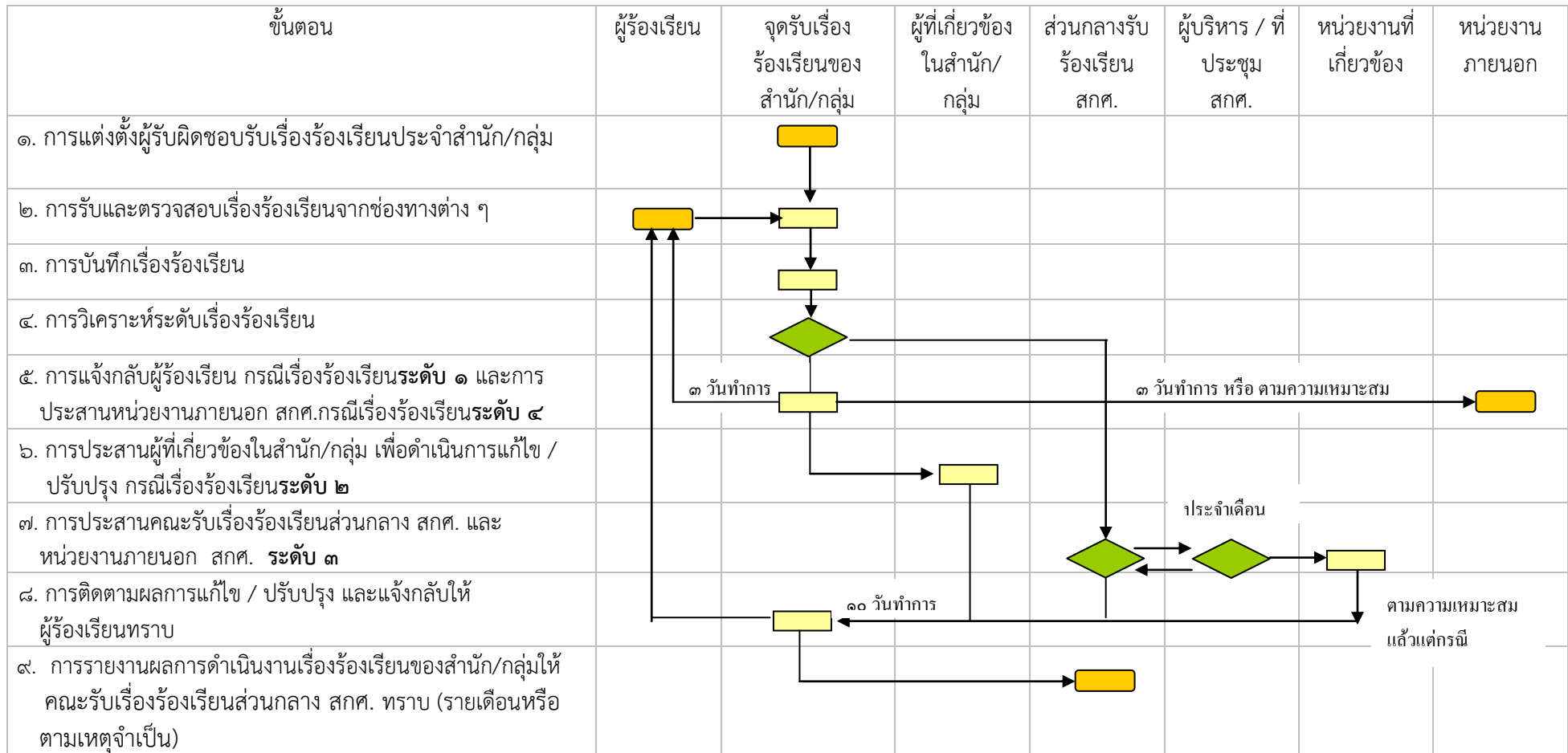




## แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



### อธิบายสัญลักษณ์

 เริ่มต้น / สิ้นสุด

 ดำเนินการ

 พิจารณา

## รายละเอียดของขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

### (๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนัก/กลุ่มและส่วนกลาง

- ๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งจุดรับเรื่องร้องเรียนของสำนัก/กลุ่มและส่วนกลาง
- ๑.๒ พิจารณาคณะสมัชชาของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนัก/กลุ่มและส่วนกลาง
- ๑.๓ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนัก/กลุ่มและส่วนกลาง
- ๑.๔ ออก / แจกคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนัก/กลุ่ม และส่วนกลางพร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนัก/กลุ่ม และส่วนกลาง
- ๑.๕ แจกรายชื่อเจ้าหน้าที่ฯ ให้ทุกสำนัก/กลุ่ม และส่วนกลางในสังกัด สกศ. ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

### (๒) การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

#### เจ้าหน้าที่ฯ

- ๒.๑ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและ ติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

รับเรื่อง	ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข
ร้องเรียนโดยตรง	โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เกี่ยวข้องโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วันทำการ
	ร้องเรียนด้วยตนเองกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ณ จุดรับเรื่องร้องเรียนของกลุ่ม / สำนัก และส่วนกลาง ของสกศ.	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
	หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันทำงานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)
	โทรสาร	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
	ผู้รับความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์	E-MAIL ของหน่วยงาน	ทุกวัน (เช้า - บ่าย)	ภายใน ๑ วันทำการ
	- Social Media	ทุกวัน (เช้า - บ่าย)	ภายใน ๑ วันทำการ
	- Banner	ทุกวัน (เช้า - บ่าย)	ภายใน ๑ วันทำการ
หน่วยงานภายนอก	ศธ. ๑๕๗๕	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
	สำนักนายกรัฐมนตรี Call	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
อื่น ๆ	ข่าวสารจากสื่อมวลชน	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วันทำการ

### (๓) การบันทึกเรื่องร้องเรียน

#### เจ้าหน้าที่ฯ

- ๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกเรื่องร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน สกศ. รายบุคคล
- ๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน สกศ.รายบุคคล ควรถาม ชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

### (๔) การวิเคราะห์ระดับเรื่องร้องเรียน

#### เจ้าหน้าที่ฯ

- ๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับเรื่องร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้
  - **เรื่องร้องเรียนระดับ ๑** เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของ สกศ.
  - **เรื่องร้องเรียนระดับ ๒** เป็นเรื่องร้องเรียนระดับ สำนัก/กลุ่ม ภายใน สกศ. กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
  - **เรื่องร้องเรียนระดับ ๓** เป็นเรื่องร้องเรียนระดับกรม กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของ เลขาธิการ สกศ. / รองเลขาธิการ สกศ. หรือที่ประชุมผู้บริหารของ สกศ.
  - **เรื่องร้องเรียนระดับ ๔** เป็นเรื่องร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของ สกศ. กล่าวคือผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของ สกศ.