

**คู่มือ**

**กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน**

**สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.)**

**จัดทำโดย**

**ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก.**

**สำนักบริหารกลาง**

**คำนำ**

การร้องเรียนของประชาชน เป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ดังนั้นการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม(ส.ป.ก.) จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล และของ ส.ป.ก. ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีของ ส.ป.ก. ทั้งนี้การที่จะจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเท่าที่จะเป็นไปได้นั้น จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของ ส.ป.ก. เล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์จัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. ทั้งนี้ได้นำเสนอขอบเขต ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ช่องทางการรับข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้อง การประสาน ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก การติดตามประเมินผล และการรายงานผลการจัดการ ข้อร้องเรียน

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ฯ แก่ผู้รับบริการ ของ ส.ป.ก. ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ตลอดจนผู้สนใจ ต่อไป

ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก.

สำนักบริหารกลาง

พฤษภาคม ๒๕๕8

|  |  |
| --- | --- |
| **สารบัญ**  **หน้า** | |
| ๑. หลักการและเหตุผล | **1** |
| ๒. การจัดตั้งศูนย์จัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. | **1** |
| ๓. สถานที่ตั้ง | **1** |
| ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ | **1** |
| ๕. วัตถุประสงค์ | **2** |
| ๖. ขอบเขต | **2** |
| 7. คำจำกัดความ | **2** |
| 8. การจำแนกระดับการร้องเรียน | **3** |
| 9. ขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน | **5** |
| ๑๐. แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (work flow) | **6** |
| ๑๑. รายละเอียดขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน | **7** |
| ๑๒. แบบฟอร์มที่ใช้ | **12** |
| 13. รายชื่อคณะผู้จัดทำ | **12** |
| **ภาคผนวก**  - คำสั่ง ส.ป.ก. ที่ 887/2558 เรื่อง มอบหมายให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ราชการ  - หนังสือ ส.ป.ก. ที่ กษ 1201.10/2111 ลงวันที่ 22 พฤษภาคม 2558 เรื่องขออนุมัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของ ส.ป.ก.  - แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ส.ป.ก. รายบุคคล (แบบฟอร์ม ส.ป.ก.รร.01)  - แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน ส.ป.ก.ประจำเดือน(แบบ ส.ป.ก.รร.02)  **-** ตัวอย่างหนังสือราชการภายนอกแจ้งตอบข้อร้องเรียน  **-** ตัวอย่างหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อแจ้งตอบข้อร้องเรียน (กรณีการตอบรับ  เบื้องต้นถึงผู้ร้องเรียน)   * ตัวอย่างหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อแจ้งตอบข้อร้องเรียน (กรณีการตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้นถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรฯ) * ตัวอย่างหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อแจ้งตอบข้อร้องเรียน (กรณีการตอบข้อร้องเรียนถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรฯ)   **-** ตัวอย่างหนังสือราชการภายในแจ้งผลการดำเนินการเสนอ ลธก. |  |

**1**

**คู่มือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน**

**สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.)**

1. **หลักการ และเหตุผล**

รัฐบาลทุกยุคสมัยและหน่วยงานของรัฐตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนมาโดยตลอด เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ 10 สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน

มาตรา59 “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว”

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา 38 “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้”

มาตรา 41 “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับ วิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป”

1. **การจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก.**

การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) ที่เป็นอยู่เดิม จะมีลักษณะของการมอบหมายให้หน่วยงานต่างๆ ใน ส.ป.ก. รับผิดชอบในเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาในแต่ละช่องทาง ที่แตกต่างกันไป ไม่มีหน่วยงานใดที่ได้รับมอบหมายชัดเจนให้เป็นศูนย์กลางของการรวบรวม และบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ อย่างเป็นรูปธรรม ส่งผลให้เกิดปัญหาในการประมวลผลในภาพรวมไม่สามารถดำเนินการได้อย่างครบถ้วน รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. จึงได้รับอนุมัติให้จัดตั้งขึ้นในปีงบประมาณ 2558

1. **สถานที่ตั้ง**

ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. ตั้งอยู่ในสถานที่เดียวกันกับศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ส.ป.ก. ชั้นล่างอาคาร ส.ป.ก. เลขที่ 1 ถนนราชดำเนินนอก แขวงบ้านพานถม เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200

1. **หน้าที่ความรับผิดชอบ**

4.1 **ศูนย์กลางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน**

เป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล ตลอดจนการแจ้งเบาะแส

**2**

ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจ ส.ป.ก. และประสานงานส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องรับไปดำเนินการตามขั้นตอนของแต่ละหน่วยงาน

**4.2 หน่วยงานและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานในสังกัด ส.ป.ก.**

ส.ป.ก. มีคำสั่งมอบหมายหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องข้อเรียนของทุกหน่วยงานในสังกัด ส.ป.ก. ทั้งที่ตั้งอยู่ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ตามคำสั่ง ส.ป.ก.ที่ 887 /2558 ลงวันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕8 เรื่อง มอบหมายให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

**5. วัตถุประสงค์**

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานในสังกัด ส.ป.ก. มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของ ส.ป.ก.

**6. ขอบเขต**

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. การประสานหน่วยงานภายนอก ส.ป.ก. การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. ทราบ (รายเดือน)

**7. คำจำกัดความ**

|  |  |
| --- | --- |
| การจัดการข้อร้องเรียน | = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ /  ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล |
| ผู้ร้องเรียน | = ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่  ติดต่อมายัง ส.ป.ก. ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน  / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอ  ข้อมูล |
| ศูนย์รับข้อร้องเรียน | = มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น /  คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล |
| ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. (Complaint Center) | = เป็นศูนย์กลางของ ส.ป.ก.ในการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น /  คำชมเชย / การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียนโดยมี สำนักบริหารกลาง  เป็นผู้รับผิดชอบ |
| เจ้าหน้าที่ฯ | = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน |
| C/SH | = ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |
| **3** | |
| หน่วยงาน | = ทุกหน่วยงานของ ส.ป.ก. ทั้งที่อยู่ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค (สำนัก/กอง/ศูนย์/กลุ่ม และ ส.ป.ก.จังหวัด) |
| หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | = หน่วยงานของ ส.ป.ก. ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียน ในเรื่องนั้นๆ เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกฎหมายปฏิรูปที่ดิน หน่วยงานที่  เกี่ยวข้อง คือ สำนักกฎหมาย หรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง หน่วยงาน  ที่เกี่ยวข้อง คือ กลุ่มบริหารงานพัสดุสำนักบริหารกลาง |
| ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน | = ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการกอง ผู้อำนวยการศูนย์ ปฏิรูปที่ดินจังหวัด หรือ  ผู้อำนวยการกลุ่ม / หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง  ตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ |
| หน่วยงานภายนอก | = หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม |
| การดำเนินการได้ข้อยุติ | = 1. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด  2. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงาน  เจ้าของเรื่องดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหา  ความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ)  3. เรื่องที่ดำเนินการแล้วแต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง (เช่น พ้นวิสัยดำเนินการ)  4. เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว  และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบแล้ว  5. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ใน  กระบวนการศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งให้ผู้  ร้องทราบตามควรแก่กรณี  6. เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่  7. กรณีที่เป็นการเสนอข้อคิดเห็นที่มีผลต่อส่วนรวม ให้หน่วยงานประมวล  ข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร |

1. **การจำแนกระดับข้อร้องเรียน**

ระดับข้อร้องเรียน = เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ระดับ | ประเภท | นิยาม | ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม | เวลาในการตอบสนอง | ผู้รับผิดชอบ |
| 1 | ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ,  คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล | ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของ ส.ป.ก. | * สอบถามคุณสมบัติของผู้ได้รับการ ส.ป.ก.4-01 * สอบถามเรื่องการให้สินเชื่อเงินกองทุนฯ | ไม่เกิน 3 วันทำการ | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงาน |
| **4** | | | | | |
| ระดับ | ประเภท | นิยาม | ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม | เวลาในการตอบสนอง | ผู้รับผิดชอบ |
| 2 | ข้อร้องเรียนระดับหน่วยงานย่อยภายใน ส.ป.ก. | ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว | - การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน  - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน | ไม่เกิน 15 วันทำการ | หน่วยงานเจ้าของเรื่อง |
| 3 | ข้อร้องเรียนระดับกรม | - ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของ ลธก. / รธก. หรือที่ประชุม ส.ป.ก.  - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของ ส.ป.ก. | - การร้องเรียนเกี่ยวกับการลักลอบขุดดินในเขตปฏิรูปที่ดิน  - การร้องเรียนเกี่ยวกับการที่นายทุนครอบครองที่ดินของ ส.ป.ก.  - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ ส.ป.ก.  - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่ | ไม่เกิน 15 วัน ทำการ | ที่ประชุม ส.ป.ก. |
| 4 | ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของ ส.ป.ก. | ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของ ส.ป.ก. | - การร้องเรียนการบุกรุกพื้นที่ การลักลอบขุดดินนอกเขตปฏิรูปที่ดิน  - นโยบายของรัฐบาลที่ส่งผลกระทบการเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน | ไม่เกิน 3 วัน  ทำการ  (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ) | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงาน |

**5**

**9. ขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน**

1. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
2. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ
3. การบันทึกข้อร้องเรียน
4. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน
5. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน
6. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง
7. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน ส.ป.ก. และหน่วยงานภายนอก ส.ป.ก.
8. การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ
9. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. ทราบ (รายเดือน)

**10. แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน**

**6**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ขั้นตอน | ผู้ร้องเรียน | ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน | ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน | ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน  ส.ป.ก. | ผู้บริหาร / ที่ประชุม  ส.ป.ก. | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | หน่วยงานภายนอก |
| 1. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ |  |  |  |  |  |  |  |
| 3. การบันทึกข้อร้องเรียน |  |  |  |  |  |  |  |
| 4. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน |  |  |  |  |  |  |  |
| 5. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียน**ระดับ 1** และการประสานหน่วยงานภายนอก ส.ป.ก.กรณีข้อร้องเรียน**ระดับ 4** | 3 วันทำการ |  |  | 3 วันทำการ หรือ ตามความเหมาะสม |  |  |  |
| 6. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียน**ระดับ 2** |  |  |  |  | ประจำเดือน |  |  |
| 7. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน ส.ป.ก. กรณีข้อร้องเรียน **ระดับ 3** |  |  |  |  |  | ตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี |  |
| 8. การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง และแจ้งกลับให้  ผู้ร้องเรียนทราบ |  | 10 วันทำการการ |  |  |  |  |  |
| 9. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน ส.ป.ก.ทราบ (รายเดือน) |  |  |  |  |  |  |  |

**อธิบายสัญลักษณ์**

เริ่มต้น / สิ้นสุด ดำเนินการ พิจารณา

**7**

**11. รายละเอียดของขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน**

**(1)** **การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

* 1. กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
  2. พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
  3. กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
  4. ออก / แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
  5. แจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่ฯ ให้ทุกหน่วยงานในสังกัด ส.ป.ก. ทราบ เพื่อความสะดวกในการ

ประสานงาน

**(2)** **การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ**

เจ้าหน้าที่ฯ

* 1. ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและ ติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนผ่านระบบ contact point (1111) ของ สนง. ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของ  สนง.ปลัดกระทรวงเกษตรฯ | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| โทรศัพท์ | ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง | ภายใน 1 วันทำการ | - |
| ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน 1 วันทำการ | - |
| หนังสือ / จดหมาย | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย) | - |
| เว็บบอร์ด / E-MAIL ของหน่วยงาน | ทุกวัน (เช้า – บ่าย) | ภายใน 1 วันทำการ | - |
| อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน / กล่องแสดงความคิดเห็น | ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม) | ภายใน 1 วันทำการ | - |

**8**

**(3)** **การบันทึกข้อร้องเรียน**

เจ้าหน้าที่ฯ

3.1 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ส.ป.ก. รายบุคคล (แบบฟอร์ม ส.ป.ก.รร.01)

3.2 การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ส.ป.ก.รายบุคคล (แบบฟอร์ม ส.ป.ก.รร.01) ควรถาม ชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

**(4)** **การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน**

เจ้าหน้าที่ฯ

* 1. พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้
* **ข้อร้องเรียนระดับ 1** เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น /

ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของ ส.ป.ก.

* **ข้อร้องเรียนระดับ 2** เป็นข้อร้องเรียนระดับหน่วยงานย่อยภายใน ส.ป.ก.

กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว

* **ข้อร้องเรียนระดับ 3** เป็นข้อร้องเรียนระดับกรม กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน

ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของ เลขาธิการ ส.ป.ก. /

รองเลขาธิการ ส.ป.ก. หรือที่ประชุม ส.ป.ก.

* **ข้อร้องเรียนระดับ 4** เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของ ส.ป.ก. กล่าวคือผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของ ส.ป.ก.

**(5)** **การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณี**

**ข้อร้องเรียนระดับ 4**

เจ้าหน้าที่ฯ

* 1. ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงหรือประสานให้ผู้เกี่ยวข้องชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 3 วันทำการ ยกตัวอย่าง เช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามถึงคุณสมบัติของผู้ที่จะได้รับการจัดที่ดิน เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียดคุณสมบัติของผู้ที่จะได้รับการจัดที่ดินจาก ส.ป.ก. ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และ ส.ป.ก.มีหลักเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ อาจใช้เวลาในการจัดทำหนังสือหรือประสานเจ้าหน้าผู้เกี่ยวข้องจัดทำหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ 1) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน 3 วันทำการ เป็นต้น

**9**

* 1. ข้อร้องเรียนระดับ 4 เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของ ส.ป.ก ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของ ส.ป.ก. และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 3 วันทำการในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนด ระยะเวลาในการตอบ ข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาร้องเรียนพบเห็นการบุกรุกทำลายป่า เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายขอบเขตความรับผิดชอบของ ส.ป.ก.ว่ามีหน้าที่ความรับผิดชอบที่จะดำเนินการใดๆ ได้เฉพาะในพื้นที่ที่ประกาศเป็นเขตปฏิรูปที่ดินเท่านั้น และแนะนำให้ติดต่อกับหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง เช่น กรมป่าไม้ พร้อมแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ที่ถูกต้องให้แก่ผู้ร้องเรียนได้ทันที หรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือร้องเรียนในกรณีเดียวกันมาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ สามารถทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน และจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังกรมป่าไม้ เพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

**(6)** **การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ 2**

เจ้าหน้าที่ฯ

* 1. ข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนระดับหน่วยงานย่อยภายใน ส.ป.ก. ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึง ส.ป.ก. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง ว่าพูดจาไม่สุภาพ ขอข้อมูลอะไรเจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ ภายใน 1 วันทำการ เป็นต้น

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

* 1. ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ ภายใน 10 วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ 2 ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริง ผู้อำนวยการกลุ่ม/กอง/สำนัก ปฏิรูปที่ดินจังหวัดอาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบภายใน 10 วันทำการ หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

**10**

**(7) การประสานศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. กรณีข้อร้องเรียนระดับ 3**

เจ้าหน้าที่ฯ

* 1. ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนระดับกรม ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. สำนักบริหารกลาง (สบก.) เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. ภายใน 1 วันทำการ ยกตัวอย่าง เช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเปิดซองประกวดราคาการซ่อมแซมอาคารสำนักงานของหน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้ว แต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริง แต่ประการใด ทั้งยังทำสัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย เจ้าหน้าที่ฯ พิจารณาแล้วเป็นข้อร้องเรียนระดับ 3 อาจโทรศัพท์แจ้งข้อมูลเบื้องต้นให้เจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก.ทราบ พร้อมทั้งจัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอเลขาธิการ ส.ป.ก. พิจารณาสั่งการมาที่ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. ให้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก.

* 1. ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาระดับข้อร้องเรียนซ้ำเพราะข้อร้องเรียนระดับ 3 จากหน่วยงานส่วนภูมิภาคอาจเป็นข้อร้องเรียนระดับ 2 ของส่วนกลาง ทั้งนี้ หากเป็นข้อร้องเรียนระดับกรม (ระดับ 3) อาทิ ข้อร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการประกวดราคาจ้าง หรือ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ให้ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. รายงานเลขาธิการหรือรองเลขาธิการที่ได้รับมอบหมายโดยตรง เพื่อพิจารณาสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป โดยขั้นตอนนี้กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วันทำการ

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

* 1. ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. หรือได้รับบันทึกข้อความจากบริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. หรือได้รับการสั่งการจากเลขาธิการหรือรองเลขาธิการที่ได้รับมอบหมาย หรือมติที่ประชุมคณะทำงานฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. ทราบภายใน 10 วันทำการ

**(8) ติดตามประเมินผลและรายงาน**

เจ้าหน้าที่ฯ

* 1. ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ 2 และ ระดับ 3 เรียบร้อยแล้ว ประมาณ 5 วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดตามความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

**11**

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

* 1. เมื่อได้รับโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ 2 จากเจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือ เรื่องร้องเรียนระดับ 3 จากศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน 10 วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ 2) ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับข้อร้องเรียน สำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ 3) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. ทราบด้วย
  2. รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

**(9) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก.**

**ทราบ (รายเดือน)**

เจ้าหน้าที่ฯ

* 1. จัดทำบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกกลุ่ม/ฝ่าย ในความรับผิดชอบ กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนของ ส.ป.ก.รายเดือน(แบบฟอร์ม ส.ป.ก.รร.02) โดยส่งบันทึกข้อความไปยังกลุ่ม/ฝ่าย ทุกวันจันทร์ก่อนสิ้นเดือน และให้กลุ่ม/ฝ่ายส่งแบบฟอร์มกลับมายังเจ้าหน้าที่ฯ ไม่เกินวันที่ 10 ของเดือนถัดไป
  2. รวบรวมแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน ส.ป.ก. ประจำเดือน (แบบฟอร์ม ส.ป.ก.รร.02) ให้ครบจากทุกกลุ่ม /ฝ่าย ภายในวันที่ 10 ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก.ทราบ ทุกวันที่ 15 ของแต่ละเดือน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

* 1. เมื่อได้รับบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการจัดการข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนจากแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงาน กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน ส.ป.ก. ประจำเดือน (แบบฟอร์ม ส.ป.ก.รร.\_02) หากหน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนให้แจ้งว่าไม่มี แล้วส่งกลับไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียน ก่อนวันที่ 10 ของแต่ละเดือน

ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก.

* 1. จัดทำบันทึกข้อความขอให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานของ ส.ป.ก. ติดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน ส.ป.ก.ประจำเดือน (แบบฟอร์ม ส.ป.ก.รร.\_02) ส่งให้ทุกหน่วยงานของ ส.ป.ก. ทุกวันที่ 20 ของเดือน และส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์

**12**

บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ ส.ป.ก.ทราบ ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป เมื่อได้รับรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนครบทุกหน่วยงานในสังกัด ส.ป.ก.เรียบร้อยแล้ว ให้นำมาวิเคราะห์เป็นภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของ ส.ป.ก. โดยให้จัดทำรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ระดับ 3 นำเสนอในที่ประชุม ส.ป.ก. เป็นประจำทุกเดือน และจัดทำสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ระดับ 1 - 4 ให้รองเลขาธิการ ส.ป.ก. ที่ได้รับมอบหมายทราบเป็นประจำทุกไตรมาส

**12. แบบฟอร์มที่ใช้**

1. แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนส.ป.ก รายบุคคล (แบบฟอร์ม ส.ป.ก.รร.01) สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน และใช้ในการติดตามผลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน ส.ป.ก. ประจำเดือน (แบบฟอร์ม ส.ป.ก.รร.02) สำหรับทุก

หน่วยงานใน ส.ป.ก. รายงานสรุปข้อร้องเรียนในความรับผิดชอบเป็นประจำทุกเดือน

**13. คณะผู้จัดทำ**

1. นางพิไลพรรณ แก้วศรีนวล นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการพิเศษ ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบงานคลัง และประธานคณะทำงานบริหารศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ส.ป.ก.
2. นางสาวจิตติมา ธนะศักดิ์ศิริ บรรณารักษ์ชำนาญการ คณะทำงานบริหารศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ส.ป.ก.
3. นางนันทพร คำเปี่ยม เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์เผยแพร่ชำนาญงาน คณะทำงานบริหารศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ส.ป.ก.
4. นางสาวจันทร์ใสย์ กมลพรพจี เจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ส.ป.ก.
5. นางสาวตรีชฎา ม่วงอ่อน เจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบงานคลัง