



บันทึกข้อความ

รศ. (นายสุวรรณ นุภาพร)
วันที่ ๑๒๐
วันที่ ๒๖ พ.ค. ๒๕๕๘
เวลา

ส่วนราชการ : สำนักงานบริหารกลาง กลุ่มพัฒนาระบบงานคลัง โทร. ๐๒ ๒๕๒ ๕๖๘๐

ที่ กษ ๑๒๐๑.๑๐/๕๖๕๘

วันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขออนุมัติเกี่ยวกับการจัดการซื้อร้องเรียนของ ส.ป.ก.

เรียน สชก.

ตามหนังสือ ที่ กษ ๑๒๐๑.๑๐/๕๖๕๘ ลงวันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๕๗ สำนักงานบริหารกลาง (สบก.) ได้รับความเห็นชอบแนวทางการจัดการซื้อร้องเรียนของ ส.ป.ก. แล้ว ดังนี้

๑. จัดตั้งศูนย์บริหารจัดการซื้อร้องเรียนของ ส.ป.ก. โดยให้อยู่ในความรับผิดชอบของ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ส.ป.ก.
๒. กำหนดผู้รับผิดชอบบริหารจัดการซื้อร้องเรียนของศูนย์บริหารจัดการซื้อร้องเรียนของ ส.ป.ก. และของสำนัก / กอง / ศูนย์ และ ส.ป.ก. จังหวัด
๓. กำหนดขั้นตอนการดำเนินการซื้อร้องเรียนที่ชัดเจน ได้แก่
 - ๓.๑ การรับและตรวจสอบซื้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ
 - ๓.๒ การบันทึกซื้อร้องเรียน
 - ๓.๓ การวิเคราะห์ระดับซื้อร้องเรียน
 - ๓.๔ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน
 - ๓.๕ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง
 - ๓.๖ การประสานศูนย์รับซื้อร้องเรียนของ ส.ป.ก. และหน่วยงานภายนอก ส.ป.ก.
 - ๓.๗ การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับผู้ร้องเรียนทราบ
 - ๓.๘ การรายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงานในศูนย์บริหารจัดการซื้อร้องเรียนของ ส.ป.ก. ทราบ (รายเดือน)

ในส่วนของการกำหนดขั้นตอนการดำเนินการซื้อร้องเรียน ตาม ๓. สบก. ได้ดำเนินการจัดการประชุมคณะทำงานกำหนดขั้นตอนวิธีการจัดการซื้อร้องเรียนของ ส.ป.ก. ตามคำสั่ง ส.ป.ก. ที่ ๒๓๒๓/๒๕๕๗ ลง ณ วันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๕๘ โดยคณะทำงานได้พิจารณาดำเนินการกำหนดประเภทซื้อร้องเรียนของ ส.ป.ก. และดำเนินการจัดวางระบบการจัดการซื้อร้องเรียนของ ส.ป.ก. แล้ว โดยข้อสรุปจากการประชุมเห็นควรมอบหมายให้หน่วยงานฝ่ายบริหารทั่วไปของทุกหน่วยงานในสังกัด ส.ป.ก. ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาครับผิดชอบเป็นเจ้าหน้าที่ ตามหลักจิตตปัญญาตามร่างกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนของ ส.ป.ก. รายละเอียดปรากฏตามรายงานการประชุมคณะทำงานกำหนดขั้นตอนวิธีการจัดการซื้อร้องเรียนของ ส.ป.ก. และร่างกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนของ ส.ป.ก. ตามแบบร่างพร้อมๆ และเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในทางปฏิบัติ สบก. ได้ขอให้สำนัก กอง ศูนย์ และ ส.ป.ก. จังหวัดต่างๆ ตรวจสอบร่างกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนของ ส.ป.ก. และเสนอความเห็น ให้ สบก. ทราบภายในวันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๕๘ เพื่อ สบก. หรือคณะทำงานฯ จะได้ทบทวนและแก้ไขให้เหมาะสม

/ก่อนการ.....

ก่อนการขออนุมัติให้มีผลบังคับใช้กับทุกหน่วยงานในสังกัด ส.ป.ก. ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค และจากการรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของ ส.ป.ก.จังหวัด และสำนัก กอง ศูนย์ที่ตอบกลับมา ๑๓ หน่วยงาน ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับร่างกระบวนการซื้อร้องเรียนที่คณะทำงานฯ กำหนดขึ้น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องนี้ถูกต้อง ครบถ้วน หน่วยงานในสังกัด ส.ป.ก. รับทราบและปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน สบก. จึงได้นำขั้นตอนกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนของ ส.ป.ก. ที่ผ่านการตรวจสอบพิจารณาของ คณะทำงานฯ และหน่วยงานในสังกัด ส.ป.ก. ทั้งส่วนกลาง และภูมิภาคแล้ว จัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน และจัดทำคำสั่งมอบหมายข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ราชการ เพื่อแจ้งให้หน่วยงาน ในสังกัด ส.ป.ก.ทราบและถือปฏิบัติต่อไป หลังจากที่ได้รับอนุมัติ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

๑. อนุมัติขั้นตอนกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ตามแนบมาพร้อมนี้
๒. อนุมัติใช้คู่มือกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ตามแนบมาพร้อมนี้
๓. อนุมัติจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการซื้อร้องเรียนของ ส.ป.ก. ให้เป็นภารกิจหนึ่งของ สำนักบริหารกลาง โดยให้มีที่ตั้งอยู่ในสถานที่เดียวกันกับของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ส.ป.ก. สำนักบริหารกลาง
๔. ลงนามในคำสั่งมอบหมายให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ตามแนบมาพร้อมนี้

(นายอดุลย์ชัย อารมย์ชัย)
ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง

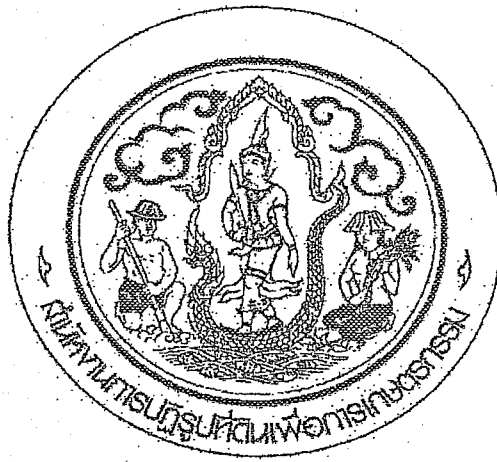
— ๑๗๑๑ ๓๓๗/๖๕๐

— ๑๗๓๗/๖๕๐

(นายสุวรรณ บุราพรนุสรณ์)

รองเลขาธิการปฏิบัติราชการแทน

เลขาธิการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม



คู่มือ

กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน
สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.)

จัดทำโดย

ศูนย์บริหารจัดการซื้อร้องเรียน 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 ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเท่าที่จะเป็นไปได้ นั้น จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของ ส.ป.ก. เล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์จัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. ทั้งนี้ได้นำเสนอขอบเขต ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ช่องทางการรับข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้อง การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก การติดตามประเมินผล และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

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

ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก.

สำนักบริหารกลาง

พฤษภาคม ๒๕๕๘

สารบัญ

หน้า

๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์จัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก.	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. วัตถุประสงค์	๒
๖. ขอบเขต	๒
๗. คำจำกัดความ	๒
๘. การจำแนกระดับการร้องเรียน	๓
๙. ขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๕
๑๐. แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (work flow)	๖
๑๑. รายละเอียดขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๗
๑๒. แบบฟอร์มที่ใช้	๑๒
๑๓. รายชื่อคณะผู้จัดทำ	๑๒
ภาคผนวก - คำสั่ง ส.ป.ก. ที่ ๘๘๗/๒๕๕๘ เรื่อง มอบหมายให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ราชการ - หนังสือ ส.ป.ก. ที่ กษ ๑๒๐๑.๑๐/๒๑๑๑ ลงวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๕๘ เรื่องขออนุมัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของ ส.ป.ก. - แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ส.ป.ก. รายบุคคล (แบบฟอร์ม ส.ป.ก.ร.ร.๐๑) - แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน ส.ป.ก. ประจำเดือน (แบบ ส.ป.ก.ร.ร.๐๒) - ตัวอย่างหนังสือราชการภายนอกแจ้งตอบข้อร้องเรียน - ตัวอย่างหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อแจ้งตอบข้อร้องเรียน (กรณีการตอบรับเบื้องต้นถึงผู้ร้องเรียน) - ตัวอย่างหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อแจ้งตอบข้อร้องเรียน (กรณีการตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้นถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรฯ) - ตัวอย่างหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อแจ้งตอบข้อร้องเรียน (กรณีการตอบข้อร้องเรียนถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรฯ) - ตัวอย่างหนังสือราชการภายในแจ้งผลการดำเนินการเสนอ ลธก.	

คู่มือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.)

๑. หลักการ และเหตุผล

รัฐบาลทุกยุคสมัยและหน่วยงานของรัฐตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนมาโดยตลอด เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน

มาตรา ๕๙ “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว”

๑) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้”

มาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับ วิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป”

๒. การจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก.

การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) ที่เป็นอยู่เดิมจะมีลักษณะของการมอบหมายให้หน่วยงานต่างๆ ใน ส.ป.ก. รับผิดชอบในเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาในแต่ละช่องทางที่แตกต่างกันไป ไม่มีหน่วยงานใดที่ได้รับมอบหมายชัดเจนให้เป็นศูนย์กลางของการรวบรวม และบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ อย่างเป็นรูปธรรม ส่งผลให้เกิดปัญหาในการประมวลผลในภาพรวมไม่สามารถดำเนินการได้อย่างครบถ้วน รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. จึงได้รับอนุมัติให้จัดตั้งขึ้นในปีงบประมาณ ๒๕๕๘

๓. สถานที่ตั้ง

ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. ตั้งอยู่ในสถานที่เดียวกันกับศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ส.ป.ก. ชั้นล่าง อาคาร ส.ป.ก. เลขที่ ๑ ถนนราชดำเนินนอก แขวงบ้านพานถม เขตพระนคร กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑ ศูนย์กลางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

เป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล ตลอดจนการแจ้งเบาะแส

ที่เกี่ยวข้องกับการกิจ ส.ป.ก. และประสานงานส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องรับไปดำเนินการตามขั้นตอนของแต่ละหน่วยงาน

๔.๒ หน่วยงานและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานในสังกัด ส.ป.ก.

ส.ป.ก. มีคำสั่งมอบหมายหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานในสังกัด ส.ป.ก. ทั้งที่ตั้งอยู่ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ตามคำสั่ง ส.ป.ก.ที่ ๘๘๗ /๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๒ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๘ เรื่อง มอบหมายให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

๕. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานในสังกัด ส.ป.ก. มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของ ส.ป.ก.

๖. 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)

๗. คำจำกัดความ

การจัดการข้อร้องเรียน	= มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	= ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายัง ส.ป.ก. ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ศูนย์รับข้อร้องเรียน	= มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. (Complaint Center)	= เป็นศูนย์กลางของ ส.ป.ก. ในการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียนโดยมี สำนักบริหารกลางเป็นผู้รับผิดชอบ
เจ้าหน้าที่	= เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
C/SH	= ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ สำนักกฎหมาย หรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ กลุ่มบริหารงานพัสดุสำนักบริหารกลาง
ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	= ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการกอง ผู้อำนวยการศูนย์ ปฏิรูปที่ดินจังหวัด หรือ ผู้อำนวยการกลุ่ม / หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ
หน่วยงานภายนอก	= หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
การดำเนินการได้ข้อยุติ	= ๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด ๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหา ความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ) ๓. เรื่องที่ดำเนินการแล้วแต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง (เช่น พันวิสัยดำเนินการ) ๔. เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบแล้ว ๕. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ใน กระบวนการศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งให้ผู้ ร้องทราบตามควรแก่กรณี ๖. เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่ ๗. กรณีที่เป็นการเสนอข้อคิดเห็นที่มีผลต่อส่วนรวม ให้หน่วยงานประมวล ข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร

๘. การจำแนกระดับข้อร้องเรียน

ระดับข้อร้องเรียน = เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

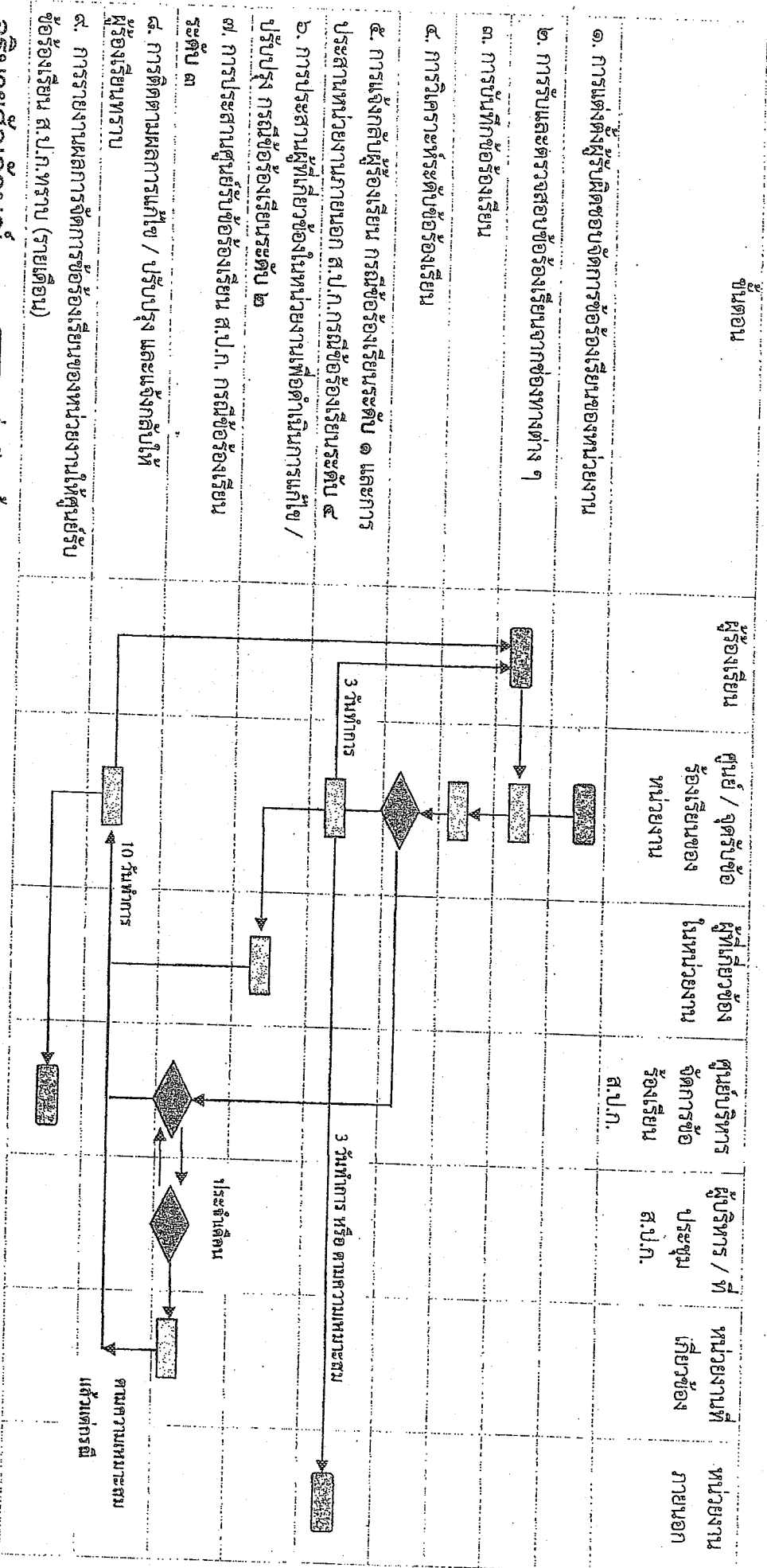
ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้อง ขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอ ข้อมูลของ ส.ป.ก.	- สอบถามคุณสมบัติของผู้ ได้รับการ ส.ป.ก.๔-๐๑ - สอบถามเรื่องการให้สินเชื่อ เงินกองทุนฯ	ไม่เกิน ๓ วันทำ การ	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อ ร้องเรียน ของทุก หน่วยงาน

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๒	ข้อร้องเรียนระดับ หน่วยงานย่อย ภายใน ส.ป.ก.	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับการ พฤติกรรมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง
๓	ข้อร้องเรียนระดับ กรม	- ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัย อำนาจของ ลธก. / รธก. หรือที่ ประชุม ส.ป.ก. - เรื่องที่สร้างความเสียหายต่อ ชื่อเสียงของ ส.ป.ก.	- การร้องเรียนเกี่ยวกับการ ลักลอบขุดดินในเขตปฏิรูปที่ดิน - การร้องเรียนเกี่ยวกับการที่ นายทุนครอบครองที่ดินของ ส.ป.ก. - การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยร้ายแรงของ เจ้าหน้าที่ ส.ป.ก. - การร้องเรียนความไม่โปร่งใส ของการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	ที่ประชุม ส.ป.ก.
๔	ข้อร้องเรียน นอกเหนืออำนาจ ของ ส.ป.ก.	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่ นอกเหนือขอบเขตอำนาจหน้าที่ ของ ส.ป.ก.	- การร้องเรียนการบุกรุกพื้นที่ การลักลอบขุดดินนอกเขต ปฏิรูปที่ดิน - นโยบายของรัฐบาลที่ส่งผล กระทบการเกษตรกรรมในเขต ปฏิรูปที่ดิน	ไม่เกิน ๓ วัน ทำการ (ชี้แจงให้ผู้ ร้องเรียน ทราบ)	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อ ร้องเรียน ของทุก หน่วยงาน

๙. ขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ
๓. การบันทึกข้อร้องเรียน
๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน
๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน
๖. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง
๗. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน ส.ป.ก. และหน่วยงานภายนอก ส.ป.ก.
๘. การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. ทราบ (รายเดือน)

๑๐. แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการซื้อรถยนต์



อธิบายสัญลักษณ์



เริ่มต้น / สิ้นสุด



ดำเนินการ



พิจารณา

๑๑. รายละเอียดของขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๒ พิจารณาคูณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๓ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๔ ออก / แจกคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๕ แจกรายชื่อเจ้าหน้าที่ฯ ให้ทุกหน่วยงานในสังกัด ส.ป.ก. ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ฯ

- ๒.๑ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและ ติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านระบบ contact point (๑๑๑๑) ของ สنج. ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของ สنج. ปลัดกระทรวงเกษตรฯ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	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 (เช้า - บ่าย)	ภายใน ๑ วันทำการ	-
อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน / กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วันทำการ	-

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่

- ๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ส.ป.ก. รายบุคคล (แบบฟอร์ม ส.ป.ก.ร.ร.๐๑)
- ๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ส.ป.ก.รายบุคคล (แบบฟอร์ม ส.ป.ก.ร.ร.๐๑) ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่

๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย - ยาก ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของ ส.ป.ก.
- ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนระดับหน่วยงานย่อยภายใน ส.ป.ก. กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
- ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนระดับกรม กล่าวคือ 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 ๑ และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๔

เจ้าหน้าที่

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

๕.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของ ส.ป.ก ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของ ส.ป.ก. และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๓ วันทำการในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนด ระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาร้องเรียนพบเห็นการบุกรุกทำลายป่า เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายขอบเขตความรับผิดชอบของ ส.ป.ก. ว่ามีหน้าที่ความรับผิดชอบที่จะดำเนินการใดๆ ได้เฉพาะในพื้นที่ที่ประกาศเป็นเขตปฏิรูปที่ดินเท่านั้น และแนะนำให้ติดต่อกับหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง เช่น กรมป่าไม้ พร้อมแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ที่ถูกต้อง ให้แก่ผู้ร้องเรียนได้ทันที 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 ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ ภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๖.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริง ผู้อำนวยการกลุ่ม/กอง/สำนัก ปฏิรูปที่ดินจังหวัดอาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบภายใน ๑๐ วันทำการ หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

(๗) การประสานศูนย์บริหารจัดการซื้อโรงเรียน ส.ป.ก. กรณีซื้อโรงเรียนระดับ ๓

เจ้าหน้าที่ฯ

๗.๑ ซื้อโรงเรียนระดับ ๓ เป็นซื้อโรงเรียนระดับกรม ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์บริหารจัดการซื้อโรงเรียน ส.ป.ก. สำนักบริหารกลาง (สบก.) เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์บริหารจัดการซื้อโรงเรียน ส.ป.ก. ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่าง เช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือเรียนความไม่โปร่งใสในการเปิดซองประกวดราคาการซ่อมแซมอาคารสำนักงานของหน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้ว แต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการใด ทั้งยังทำสัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย เจ้าหน้าที่ฯ พิจารณาแล้วเป็นซื้อโรงเรียนระดับ ๓ อาจโทรศัพท์แจ้งข้อมูลเบื้องต้นให้เจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์บริหารจัดการซื้อโรงเรียน ส.ป.ก.ทราบ พร้อมทั้งจัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอเลขาธิการ ส.ป.ก. พิจารณาสั่งการมาที่ศูนย์บริหารจัดการซื้อโรงเรียน ส.ป.ก. ให้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ศูนย์บริหารจัดการซื้อโรงเรียน ส.ป.ก.

๗.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งซื้อโรงเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาระดับซื้อโรงเรียนซ้ำเพราะซื้อโรงเรียนระดับ ๓ จากหน่วยงานส่วนภูมิภาคอาจเป็นซื้อโรงเรียนระดับ ๒ ของส่วนกลาง ทั้งนี้ หากเป็นซื้อโรงเรียนระดับกรม (ระดับ ๓) อาทิ ซื้อเรียนความไม่โปร่งใสในการประกวดราคาจ้าง หรือ ซื้อเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ฯ ให้ศูนย์บริหารจัดการซื้อโรงเรียน ส.ป.ก. รายงานเลขาธิการหรือรองเลขาธิการที่ได้รับมอบหมายโดยตรง เพื่อพิจารณาสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป โดยขั้นตอนนี้กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๗.๓ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งซื้อโรงเรียนจากศูนย์บริหารจัดการซื้อโรงเรียน ส.ป.ก. หรือได้รับบันทึกข้อความจากบริหารจัดการซื้อโรงเรียน ส.ป.ก. หรือได้รับการสั่งการจากเลขาธิการหรือรองเลขาธิการที่ได้รับมอบหมาย หรือมติที่ประชุมคณะทำงานฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้บริหารจัดการซื้อโรงเรียน ส.ป.ก. ทราบภายใน ๑๐ วันทำการ

(๘) ติดตามประเมินผลและรายงาน

เจ้าหน้าที่ฯ

๘.๑ ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงซื้อเรียนในระดับ 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 ในความรับผิดชอบ กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนของ ส.ป.ก. รายเดือน (แบบฟอร์ม ส.ป.ก.ร.ร.๐๒) โดยส่งบันทึกข้อความไปยังกลุ่ม/ฝ่าย ทุกวันจันทร์ก่อนสิ้นเดือน และให้กลุ่ม/ฝ่ายส่งแบบฟอร์มกลับมายังเจ้าหน้าที่ฯ ไม่เกินวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป

๙.๒ รวบรวมแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน ส.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 เมื่อได้รับรายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียนครบทุกหน่วยงานในสังกัด ส.ป.ก.เรียบร้อยแล้วให้นำมาวิเคราะห์เป็นภาพรวมการจัดการซื้อร้องเรียนของ ส.ป.ก. โดยให้จัดทำรายงานสรุปการจัดการซื้อร้องเรียนระดับ ๓ นำเสนอในที่ประชุม ส.ป.ก. เป็นประจำทุกเดือน และจัดทำสรุปการจัดการซื้อร้องเรียนระดับ ๑ - ๔ ให้รองเลขาธิการ ส.ป.ก. ที่ได้รับมอบหมายทราบเป็นประจำทุกไตรมาส

๑๒. แบบฟอร์มที่ใช้

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

๑๓. คณะผู้จัดทำ

๑. นางพิไลพรรณ แก้วศรีนวล นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการพิเศษ ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบงานคลังและประธานคณะกรรมการบริหารศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ส.ป.ก.
๒. นางสาวจิตติมา ธนะศักดิ์ศิริ บรรณารักษ์ชำนาญการ คณะทำงานบริหารศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ส.ป.ก.
๓. นางนันทพร คำเปี่ยม เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์เผยแพร่ชำนาญงาน คณะทำงานบริหารศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ส.ป.ก.
๔. นางสาวจันทรีไสย์ กมลพรพิจี เจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ส.ป.ก.
๕. นางสาวตรีชฎา ม่วงอ่อน เจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบงานคลัง

แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน สป.ก. รายบุคคล

หน่วยงาน : ผู้บันทึกข้อร้องเรียน : โทรศัพท์ :

ลำดับ	วัน/เดือน/ปี	ชื่อ / ที่อยู่ / โทรศัพท์ / ผู้ร้องเรียน	ผ่านช่องทาง	รายละเอียดข้อร้องเรียน	ระดับของข้อร้องเรียน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	วิธีการ และผลการดำเนินงาน แก้ไข / ปรับปรุง	วันที่ตอบกลับผู้ร้องเรียน (วัน/เดือน/ปี)
			☐ ระบบ Contact Point (สปน.) ☐ ระบบ สป.ก.ร. ☐ ศูนย์ดำรงธรรม ☐ โทรศัพท์ / ๑๙๖๔ ☐ ร้องเรียนกับ จนท. ☐ หนังสือ/จดหมาย ☐ เว็บไซต์ (E-MAIL) ☐ อื่นๆ		มีมูล ☐ ระดับ ๑ ☐ ระดับ ๒ ☐ ระดับ ๓ ☐ ระดับ ๔			
					☐ ไม่มีมูล			

หมายเหตุ - ระดับของข้อร้องเรียน มี ๔ ระดับ : ระดับ ๑ ข้อคิดเห็น, คำแนะนำ, สอบถามข้อมูล ระดับ ๒ ข้อร้องเรียนระดับหน่วยงานย่อย ระดับ ๓ ข้อร้องเรียนระดับกรม

ระดับ ๔ ข้อร้องเรียนนอกเหนือจาก สป.ก.

- ระยะเวลาของการดำเนินการตอบกลับผู้ร้องเรียนไม่เกิน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน (ยกเว้นระดับ ๓ แจ้งเบื้องต้นผู้ร้องเรียนให้ทราบภายใน ๑๕ วันการ และพิจารณาเป็นกรณีพิเศษอยู่ตามความเหมาะสม)

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน ส.ป.ก. ประจำเดือน

แบบฟอร์ม ส.ป.ก. รร.๐๒

หน่วยงาน : ผู้รับผิดชอบ : โทรศัพท์ :

เดือน / ปี	จำนวนผู้ร้องเรียน (คน)	จำนวนข้อร้องเรียน			ผลการดำเนินงาน			เหตุผลที่ดำเนินการไม่ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด
		ช่องทาง	จำนวน (เรื่อง)	ระดับข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	ตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ (เรื่อง)	ตอบกลับเกิน ๑๕ วันทำการ (เรื่อง)	
		- ระบบ Contact Point (สนน.)	---	มีมูล				
		- ระบบ สป.กษ.	---	- ระดับ ๑				
		- ศูนย์ดำรงธรรม	---	- ระดับ ๒				
		- โทรศัพท์ / ๑๙๖๔	---	- ระดับ ๓				
		- ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	---	- ระดับ ๔				
		- หนังสือ/จดหมาย	---					
		- เบบอร์ด/E-MAIL	---	ไม่มีมูล				
		- อื่นๆ						

ตัวอย่าง



ที่ กษ ๑๒๐๑/

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
ถนนราชดำเนินนอก กรุงเทพฯ ๑๐๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน

เรียน(ผู้ร้องเรียน).....

อ้างถึง(ถ้ามี).....

สิ่งที่ส่งมาด้วย(ถ้ามี).....

ตามหนังสือที่อ้าง.....(รายละเอียดการร้องเรียนโดยสรุป และวัตถุประสงค์
ของการร้องเรียน).....ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.)(สำนัก / กอง / ศูนย์ / ส.ป.ก.
จังหวัด ผู้รับผิดชอบ).....ขอเรียนว่า.....(รายละเอียดข้อเท็จจริงและผลการดำเนินการจัดการข้อ
ร้องเรียน).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักบริหารกลาง

กลุ่มพัฒนาระบบงานคลัง

โทร. ๐-๒๒๘๒-๕๖๘๐

โทรสาร ๐-๒๒๘๒-๕๖๘๐

กรณีตอบข้อร้องเรียนด้วยหนังสือราชการภายนอก

ตัวอย่าง



ที่ กษ ๑๒๐๑/

ถึง(ผู้ร้องเรียน / หน่วยงาน).....

ตามที่สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) ได้รับเรื่องร้องเรียน เรื่อง
.....เลขที่เอกสารร้องเรียน.....ลงวันที่.....
ขอให้.....(รายละเอียดความประสงค์ที่ผู้ร้องต้องการโดยสรุป).....ความละเอียดแจ้ง
แล้ว นั้น

ส.ป.ก. ได้รับเรื่องและมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบพิจารณาแล้ว หากทราบผล
ประการใด จะเรียนให้ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

สำนักบริหารกลาง

โทร. ๐ ๒๒๘๒ ๕๖๘๐

โทรสาร ๐ ๒๒๘๒ ๕๖๘๐

กรณี การตอบรับเบื้องต้นถึงผู้ร้องเรียน (ภายใน ๑๕ วันทำการ)

ตัวอย่าง



ที่ กษ ๑๒๐๑/

ถึง(ผู้ร้องเรียน / หน่วยงาน).....

ตามหนังสือ.....ที่.....ลงวันที่.....
เรื่อง.....(รายละเอียดข้อร้องเรียน).....ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น
สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) ได้รับเรื่องและมอบหมายหน่วยงานที่
เกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบพิจารณาแล้ว หากทราบผลประการใด จะเรียนให้ทราบต่อไป
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

สำนักบริหารกลาง

โทร. ๐ ๒๒๘๒ ๕๖๘๐

โทรสาร ๐ ๒๒๘๒ ๕๖๘๐

กรณี การตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้น ให้ศูนย์ดำรงธรรม / สำนักงานปลัดสำนัก
นายกรัฐมนตรี / สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรฯ

ตัวอย่าง



ที่ กษ ๑๒๐๑/

ถึง(ผู้ร้องเรียน / หน่วยงาน).....

ตามหนังสือ.....ที่.....ลงวันที่.....
เรื่อง.....(รายละเอียดข้อร้องเรียน)..... ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น
สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) พิจารณาแล้ว ขอเรียนว่า
.....(ข้อเท็จจริงและผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ผู้รับผิดชอบ).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

สำนักบริหารกลาง

โทร. ๐ ๒๒๘๒ ๕๖๘๐

โทรสาร ๐ ๒๒๘๒ ๕๖๘๐

กรณี การตอบข้อร้องเรียน ให้ศูนย์ดำรงธรรม / สำนักงานปลัดสำนัก
นายกรัฐมนตรี / สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรฯ



ตัวอย่าง

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักบริหารกลาง กลุ่มพัฒนาระบบงานคลัง โทร. ๐๒ ๒๘๒ ๕๖๘๐

ที่ กษ ๑๒๐๑.๑๐/

วันที่

มกราคม ๒๕๕๘

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

เรียน เลขาธิการ ผ่านรองเลขาธิการ (นาย.....)

๑. เรื่องเดิม

ตามหนังสือที่ ลงวันที่ เกี่ยวกับการร้องเรียน (.....อ้างถึงหนังสือ หรือข้อความการร้องเรียนโดยสรุป) ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

๒. รายงานผล ข้อเสนอแนะ

สำนัก.....(สำนัก / กอง / ส.ป.ก. จังหวัด ที่รับผิดชอบ) ได้พิจารณาแล้ว
ผลการดำเนินการ ปรากฏว่า.....(ข้อเท็จจริง ที่หน่วยงานผู้รับผิดชอบตรวจสอบและให้ข้อมูล).....

๓. ข้อพิจารณา และข้อเสนอ

จากรายงานการดำเนินการ ขอเรียนว่าหน่วยงานผู้รับผิดชอบ.....(รายละเอียดการดำเนินการแก้ไข.....) เห็นควรแจ้งผู้ร้อง
ทราบตามเอกสารที่แนบ (กรณีมีเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และลงนามในหนังสือตอบผู้ร้องเรียนตามแนบมาพร้อมนี้

(นางอติลักษณ์ อาศนะเสนา)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง