

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อสงสัย ข้อเสนอแนะ คำชมเชย ของ ทสอ.กห.

โดย กรมเทคโนโลยีสารสนเทศและอวกาศกลาโหม

จัดทำเมื่อ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๙

คำนำ

การบริหารราชการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล จำเป็นต้องยึดถือความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ การเปิดโอกาสให้บุคลากรและประชาชนสามารถร้องเรียน ร้องทุกข์ เสนอข้อสงสัย ข้อเสนอแนะ รวมถึงแสดงคำชมเชยต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงาน จึงเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยสะท้อนปัญหา ข้อบกพร่อง ตลอดจนแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและเป็นธรรมยิ่งขึ้น

กรมเทคโนโลยีสารสนเทศและอวกาศกลาโหม (ทสอ.กห.) จึงได้จัดทำ คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อสงสัย ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ฉบับนี้ขึ้น เพื่อกำหนดแนวทาง ขั้นตอน และกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจน เป็นระบบ และสามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นมาตรฐานเดียวกัน คู่มือฉบับนี้ได้รวบรวมสาระสำคัญเกี่ยวกับ วัตถุประสงค์ ขอบเขต คำจำกัดความ ประเภทและระดับความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ช่องทางการรับเรื่อง ผู้รับผิดชอบ กระบวนการดำเนินการจนได้ข้อยุติ การติดตามผล การรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูล ตลอดจนการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์และแบบฟอร์มมาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องดังกล่าว เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนอย่างเหมาะสม

กรมเทคโนโลยีสารสนเทศและอวกาศกลาโหม (ทสอ.กห.) หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและเป็นเครื่องมือสนับสนุนการพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อสงสัย ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ให้เกิดผลเป็นรูปรรรรม อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการบริหารงาน ของ ทสอ.กห. ต่อไป

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. บทนำ	๑
๒. วัตถุประสงค์	๒
๓. ขอบเขต	๒
๓. คำจำกัดความ	๒
๔. ประเภทของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๓
๕. ระดับความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๕
๖. ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์	๕
๗. ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการต่อการร้องเรียนร้องทุกข์	๖
๘. การดำเนินการจนได้ข้อยุติ	๖
๙. กระบวนการจัดการต่อการร้องเรียนร้องทุกข์ (คำอธิบายการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนฯ และผังขั้นตอนการดำเนินงาน)	๗
๑๐. การติดตามผลการดำเนินงาน	๙
๑๑. การรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูล	๙
๑๒. ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อสงสัย ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	๑๐
๑๓. แบบฟอร์มในการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อสงสัย ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	๑๓

๑. บทนำ

การบริหารราชการภายใต้หลักธรรมาภิบาล จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับความโปร่งใส ความเป็นธรรม ความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเปิดช่องทางให้บุคลากรและประชาชนสามารถร้องเรียน ร้องทุกข์ เสนอข้อสงสัย ข้อเสนอแนะ รวมถึงแสดงคำชมเชยต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน เป็นกลไกสำคัญในการรับฟังความคิดเห็น ตรวจสอบการปฏิบัติงาน และนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จำเป็นต้องดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑ (๑ - ๓) บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ์เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับผลการพิจารณาโดยเร็ว และตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

มาตรา ๓๙ กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

มาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

นอกจากนี้ หลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจน มีมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อสงสัย ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ เพื่อกำหนดวิธีการดำเนินการตอบสนองกลับต่อเรื่องร้องเรียนอย่างรวดเร็ว แก้ปัญหาได้อย่างทันการณ์ และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันท่วงที

/ ๒. วัตถุประสงค์ ...

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ แนวทาง และขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อสงสัย ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีมาตรฐานที่ชัดเจน

๒.๒ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรม และกฎหมาย ระเบียบ และนโยบายที่เกี่ยวข้อง

๒.๓ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ร้องเรียน ผู้เสนอข้อสงสัย ข้อเสนอแนะ และผู้ให้คำชมเชย ว่าเรื่องที่ได้รับจะได้รับการพิจารณาและดำเนินการอย่างเหมาะสม โปร่งใส และตรวจสอบได้

๒.๔ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวม วิเคราะห์ และนำข้อมูลจากเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนา และยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของกระทรวงกลาโหม

๓. ขอบเขต

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อสงสัย ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ฉบับนี้ ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของ ทสอ.กห. ครอบคลุมการรับเรื่อง การพิจารณา การดำเนินการ การติดตามผล และการรายงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อสงสัย ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของ ทสอ.กห. นี้ คู่มือฉบับนี้ ไม่ครอบคลุมถึงเรื่องร้องเรียนหรือข้อกล่าวหาที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของหน่วยงานอื่นกฎหมายเฉพาะ หรือเรื่องที่มีการดำเนินการตามกระบวนการทางวินัย ทางอาญา หรือทางแพ่งแล้ว เว้นแต่จะมีการมอบหมายหรือประสานให้ ทสอ.กห.ดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

๔. คำจำกัดความ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการการจัดการข้อร้องเรียบขอบของหน่วย

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ประสบเหตุ/ภัยพิบัติ/ผู้ได้รับผลกระทบ/ผู้ที่ต้องการได้รับความช่วยเหลือ/ผู้ที่ติดต่อเข้ามา ได้แก่ ประชาชนทั่วไป, ข้าราชการ, องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อกับ ทสอ.กห. ผ่านช่องทางต่าง ๆ /กลุ่มบุคคล/องค์กร/หน่วยงาน ที่ติดต่อเข้ามา เพื่อร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเหตุด่วน เหตุร้าย/ฉุกเฉิน แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็นให้ข้อมูล ขอข้อมูล/เอกสาร ขอคำแนะนำนะนำปรึกษา ชมเชย/อวยพร/ให้กำลังใจ หรือตำหนิ และอื่น ๆ

“ผู้สอบถามข้อมูล (ผู้สอบถามข้อสงสัย)” หมายถึง ข้าราชการหรือประชาชนที่ติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยเนื้อหาสาระของข้อมูลที่ต้องการจะต้องอยู่ในความรับผิดชอบของ ทสอ.กห.

“ผู้เสนอแนะ” หมายถึง ผู้ที่เสนอความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของ ทสอ.กห.

“หน่วยขึ้นตรงหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง" หมายถึง ศดท.ทสอ.กห., ศซบ.ทสอ.กห. ศกอว.ทสอ.กห., สง.ผบช.ทสอ.กห., กผว.ทสอ.กห., กลาง.ทสอ.กห. และ ฝ่ายกิจการพิเศษ

/ เรื่องร้องเรียน ...

"เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์" หมายถึง เรื่องที่ได้รับการร้องเรียน ซึ่งเกี่ยวข้องกับ ทสอ.กห. ประกอบด้วย ร้องเรียนการให้บริการตามกระบวนการ การแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด ร้องเรียนทางวินัย ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ ร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง สอบถามข้อมูลข้อสงสัย/ขอคำแนะนำ และคำชมเชย

"ข้อสงสัยหรือขอคำแนะนำ" หมายถึง เรื่องที่ประชาชน ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้สอบถามข้อสงสัยหรือขอคำแนะนำจาก ทสอ.กห.

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ" หมายถึง เรื่องที่ประชาชน ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของ ทสอ.กห.

"คำชมเชย" หมายถึง เรื่องที่ประชาชน ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนการดำเนินงานของ ทสอ.กห.

"บัตรสนเท่ห์" หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีการลงชื่อผู้ร้องเรียน และมีรายละเอียดในส่วนต่างๆ ไม่ครบถ้วน ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

"การจัดการข้อร้องเรียน" หมายถึง กระบวนการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ จนแล้วเสร็จ

"การตอบสนอง" หมายถึง การรายงานความคืบหน้า การรายงานผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินงานของ นขต.ทสอ.กห. ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ ให้ผู้ร้องเรียน ผู้สอบถามข้อมูลได้รับทราบ โดยผลการดำเนินการอาจจะสำเร็จเรียบร้อยได้ตามที่ร้องขอหรือไม่ก็ได้

๕. ประเภทของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แบ่งออกเป็น ๘ ประเภท ดังต่อไปนี้

๕.๑ ร้องเรียนการให้บริการของงานตามกระบวนการ
๕.๒ ร้องเรียนทางวินัย
๕.๓ แจ้งเบาะแส
๕.๔ ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ
๕.๕ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
๕.๖ สอบถามข้อมูล/ข้อสงสัย/ขอคำแนะนำ
๕.๗ ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง
๕.๘ คำชมเชย
๕.๙ อื่นๆ

/ ๕.๑ ร้องเรียน ...

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง
๕.๑ ร้องเรียนการให้บริการของงานตามกระบวนการ	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การให้บริการในด้านต่างๆ อาทิ สิ่งอำนวยความสะดวก ทักษะ บุคลากร คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทสอ.กห.	ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ประพฤติตนไม่เหมาะสม
๕.๒ ร้องเรียนทางวินัย	เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ร้องเรียน และเป็นการกระทำที่ขัดต่อวินัยข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่รัฐ	ร้องเรียนเจ้าหน้าที่เรื่องชู้สาว
๕.๓ แจ้งเบาะแส	การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย ระเบียบต่างๆ ของ ทสอ.กห.	แจ้งเบาะแสเจ้าหน้าที่ยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติด
๕.๔ ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ	เรื่องร้องเรียนเพื่อขอให้ ทสอ.กห. ให้ความช่วยเหลือ ให้ความเป็นธรรม หรือบรรเทาความเดือดร้อนในกรณีต่าง ๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ ทสอ.กห.	ขอความช่วยเหลือกรณีไม่สามารถใช้งานเว็บไซต์ของ สป.
๕.๕ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การแสดงออกทางความคิดเห็นหรือการให้ข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ ทสอ.กห.	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้งานเว็บไซต์ของ สป.
๕.๖ สอบถามข้อมูล/ข้อสงสัย/ขอคำแนะนำ	เป็นการสอบถามข้อมูล รวมทั้งขอคำแนะนำในการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ ทสอ.กห.	สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์
๕.๗ ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	การร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างของ ทสอ.กห.	ขอให้ตรวจสอบการจัดซื้อ จัดจ้างตามโครงการของ ทสอ.กห.

/ ๕.๘ คำชมเชย ...

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง
๕.๘ คำชมเชย	การยกย่องชมเชยในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ทสอ.กห.	ชมเชยการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๕.๙ อื่นๆ	ร้องเรียนเรื่องต่าง ๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมา และอยู่ในความรับผิดชอบของ ทสอ.กห.	ขอให้ดูแลความสะอาดของที่ตั้งหน่วย

๖. ระดับความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๖.๑ เรื่องง่าย คือ เรื่องที่ใช้เวลาในการดำเนินการน้อย ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก เช่น ข้อเสนอแนะ หรือแจ้งเบาะแส กำหนดเวลา ๑๕ วันทำการ

๖.๒ เรื่องทั่วไป คือ เรื่องที่ไม่ต้องมีการตั้งคณะกรรมการสอบสวน เช่น ขอความช่วยเหลือ/อนุเคราะห์ปัญหาหนี้สิน ปัญหาสวัสดิการกำลังพล หรือเรื่องทั่วไปอื่น ๆ กำหนดเวลา ๓๐ วันทำการ

๖.๓ เรื่องยุ่งยาก คือ เรื่องที่มีความซับซ้อน ต้องรวบรวมพยานหลักฐานจำนวนมาก หรือต้องตั้งคณะกรรมการสอบสวน เช่น วินัยทหาร การปฏิบัติหน้าที่ราชการ การทุจริตต่อหน้าที่ ชู้สาว ความผิดอาญา พฤติกรรมไม่เหมาะสม และไม่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา กำหนดให้รายงานความคืบหน้าการดำเนินการในทุก ๆ ๓๐ วันทำการ

๗. ช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์

๗.๑ เดินทางมาส่งเอกสารด้วยตนเอง : สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม (ศรีสมาน) ต.บ้านใหม่ อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี

๗.๒ ไปรษณีย์ : ๑๒๗ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม (ศรีสมาน) ต.บ้านใหม่ อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี

๗.๓ โทรศัพท์ : ๐ ๒๕๖๐ ๕๕๐๕ โทรสาร : ๐ ๒๕๖๐ ๕๕๐๗

๗.๔ เว็บไซต์ : https://dist.mod.go.th

๗.๕ E-Mail : Saraban_distd@mod.go.th

๗.๖ หนังสือราชการ/หนังสือทั่วไป

/ ๘. ผู้รับผิดชอบ ...

๘. ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

จก.ทสอ.กห. หรือ รอง จก.ทสอ.กห. ที่ได้รับมอบหมาย สั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณา ให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ผอ.กลาง.ทสอ.กห. พิจารณา ควบคุมและติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และพิจารณาผลการดำเนินการเสนอ จก.ทสอ.กห.

เจ้าหน้าที่แผนกธุรการและกำลังพล ติดตามเรื่องร้องเรียนที่รับเข้ามาทางช่องทางต่าง ๆ เช่นจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์ หนังสือราชการ เป็นต้น นายทหารเทคนิค แผนกสนับสนุนทางเทคนิค กทส.ศดท.ทสอ.กห. ติดตามเรื่องร้องเรียนที่รับเข้ามาทาง เว็บไซต์ และพิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนให้ หน.นขต.ทสอ.กห. ที่รับผิดชอบในเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

หน.นขต.ทสอ.กห. ประสานงาน ติดตามและเร่งรัดผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลจากสรุปรายงานผลการดำเนินการที่ได้รับ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบพร้อมทั้งประเมินผลความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ประสานงานและให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รายงานผลการดำเนินการ ให้ กลาง.ทสอ.กห. เพื่อนำเรียน จก.ทสอ.กห. กรุณาทราบต่อไป

๙. การดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จนได้ข้อยุติแล้ว มีลักษณะดังนี้

๙.๑ เรื่องที่ดำเนินการได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียนทั้งหมด และแจ้งให้ผู้ร้องเรียบทราบ

๙.๒ เรื่องที่ดำเนินการได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียนได้บางส่วน (หน่วยเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบแขตของอำนาจหน้าที่แล้ว) หรือได้บรรเทาเยียวยา ปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามสมควรแล้ว และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๙.๓ เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่พ้นวิสัยและหรือเกินขอบเขตอำนาจหน้าที่ของหน่วยเจ้าของเรื่อง และได้แจ้งผู้ร้องเรียนจนเป็นที่เข้าใจแล้ว

๙.๔ เรื่องที่ ทสอ.กห. ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และ ทสอ.กห.ได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบแล้วว่ามีการส่งเรื่องให้หน่วยงานใดดำเนินการต่อ

๙.๕ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ระงับการพิจารณา เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในขั้นตอนกระบวนการทางศาล เรื่องร้องเรียน ที่ไม่มีพยานหลักฐานชัดเจน และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบตามเหตุที่ระงับการพิจารณา

/ ๑๐. กระบวนการ ...

๑๐. กระบวนการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (คำอธิบายการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ฯและผังขั้นตอนการดำเนินงาน)

๑๐.๑ ทสอ.กห. รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางต่าง ๆหากเรื่องร้องเรียนมิได้ทำเป็นหนังสือ ให้จดบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์ม ๑๔.๑ - ๑๔.๕ ตามประเภทของช่องทองทางที่รับเรื่อง และต้องมีการสนองตอบให้ผู้ร้องทราบความคืบหน้าทุก ๑๕ วัน นับจากวันที่ได้รับข้อร้องเรียน

๑๐.๒ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทสอ.กห. เป็นผู้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ ว่ามีรายละเอียดเนื้อหาครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่ โดยกำหนดรายละเอียดที่จำเป็นในการรับเรื่องร้องเรียนคือ ชื่อผู้ร้องเรียน/ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ เนื้อหาสาระของเรื่องร้องเรียนและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่า ทสอ.กห. ได้รับเรื่องร้องเรียนไว้ดำเนินการแล้ว (กรณีที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้)

๑๐.๒.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนมีความสมบูรณ์ ทสอ.กห. จะคัดแยกเรื่องเพื่อพิจารณาส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดตามความเร่งด่วนของเรื่อง และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

๑๐.๒.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนไม่มีความสมบูรณ์ ทสอ.กห. จะดำเนินการติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติม เช่น

- ขาดรายละเอียดข้อความที่ร้องเรียน แต่มีชื่อผู้ร้อง ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ทสอ.กห. จะติดต่อกลับผู้ร้องเรียนทันที เพื่อขอทราบรายละเอียดในส่วนที่ไม่สมบูรณ์ ก่อนที่จะส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ภายใน ๓ วัน นับจากวันที่ได้ข้อมูลเพิ่มเติมครบถ้วน หรือหากไม่สามารถติดขอข้อมูลที่จำเป็นเพิ่มเติมได้ไม่ว่ากรณีใด (ผู้ร้องเรียนไม่ส่งข้อมูลเพิ่มเติมหรือติดต่อตามเบอร์โทรศัพท์ที่ให้แล้วไม่มีผู้รับสาย) ให้กับทสอ.กห. ภายใน ๕ วันทำการ จะพิจารณาเก็บเรื่องดังกล่าว

- เรื่องร้องเรียนไม่มีชื่อ ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียน และหรือข้อมูลที่ร้องเรียนไม่มีความชัดเจนไม่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ หรือทำให้เกิดปัญหาอุปสรรคในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทสอ.กห. จะพิจารณาเป็นบัตรสนเท่ห์

- เรื่องร้องเรียนไม่มีชื่อ ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียน แต่มีเนื้อหาสาระชัดเจนในเรื่องร้องเรียนและมิได้พาดพิงถึงบุคคลใด รวมทั้งไม่ใช่เรื่องร้องเรียนทางวินัย หากพิจารณาแล้วสามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ ให้ถือเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการ เช่น การแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด เป็นต้น

๑๐.๓ ทสอ.กห. พิจารณาความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียนโดยกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการตามความเร่งด่วนของเรื่อง คือ ๑๕ วันทำการ, ๓๐ วันทำการ, ไม่กำหนดวันทำกาการแต่ต้องรายงานความคืบหน้า

๑๐.๔ มอบหมายผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการดังนี้

๑๐.๔.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดทางวินัย มอบหมายให้ กลาง.ทสอ.กห. เป็นผู้ดำเนินการ หรือหากกระทำผิดวินัยร้ายแรง หน่วยที่มีผู้กระทำผิดทางวินัยร้ายแรง มีหนังสือเสนอ กลาง.ทสอ.กห. เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

/ ๑๐.๔.๒ ข้อร้องเรียน ...

๑๐.๔.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่าง ๆ จัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายในระยะเวลาที่กำหนด หากไม่สามารถดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่กำหนดจะต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงปัญหาดังกล่าวแล้ว

๑๐.๔.๓ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ให้จัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๑๐.๕ การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการแก้ปัญหา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องที่ถูกร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบรวมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ กลาง.ทสอ.กห. ทราบ ดังนี้

๑๐.๕.๑ แจ้งผลกลับเป็นหนังสือราชการ ภายใน ๕ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือผลการพิจารณาที่มีเนื้อหาครบถ้วนจากหน่วยที่เกี่ยวข้อง

๑๐.๕.๒ แจ้งผลทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือทางโทรศัพท์ ภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือผลการพิจารณาที่มีเนื้อหาครบถ้วนจากหน่วยที่เกี่ยวข้อง

๑๐.๕.๓ พิจารณาให้ นขต.ทสอ.กห. ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นดำเนินการจนแล้วเสร็จ โดยมีการตอบสนองกลับต่อผู้ร้องเรียน ทุก ๑๕ วัน และในกรณีที่เรื่องร้องเรียนมีความคืบหน้าให้แจ้งผู้ร้องเรียนทันที และมีหนังสือบันทึกข้อความ ถึง กลาง.ทสอ.กห. พร้อมแนบแบบฟอร์ม ๑๔.๔

๑๐.๖ การพิจารณาผลการดำเนินการ

กลาง.ทสอ.กห. เป็นผู้สรุปผลการดำเนินการเสนอ จก.ทสอ.กห. เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ กรณีหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือไม่สามารถชี้แจงได้ครบทุกประเด็นของเรื่องที่ถูกร้องเรียน กลาง.ทสอ.กห. จะส่งเรื่องกลับให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมรายละเอียดต่าง ๆ ให้ครบถ้วน ทั้งนี้ ต้องชี้แจงผู้ร้องเรียนทราบ

กรณีหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนสามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องเรียนได้ ต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑ วัน นับจากวันที่ได้รับทราบผลการพิจารณา และส่งให้ กลาง.ทสอ.กห. เพื่อนำเรียน จก.ทสอ.กห. ทราบ

๑๐.๗ การรวบรวมข้อมูลและจัดทำสรุปผลการดำเนินการ

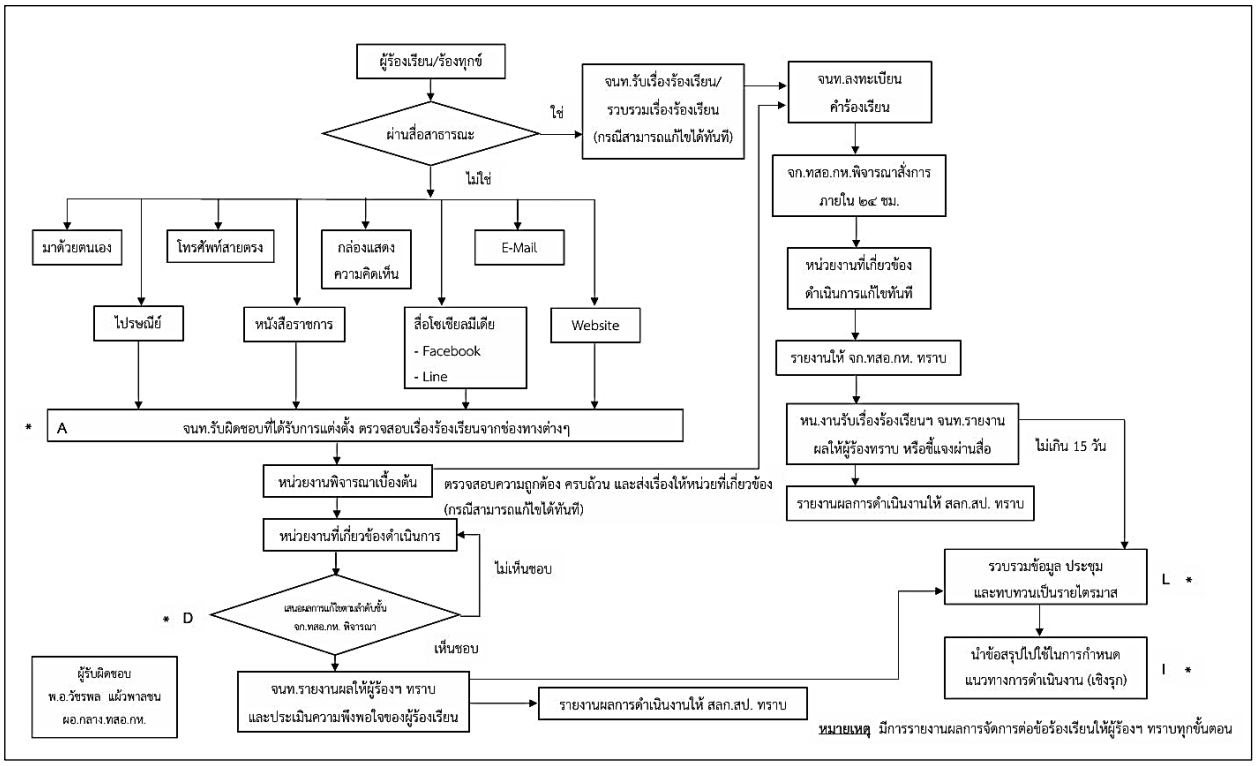
กลาง.ทสอ.กห. จะดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับและดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ สรุปนำเรียนผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปี พร้อมทั้งแยกประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับสรุปผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑๐.๘ จัดทำฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อสะดวกในการค้นหา แก้ไขปัญหา ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อกำหนดนโยบาย กำหนดทิศทางในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีการติดตามประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ นำเรียนผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อทราบ

๑๐.๙ ทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์เป็นประจำทุกปี เพื่อปรับปรุงขั้นตอนที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตรงประเด็น

/ ขั้นตอน ...

ขั้นตอนการปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์



๑๑. การติดตามผลการดำเนินงาน

กลาง.ทสอ.กห. เป็นผู้รวบรวมและรายงานผลการดำเนินการตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อสงสัย ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ให้ จก.ทสอ.กห. รับทราบ หากเกิดความล่าช้า กลาง.ทสอ.กห. จะมีการติดตาม ด้วยการประสานงาน หนังสือติดตามเพื่อรวบรวมเป็นหลักฐานแสดงการติดตามกระบวนการเรื่องร้องเรียน

๑๒. การรวบรวมและเผยแพร่

ทสอ.กห. กำหนดให้มีการจัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อสงสัย ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย โดยจัดทำสรุปผลรายเดือนเพื่อนำมาประเมินผล การดำเนินงาน และส่งให้ นขต.ทสอ.กห. ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ฯ ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

กลาง.ทสอ.กห. เป็นผู้เผยแพร่กระบวนการข้อร้องเรียน ฯ ทางเว็บไซต์ กรมเทคโนโลยีสารสนเทศและอวกาศกลาโหม เพื่อให้ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถเข้าใจกระบวนการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน

/ ๑๓. ระบบ ...

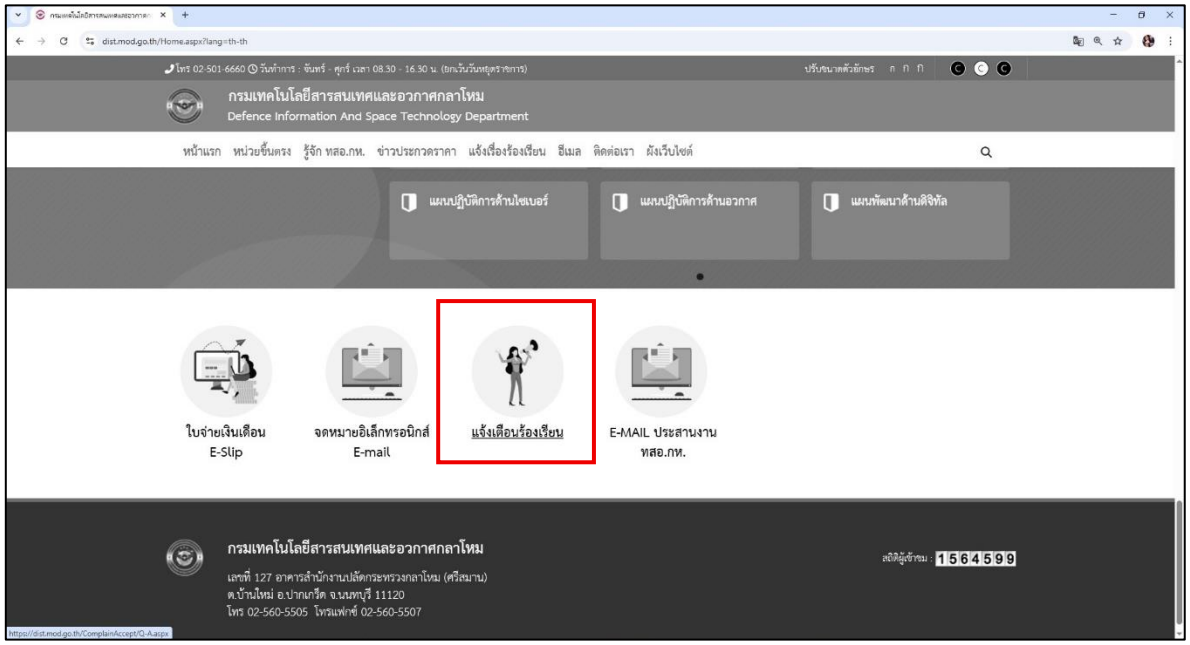
๑๓. ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อสงสัย ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

วิธีการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อสงสัย ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ผ่านเว็บไซต์ https://dist.mod.go.th และ E-Mail : Saraban_distd@mod.go.th มีวิธีการเข้าใช้งาน ดังนี้



ภาพที่ ๑ เว็บไซต์ กรมเทคโนโลยีสารสนเทศและอวกาศกลาโหม

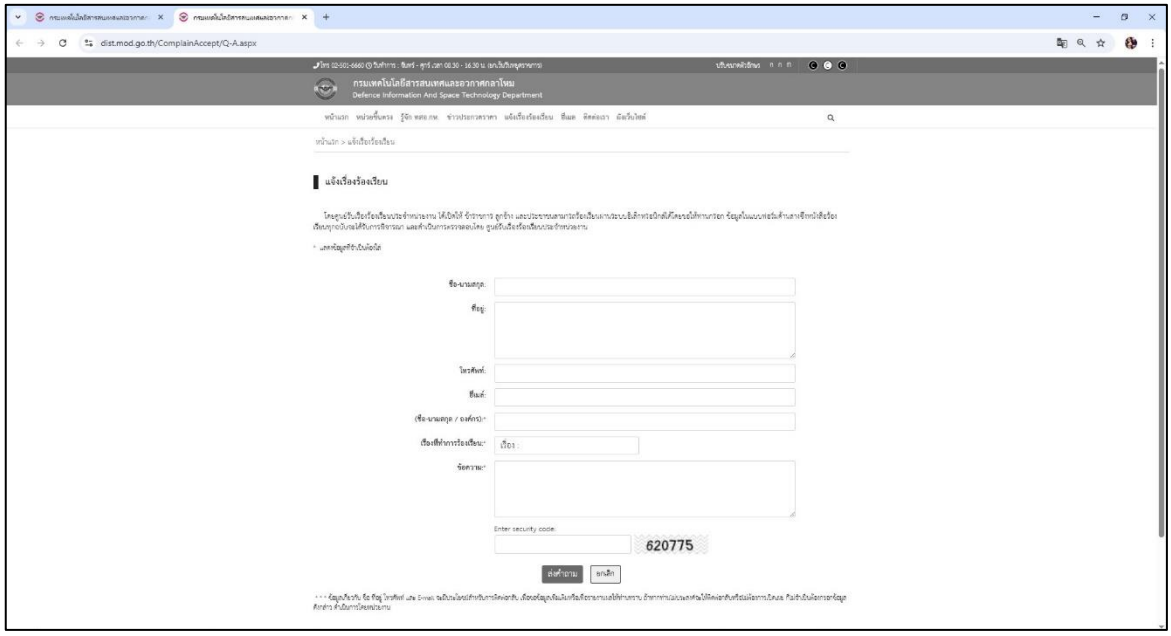
๑๓.๑ การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ https://dist.mod.go.th ขั้นตอนที่ ๑ เข้าไปที่เว็บไซต์ กรมเทคโนโลยีสารสนเทศและอวกาศกลาโหม https://distd.mod.go.th ตามภาพที่ ๑



ภาพที่ ๒ การแจ้งเตือนเรื่องร้องเรียน

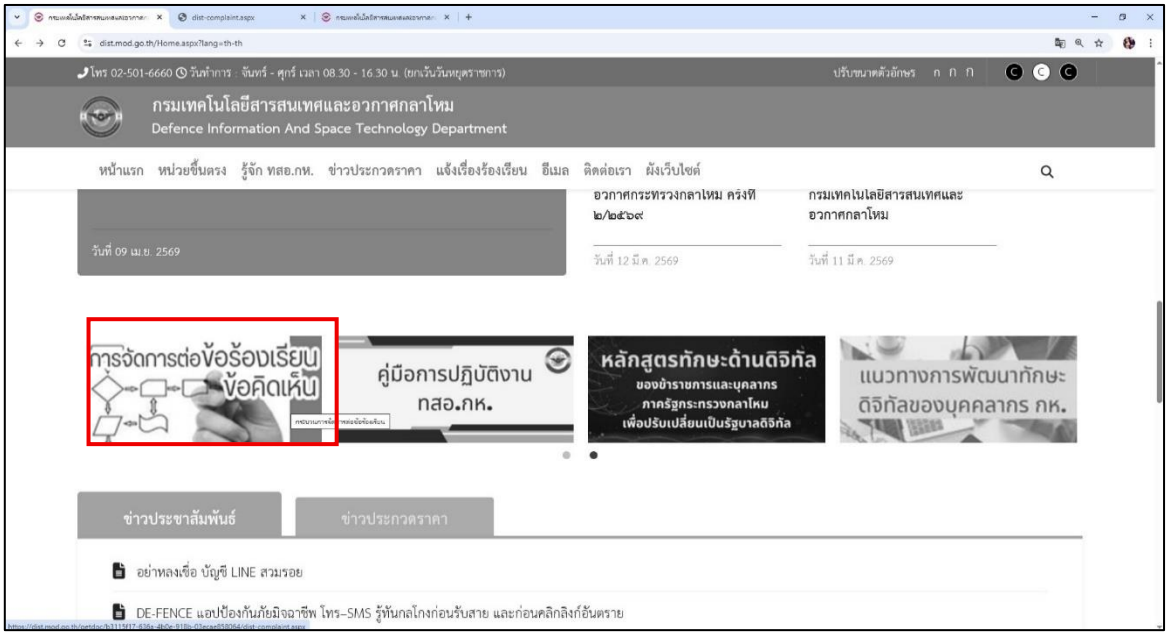
ขั้นตอนที่ ๒ เลื่อนลงมาด้านล่าง เลือกหัวข้อ “แจ้งเตือนร้องเรียน” ตามภาพที่ ๒

/ ภาพที่ ๓ ...



ภาพที่ ๓ ขั้นตอนการแจ้งเตือนร้องเรียน

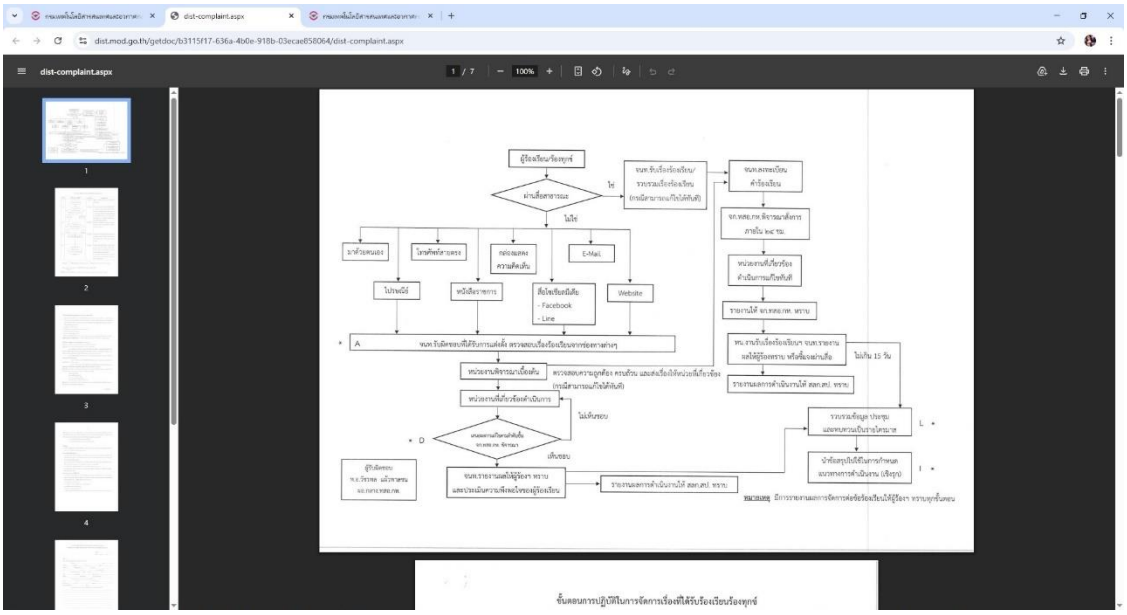
ขั้นตอนที่ ๓ เมื่อกดเลือกเมนู “แจ้งเตือนร้องเรียน” จะปรากฏดังภาพที่ ๓ สามารถกรอกข้อมูลส่วนตัว และรายละเอียดเรื่องที่ต้องการร้องเรียนร้องทุกข์ โดยระบุเลข ๖ หลัก จากนั้น เลือก “ส่งคำถาม”



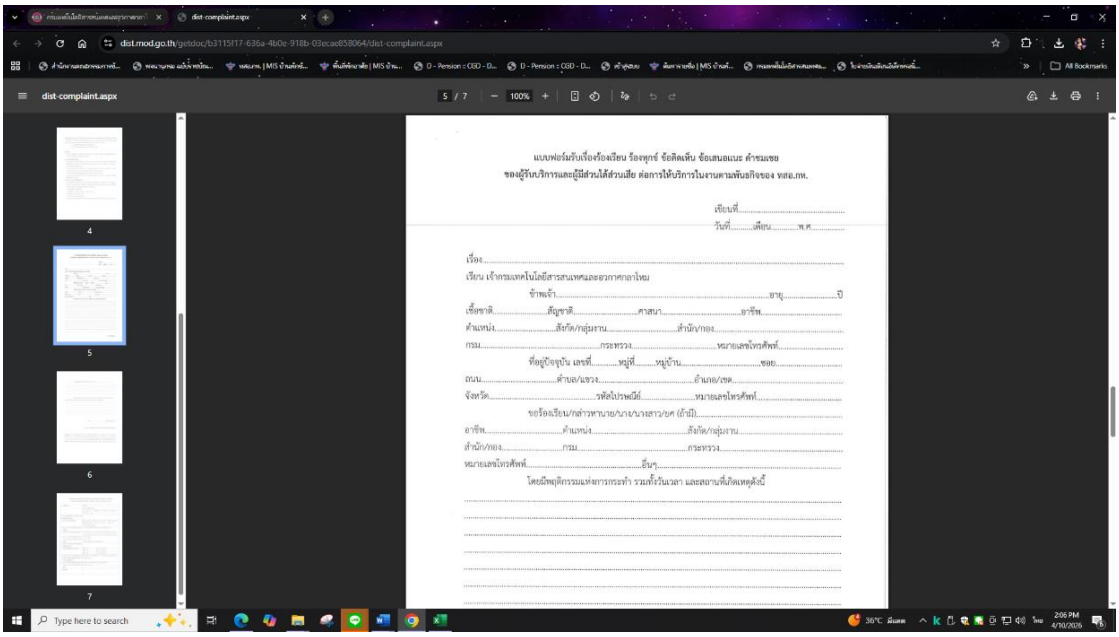
ภาพที่ ๔ ขั้นตอนการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๔ เลือก “การจัดการต่อข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น” เพื่อตรวจสอบแผนผังขั้นตอนการจัดการต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และแบบฟอร์มกรอกข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตามภาพที่ ๔

/ แผนผัง ...



แผนผังขั้นตอนการจัดการต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์



แบบฟอร์มกรอกข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑๓.๒ การร้องเรียนผ่าน E-Mail : Saraban_distd@mod.go.th ผู้ร้องเรียนส่งเรื่องผ่าน E-Mail และระบุชื่อ เรื่องที่จะร้องเรียนพร้อมรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน และกดส่ง

๑๔. แบบฟอร์มในการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อสงสัย ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

๑๔.๑ แบบฟอร์ม การรับเรื่องผ่านโทรศัพท์ (สายด่วน สายตรง โทรศัพท์เคลื่อนที่)

๑๔.๒ แบบฟอร์ม การถอนเรื่องร้องเรียน

๑๔.๓ แบบฟอร์ม การดำเนินการจัดการต่อข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อสงสัย ข้อเสนอแนะ คำชมเชย ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑๔.๔ แบบฟอร์ม สรุปผลการดำเนินการ (สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ)

แบบฟอร์มในการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อสงสัย ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

๑๔.๑ แบบฟอร์มการรับเรื่องผ่านโทรศัพท์ (สายด่วน สายตรง โทรศัพท์เคลื่อนที่)

วันที่รับเรื่องร้องเรียน ..... เวลา .....

๑. ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ – สกุล .....

บ้านเลขที่ ..... หมู่บ้าน/อาคาร ..... หมู่ที่ .....

ถนน ..... แขวง/ตำบล .....

เขต/อำเภอ ..... จังหวัด ..... รหัสไปรษณีย์.....

หมายเลขโทรศัพท์/โทรสาร ..... โทรศัพท์เคลื่อนที่ .....

E-Mail .....

๒. ข้อมูลในส่วนการร้องเรียน ..... (รายละเอียดของปัญหา)

.....

.....

.....

๓. เอกสารประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี)

๑. .....

๒. .....

๓. .....

๔. ข้อแนะนำ (ถ้ามี)

.....

ลงชื่อ ..... ผู้รับเรื่อง

(.....ชื่อ - สกุล ตัวบรรจง.....)

ตำแหน่ง .....

๑๔.๒ แบบฟอร์มการร้องเรียนผ่านกล่องแสดงความคิดเห็น

เขียนที่.....

วัน ..... เดือน ..... ปี ..... เวลา .....

๑. ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ – สกุล .....

บ้านเลขที่ ..... หมู่บ้าน/อาคาร ..... หมู่ที่ .....

ถนน ..... แขวง/ตำบล .....

เขต/อำเภอ ..... จังหวัด ..... รหัสไปรษณีย์ .....

หมายเลขโทรศัพท์/โทรสาร ..... โทรศัพท์เคลื่อนที่ .....

E-Mail .....

๒. รายละเอียดของปัญหา

.....

.....

.....

.....

๑๔.๓ แบบฟอร์มการถอนเรื่องร้องเรียน

วันที่ ...../...../..... เวลา .....

๑. ช่องทางแจ้งความประสงค์ขอถอนเรื่อง

☐ โทรศัพท์ ☐ โทรสาร ☐ ติดต่อด้วยตนเอง ☐ E-Mail ☐ อื่นๆ ระบุ .....

๒. ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ – สกุล .....

บ้านเลขที่ ..... หมู่บ้าน/อาคาร ..... หมู่ที่ .....

ถนน ..... แขวง/ตำบล .....

เขต/อำเภอ ..... จังหวัด ..... รหัสไปรษณีย์ .....

หมายเลขโทรศัพท์/โทรสาร ..... โทรศัพท์เคลื่อนที่ .....

E-Mail .....

๓. รายละเอียด

มีความประสงค์ขอถอนเรื่องร้องเรียน ..... (ระบุเรื่อง) .....

.....

.....

เนื่องจาก ☐ ข้อมูลหลักฐานคลาดเคลื่อน ไม่เพียงพอ ไม่ชัดเจน

☐ ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้ว/ชี้แจงแล้ว

☐ เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้อง

☐ ผู้ร้องไม่ติดใจเอาความ

☐ อื่นๆ ..... (ระบุ) .....

ลงชื่อ .....ผู้ร้องเรียน/ผู้จดบันทึกแทน

(.....)

...../...../.....

แบบฟอร์มที่ ๑

๑๔.๔ แบบฟอร์ม การดำเนินการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อสงสัย ข้อเสนอแนะ คำชมเชย ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

๑. เรื่องร้องเรียน	➢ **ชื่อเรื่อง** ..... ➢**ประเภทเรื่องร้องเรียน** ☐ เรื่องร้องเรียน ☐ เรื่องร้องทุกข์ ☐ ข้อสงสัย ☐ ข้อเสนอแนะ ☐ คำชมเชย ➢**ระดับความเร่งด่วน *** ☐ ด่วน ☐ ด่วนมาก ☐ ด่วนที่สุด ☐ ธรรมดา ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ..... วัน ตอบสนองกลับต่อเรื่องร้องเรียนทุก..... วัน
๒. ว/ด/ป ที่ศูนย์รับเรื่องร้องรียน ร้องทุกข์ของหน่วยที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	ว/ด/ป ..... ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยได้รับเรื่องร้องเรียน
๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	☐ โทรศัพท์ ☐ จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ☐ หนังสือ/จดหมาย ☐ สื่อโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) ☐ E-mail ☐ กล่องแสดงความคิดเห็น ☐ อื่น ๆ (ระบุ)
๔. หน่วยงาน/บุคคลที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน	หน่วยงาน/บุคคลที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานต่อเรื่องร้องเรียน .....
๕. การดำเนินการต่อข้อร้องเรียนของหน่วย	ว/ด/ป ที่ส่งเรื่องหน่วยงาน/บุคคล ที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนรับไปดำเนินการ ..... ว/ด/ป ที่ติดตามเรื่องร้องเรียนกับหน่วยงาน/บุคคล ที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน .....
๖. กระบวนการจัดการต่อข้อร้องเรียนของหน่วยงาน/บุคคล ที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน	สาเหตุของปัญหา..... แนวทางการแก้ไข..... บุคคลที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน : .....
๗. แนวทางการแก้ปัญหาเชิงรุกต่อเรื่องร้องเรียนในอนาคต	.....

๑. เรื่องร้องเรียน	➢ **ชื่อเรื่อง** ..... ➢**ประเภทเรื่องร้องเรียน** ☐ เรื่องร้องเรียน ☐ เรื่องร้องทุกข์ ☐ ข้อสงสัย ☐ ข้อเสนอแนะ ☐ คำชมเชย ➢**ระดับความเร่งด่วน *** ☐ ด่วน ☐ ด่วนมาก ☐ ด่วนที่สุด ☐ ธรรมดา ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ..... วัน ตอบสนองกลับต่อเรื่องร้องเรียนทุก..... วัน
๒. ว/ด/ป ที่ศูนย์รับเรื่องร้องรียน ร้องทุกข์ของหน่วยที่ได้รับเรื่อง ร้องเรียน	ว/ด/ป ..... ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยได้รับเรื่องร้องเรียน
๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	☐ โทรศัพท์ ☐ จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ☐ หนังสือ/จดหมาย ☐ สื่อโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) ☐ E-mail ☐ กล่องแสดงความคิดเห็น ☐ อื่น ๆ (ระบุ)
๔. หน่วยงาน/บุคคลที่รับผิดชอบ เรื่องร้องเรียน	หน่วยงาน/บุคคลที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานต่อเรื่องร้องเรียน .....
๕. การดำเนินการต่อข้อร้องเรียน ของหน่วย	ว/ด/ป ที่ส่งเรื่องหน่วยงาน/บุคคล ที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนรับไปดำเนินการ ..... ว/ด/ป ที่ติดตามเรื่องร้องเรียนกับหน่วยงาน/บุคคล ที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน .....
๖. กระบวนการจัดการต่อข้อ ร้องเรียนของหน่วยงาน/บุคคล ที่ รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน	สาเหตุของปัญหา..... แนวทางการแก้ไข..... บุคคลที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน : .....
๗. แนวทางการแก้ปัญหาเชิงรุก ต่อเรื่องร้องเรียนในอนาคต	.....
<u>๘.การแจ้งผลต่อผู้ร้องเรียนของ หน่วย (การตอบสนอง)</u>	**กำหนดมาตรฐานในการตอบสนองกลับต่อเรื่องร้องเรียน** โดยวิธีการ กำหนดตามระยะเวลาในการตอบสนองกลับต่อเรื่องร้องเรียน ทุก ๗ วัน/๑ เรื่อง * ครั้งที่ ๑ เมื่อ..... ช่องทางการแจ้งผลกลับ..... ☐ การตอบสนองเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ☐ การตอบสนองไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ครั้งที่ ๒ เมื่อ..... ช่องทางการแจ้งผลกลับ..... ☐ การตอบสนองเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ☐ การตอบสนองไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ครั้งที่ ๓ เมื่อ..... ช่องทางการแจ้งผลกลับ..... ☐ การตอบสนองเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ☐ การตอบสนองไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

๙. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน โดยหน่วยเป็นผู้ประเมินจากการสอบถามผู้ร้องเรียน *	ครั้งที่ ๑ ☐ ไม่พอใจมาก (๑) ☐ ไม่พอใจ (๒) ☐ พอใจน้อย (๓) ☐ พอใจ (๔) ☐ พอใจมาก (๕) ครั้งที่ ๒ ☐ ไม่พอใจมาก (๑) ☐ ไม่พอใจ (๒) ☐ พอใจน้อย (๓) ☐ พอใจ (๔) ☐ พอใจมาก (๕) ครั้งที่ ๓ ☐ ไม่พอใจมาก (๑) ☐ ไม่พอใจ (๒) ☐ พอใจน้อย (๓) ☐ พอใจ (๔) ☐ พอใจมาก (๕)
๑๐. การดำเนินการต่อข้อร้องเรียนของหน่วยงาน/บุคคล ที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน	☐ ดำเนินการเสร็จเรียบร้อย ☐ อยู่ระหว่างดำเนินการ ➢ **ดำเนินการอย่างไร** (อธิบาย) .....
หมายเหตุ	จากข้อ ๑ ถึง ๘.การแจ้งผลต่อผู้ร้องเรียนของหน่วย (การตอบสนอง) กำหนดเรื่องร้องเรียน แบ่งความเร่งด่วน ๓ ระดับ โดยจำแนก ดังนี้ เรื่องง่าย : ซึ่งมีการดำเนินการน้อย เช่น ข้อเสนอแนะ คำติชม แจ้งเบาะแส กำหนดเวลา ๑๕ วันทำการ เรื่องทั่วไป : กำหนดเวลา ๓๐ วันทำการ เรื่องยาก : ซึ่งมีความซับซ้อน ต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริง และรวบรวมพยานหลักฐานจำนวนมาก เช่น ปัญหาที่ดิน กำหนดให้รายงานความคืบหน้าการดำเนินการในทุก ๆ ๓๐ วันทำการ

หมายเหตุ

๑) ประเภทของเรื่องร้องเรียน

1. เรื่องร้องเรียน ได้แก่ เรื่องที่ส่วนราชการ หรือ บุคลากรของส่วนราชการไปสร้างความเดือดร้อน หรือสิ่งที่ไม่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พวกเขาเหล่านั้นจึงร้องเรียนส่วนราชการในฐานะผู้กระทำเรื่องที่ไม่พึงพอใจเหล่านั้น
2. เรื่องร้องทุกข์ ได้แก่ เรื่องที่ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประสบปัญหา หรือได้รับความทุกข์ ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของส่วนราชการ จึงร้องให้ส่วนราชการช่วยบรรเทาทุกข์ให้
3. ข้อสงสัย ได้แก่ ข้อข้องใจที่เกี่ยวข้องกับการบริการหรือภารกิจของส่วนราชการ
4. ข้อเสนอแนะ ได้แก่ ข้อแนะนำในการปรับปรุง พัฒนาผลผลิต การดำเนินการ การให้บริการ หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการ

๒) ช่องทางการแจ้งการตอบกลับต่อผู้ร้องเรียน

- โทรศัพท์ (สายด่วน.....หรือ สายด่วนผู้บังคับบัญชา.....)
- หนังสือราชการ
- แถลงข่าวผ่านสื่อมวลชน
- E-mail
- สื่อโซเชียลมีเดีย ได้แก่ Facebook , Line
- อื่น ๆ (เช่น จดหมาย)

๑๔.๕ แบบฟอร์มสรุปผลการดำเนินการ (สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ) นขต.สป.

เรื่อง .....

วัน/เดือน/ปี	เลขที่หนังสือ	รายละเอียดการดำเนินการ	การตอบสนองต่อผู้ร้อง	หมายเหตุ

ลงชื่อ .....เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการ

(.....)

...../...../.....