



คู่มือการปฏิบัติงาน
(Work Manual)

การตอบชี้แจงในระบบการจัดการข้อร้องเรียน

ฝ่ายยุทธศาสตร์ ส่วนแผนงาน
สำนักงานชลประทานที่ ๗

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

การตอบชี้แจงในระบบการจัดการข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่จัดทำ

ฝ่ายยุทธศาสตร์ ส่วนแผนงาน สำนักงานชลประทานที่ ๗

ที่ปรึกษา

ผู้อำนวยการส่วนแผนงาน สำนักงานชลประทานที่ ๗

พิมพ์ครั้งที่ ๑

จำนวน ๑ เล่ม

เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๐

คำนำ

กรมชลประทาน เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการงานด้านบริหารจัดการน้ำ พัฒนาแหล่งน้ำ และป้องกันและบรรเทาภัยอันเกิดจากน้ำตามภารกิจ มีนโยบายที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงาน เพื่อให้ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากงานที่ดำเนินการ เกิดความพึงพอใจ ลดความขัดแย้ง และด้วยปัจจุบันระบบเทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำมาใช้อย่างกว้างขวางเนื่องจากสะดวกและรวดเร็ว ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางระบบสารสนเทศเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างรวดเร็ว เพื่อเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นได้อย่างทั่วถึงและเกิดความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย นอกจากนี้ยังสามารถช่วยในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คู่มือการตอบชี้แจงในระบบการจัดการข้อร้องเรียนนี้เป็นคู่มือที่อธิบายกระบวนการทำงานเพื่อตอบชี้แจงข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานชลประทานที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนภูมิภาค หวังว่าคู่มือการตอบชี้แจงในระบบการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจและผู้ปฏิบัติงานด้านการตอบชี้แจงข้อร้องเรียนต่อไป

คณะผู้จัดทำ
ฝ่ายยุทธศาสตร์ ส่วนแผนงาน
สำนักงานชลประทานที่ ๗

สารบัญ

หน้า

๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๕. Work flow กระบวนการ	๓
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๘
๗. ระบบติดตามประเมินผล	๑๓
๘. เอกสารอ้างอิง	๑๘

คู่มือการปฏิบัติงาน (work Manual)

การจัดทำคู่มือการตอบชี้แจงในระบบการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานชลประทานที่ ๗

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานในการดำเนินการตอบชี้แจง เรื่องร้องเรียน

๑.๒ เพื่อเป็นเอกสารแนวทางการปฏิบัติงานให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินงานเกี่ยวกับการตอบชี้แจงข้อร้องเรียน สามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพ

๑.๓ เพื่อให้ทราบกระบวนการปฏิบัติงานที่แน่นอน ชัดเจน และสามารถนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นต่อไป

๒. ขอบเขต

๒.๑ คู่มือฉบับนี้แสดงให้เห็นถึงกระบวนการปฏิบัติงานการตอบชี้แจงข้อร้องเรียนจากระบบสารสนเทศตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากกองส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนทาง Website รวมถึงขั้นตอนการดำเนินงาน

๒.๒ สามารถแก้ปัญหาและรายงานต่อกองส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อตอบชี้แจงผู้ร้องเรียน

๒.๓ เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ และสร้างความเข้าใจอันดีกับประชาชน ซึ่งถือเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้และเข้าใจแนวทางปฏิบัติงานของกรม

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องทุกข์ การร้องขอ และข้อเสนอแนะ หรือ ข้อคิดเห็น

๓.๒ ประเภทข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีเนื้อหารายละเอียดตามวัตถุประสงค์แบ่งได้เป็น ๓ ประเภท คือ ร้องขอโครงการ ร้องเรียน-ร้องทุกข์ และข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

๓.๓ กระทรวง หมายถึง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

๓.๔ กรม หมายถึง กรมชลประทาน

๓.๕ สำนัก/กองที่เกี่ยวข้อง หมายถึง สำนัก/กอง ทั้งหมดในสังกัดกรมชลประทาน

๓.๖ หน่วยงานภายนอก หมายถึง องค์กรภาครัฐที่อยู่สังกัดอื่นที่นอกเหนือจากกรมชลประทานกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑ ผู้อำนวยการสำนักงานชลประทานที่ ๗ ตอบชี้แจงข้อร้องเรียนที่ผ่านการตรวจสอบและกลับกรองแล้ว เสนอกองส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

๔.๒ ผู้อำนวยการส่วนแผนงาน กำกับสั่งการให้เกิดประสิทธิผลตามเป้าประสงค์ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ตรวจสอบกลับกรองเรื่องร้องเรียนเพื่อแจ้งโครงการฯ หรือเสนอผู้อำนวยการสำนักงานชลประทานที่ ๑๑

๔.๓ หัวหน้าฝ่ายยุทธศาสตร์ รับผิดชอบในกระบวนการตรวจสอบ ติดตาม ประสานงานระหว่างสำนักฯ กับโครงการฯ ที่เกี่ยวข้อง และกลุ่มจัดการข้อร้องเรียน กองส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

๔.๔ โครงการฯ ที่เกี่ยวข้อง พิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามระเบียบข้อกำหนด กรมชลประทาน โดยเร่งรัดการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อให้สามารถดำเนินการตอบชี้แจงในระบบ การจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว

๔.๕ เจ้าหน้าที่ฝ่ายยุทธศาสตร์ รับงานจากระบบการจัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการจัดการด้านข้อมูลและประสานงานติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ลงระบบการจัดการข้อร้องเรียนรวมถึงกิจกรรมต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๔.๖ ฝ่ายบริหารงานทั่วไปสำนักงานชลประทานที่ ๗ ดำเนินการในด้านการรับ-ส่ง เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการตอบชี้แจงข้อร้องเรียน

สรุปกระบวนการจัดทำคู่มือการตอบชี้แจงในระบบการจัดการข้อร้องเรียน

๑. รับเรื่องร้องเรียนจากระบบการจัดการข้อร้องเรียนดำเนินการได้โดยเข้า Website กองส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน เมื่อบริการจัดการข้อร้องเรียน

๒. ตรวจสอบขอบเขตการปกครองของเรื่องร้องเรียนเพื่อหาโครงการฯ ที่รับผิดชอบและส่งเรื่องร้องเรียนให้โครงการฯ ที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการ

๓. โครงการฯ รับเรื่องและประสานผู้ร้องเพื่อพิจารณาดำเนินการแก้ไขและรวบรวมข้อมูลตอบกลับฝ่ายยุทธศาสตร์

๔. หัวหน้าฝ่ายยุทธศาสตร์พิจารณาเรื่องที่ชี้แจงจากโครงการฯ แล้วเสนอหัวหน้าส่วนแผนงานและหัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไปเพื่อเสนอผู้อำนวยการสำนักงานชลประทานที่ ๗ พิจารณาลงนามตอบชี้แจงกองส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

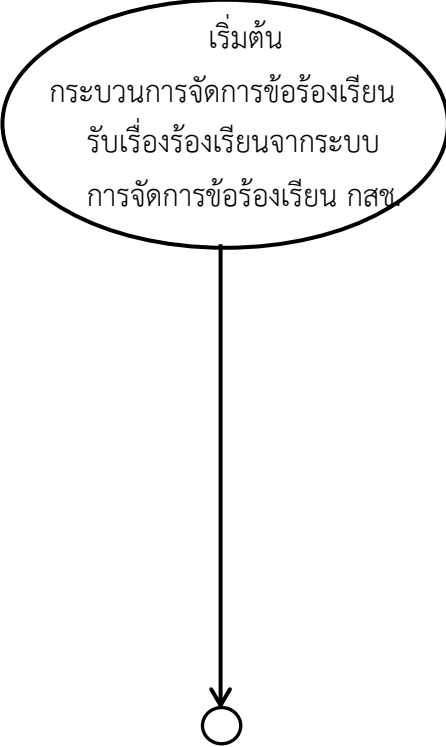
๕. ตอบข้อชี้แจงทางเอกสารและลงระบบการจัดการข้อร้องเรียนไปยังกองส่งเสริมการมีส่วนร่วม

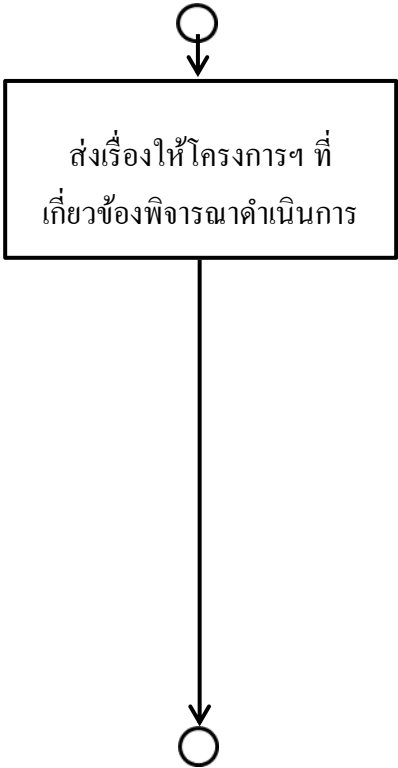
ของประชาชนซึ่งหากไม่มีการขอข้อมูลเพิ่มเติมจะยุติเรื่องและส่งต้นฉบับมาให้สำนักฯ เก็บต้นฉบับ กรณีที่เป็นงานจัดเข้าแผน จะมีการสอบถามความก้าวหน้าโดยจะนำเรื่องดังกล่าวลงระบบอีกครั้งเพื่อให้สำนักฯ รายงานความก้าวหน้าต่อไป

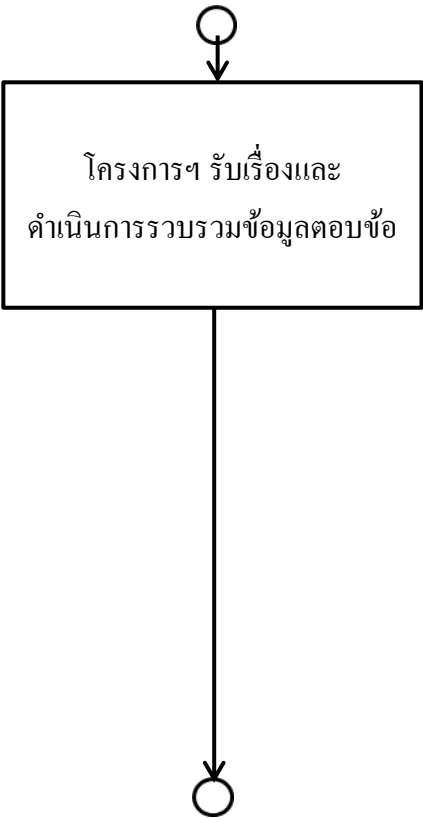
๕. Work Flow กระบวนการ

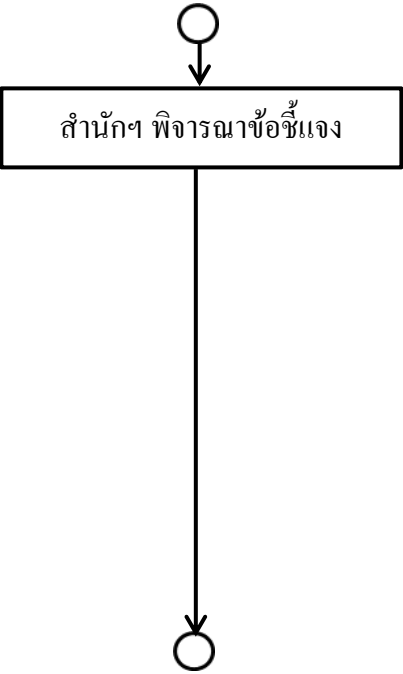
ชื่อกระบวนการ : การตอบชี้แจงเรื่องร้องเรียนในระบบการจัดการข้อร้องเรียน

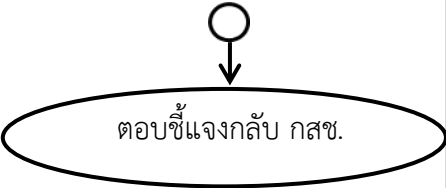
ตัวชี้วัดผลลัพธ์การตอบชี้แจงเรื่องร้องเรียน : การยุติเรื่องโดยกองส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	 <p>เริ่มต้น กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียนจากระบบ การจัดการข้อร้องเรียน กสช.</p>	๕ นาที	ฝ่ายยุทธศาสตร์ รับเรื่องร้องเรียนจากระบบการจัดการข้อร้องเรียนของ กสช. ทาง http://๑๑๓.๕๓.๒๓๔.๑๔๒ หรือหน้า Web กสช. คลิกที่เมนูระบบการจัดการข้อร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบมีการตรวจสอบกลิ่นกรองผู้ใช้งานโดยก่อนจะเข้าระบบการจัดการข้อร้องเรียนโดยจะต้องกรอกชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่าน - มีการเข้ารหัสเพื่อรับเรื่องร้องเรียนทุกวัน 	เจ้าหน้าที่ฝ่ายยุทธศาสตร์

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๒	 <p data-bbox="271 300 667 480">ส่งเรื่องให้โครงการฯ ที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการ</p>	๑ วัน	<p data-bbox="842 193 1310 389">๑. ตรวจสอบขอบเขตการปกครอง (ตำบล อำเภอ จังหวัด) ของพื้นที่ที่ร้องเรียน เพื่อให้ทราบโครงการฯ ที่รับผิดชอบ</p> <p data-bbox="842 411 1310 549">๒. ยศ.ชป.๗ ทำบันทึกเสนอ ผผง.ชป.๗ แจ้งโครงการฯ ที่รับผิดชอบทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป</p>	<p data-bbox="1332 188 1856 277">- ตรวจสอบเอกสารจากระบบ เช่น เรื่องเดิม เอกสารประกอบและรูปถ่าย ให้ครบถ้วน</p> <p data-bbox="1332 300 1856 338">- ตรวจสอบโครงการฯ ที่รับผิดชอบให้ถูกต้อง</p>	<p data-bbox="1879 188 2159 226">เจ้าหน้าที่ฝ่ายยุทธศาสตร์</p> <p data-bbox="1879 248 1977 287">ยศ.ชป.๗</p> <p data-bbox="1879 309 1977 347">ผผง.ชป.๗</p>

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๓	 <p>โครงการฯ รับเรื่องและดำเนินการรวบรวมข้อมูลตอบข้อ</p>	๑ สัปดาห์	โครงการฯ รับเรื่องร้องเรียนและลงตรวจสอบพื้นที่ ประสานผู้ร้อง พิจารณาดำเนินการแก้ไข และรวบรวมข้อมูลสรุปตอบชี้แจงกลับฝ่ายยุทธศาสตร์ ส่วนแผนงาน	<ul style="list-style-type: none"> - รวบรวมเอกสารประกอบเรื่องตอบกลับให้ครบถ้วน - ชี้แจงตอบข้อร้องเรียนได้ตรงประเด็น 	โครงการฯ ที่รับผิดชอบพื้นที่ร้องเรียน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๔		๓ วัน	<p>โครงการฯ ตอบเรื่องร้องเรียนโดย ยศ.ชป.๗ พิจารณาความครบถ้วนของ ข้อชี้แจงและเอกสารประกอบแล้ว เสนอ ผมง.ชป.๗ ตรวจสอบอีกครั้งและ แจ้ง ผบท.ชป.๗ เพื่อทำหนังสือเสนอ ผส.ชป.๗ ทราบและตอบชี้แจง กสช. ต่อไป</p>	<ul style="list-style-type: none"> - หากพิจารณาแล้วการตอบชี้แจงไม่ครบถ้วน สำนักฯ จะส่งเรื่องให้โครงการฯ พิจารณาตอบ ชี้แจงเรื่องอีกครั้ง - สรุปเนื้อหาชัดเจนตรงประเด็น - ตรวจสอบเอกสารที่แนบให้ครบถ้วน 	<p>เจ้าหน้าที่ฝ่ายยุทธศาสตร์ ยศ.ชป.๗ ผมง.ชป.๗ ผบท.ชป.๗</p>

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๕		๑ วัน	<p>ผส.ชป.๗ พิจารณาลงนามตอบข้อร้องเรียนกลับ กสช. โดยส่ง ๒ ทาง ได้แก่ ทางเอกสารและทางระบบจัดการข้อร้องเรียน</p> <p>- ถ้าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไม่มีการขอข้อมูลเพิ่มเติม กสช. จะยุติเรื่องและส่งต้นฉบับมาให้สำนักฯ เก็บต้นฉบับถือว่าเรื่องยุติแล้ว กรณีที่เป็นงานจัดเข้าแผน กสช.จะสอบถามความก้าวหน้าโดยจะนำเรื่องดังกล่าวลงระบบอีกครั้งเพื่อให้สำนักฯ รายงานความก้าวหน้าต่อ กสช.</p>	<p>- หาก กสช.พิจารณาแล้วการตอบชี้แจงไม่ครบถ้วน กสช.จะส่งเรื่องให้สำนักฯ พิจารณาตอบชี้แจงเรื่องอีกครั้ง</p> <p>- สรุปเนื้อหาชัดเจนตรงประเด็น</p> <p>- ตรวจสอบเอกสารที่แนบมาให้ครบถ้วน</p>	<p>ผส.ชป.๗</p> <p>ผผง.ชป.๗</p> <p>ยศ.ชป.๗</p> <p>เจ้าหน้าที่ฝ่ายยุทธศาสตร์</p>

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียด	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
<p>๑. ฝ่ายยุทธศาสตร์ รับเรื่องร้องเรียนจากระบบการจัดการข้อร้องเรียนของ กสช. ทาง http://๑๑๓.๕๓.๒๓๔.๑๔๒ หรือหน้า Web กสช. คลิกที่เมนูระบบการจัดการข้อร้องเรียน</p>	<p>รับเรื่องร้องเรียนจากระบบการจัดการข้อร้องเรียนของ กสช. โดยเข้า www.๑๑๓.๕๓.๒๓๔.๑๔๒ หรือสามารถเข้าระบบได้ที่หน้า Web กสช. โดยคลิกที่เมนูระบบการจัดการข้อร้องเรียน และกรอกรหัสชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่าน</p>	-	เจ้าหน้าที่ฝ่ายยุทธศาสตร์	-

รายละเอียด	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
<p>๒. ตรวจสอบขอบเขตการปกครอง (ตำบล อำเภอ จังหวัด) ของพื้นที่ที่ร้องเรียน เพื่อให้ทราบโครงการฯ ที่รับผิดชอบและยศ.ชป.๗ ทำบันทึก เสนอ ผผง.ชป.๗ แจ้งโครงการฯ ที่รับผิดชอบทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป</p>	<p>ส่งเรื่องให้โครงการฯ ที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการ ด้วยการตรวจสอบขอบเขตการปกครองของเรื่องร้องเรียนเพื่อหาโครงการฯ ที่รับผิดชอบ โดย ผผง.ชป.๗ ลงนามแจ้งโครงการฯ ที่รับผิดชอบ</p>		<p>เจ้าหน้าที่ฝ่ายยุทธศาสตร์ ยศ.ชป.๗ ผผง.ชป.๗</p>	<p>-</p>

รายละเอียด	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
<p>๓. โครงการฯ รับเรื่องร้องเรียนและลงตรวจสอบพื้นที่ ประสานผู้ร้อง พิจารณาดำเนินการแก้ไข และรวบรวมข้อมูลสรุปตอบชี้แจงกลับฝ่ายยุทธศาสตร์ ส่วนแผนงาน</p>	<p>โครงการฯ รับเรื่องและดำเนินการรวบรวมข้อมูลตอบข้อร้องเรียน โดยโครงการฯ ตรวจสอบเรื่อง ลงพื้นที่ประสานผู้ร้อง พิจารณาดำเนินการแก้ไข สรุปเรื่องรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง ภาพถ่ายและตอบเรื่องชี้แจงกลับ ยศ.ชป.๗</p>	-	โครงการฯ ที่รับผิดชอบพื้นที่ร้องเรียน	-

รายละเอียด	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
<p>๔. ยศ.ชป.๗ พิจารณาความครบถ้วนของ ข้อชี้แจงและเอกสารประกอบแล้วจึง เสนอ ผผง.ชป.๗ ตรวจสอบอีกครั้งและ แจ้ง ผบท.ชป.๗ เพื่อทำหนังสือเสนอ ผส.ชป.๗ ทราบและตอบชี้แจง กสช. ต่อไป</p>	<p>สำนักฯ พิจารณาข้อชี้แจงโดย ยศ.ชป.๗ พิจารณาความครบถ้วนการตอบชี้แจง ที่ตรงประเด็นรวมถึงเอกสารประกอบ หากยังไม่ครบถ้วนจะประสานโครงการฯ สอบถามข้อมูลหรือให้ส่งเอกสารเพิ่มเติม เมื่อถูกต้องครบถ้วนแล้วจึงเสนอ ผผง.ชป.๗ พิจารณาและส่งเรื่องให้ ผบท.ชป.๗ ทำหนังสือตอบชี้แจง เสนอ ผส.ชป.๗ พิจารณาลงนาม</p>	<p>-</p>	<p>เจ้าหน้าที่ฝ่ายยุทธศาสตร์ ยศ.ชป.๗ ผผง.ชป.๗ ผบท.ชป.๗</p>	<p>-</p>

รายละเอียด	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
<p>๕. ผส.ชป.๗ พิจารณาลงนามตอบข้อร้องเรียนกลับ กสช. โดยส่ง ๒ ทาง ได้แก่ ทางเอกสารและทางระบบจัดการข้อร้องเรียน</p> <p>- ถ้าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไม่มีการขอข้อมูลเพิ่มเติม กสช. จะยุติเรื่องและส่งต้นฉบับมาให้สำนักฯ เก็บต้นฉบับถือว่าเรื่องยุติแล้ว กรณีที่เป็นงานจัดเข้าแผน กสช. จะสอบถามความก้าวหน้า โดยจะนำเรื่องดังกล่าวลงระบบอีกครั้งเพื่อให้สำนักฯ รายงานความก้าวหน้าต่อ กสช.</p>	<p>ตอบข้อชี้แจงกลับ กสช. เมื่อ ผส.ชป.๗ ลงนามแล้วจึงดำเนินการส่งเรื่องกลับ กสช. ๒ ทาง ได้แก่</p> <p>๑. ทางเอกสารโดยฝ่ายบริหารทั่วไปส่งต้นฉบับให้กับ กสช. และนำสำเนาให้ฝ่ายยุทธศาสตร์</p> <p>๒. ทางระบบจัดการข้อร้องเรียนโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายยุทธศาสตร์ Scan หนังสือตอบชี้แจง ZIPไฟล์ส่งเข้าระบบกรอกรายละเอียดที่ช่องการปฏิบัติงานกรอกรายการปฏิบัติงานส่งงานถึง กสช. โดยเลือกไฟล์ที่ต้องการแนบ แนบไฟล์และบันทึกกรณีถ้าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไม่มีการขอข้อมูลเพิ่มเติม กสช. จะยุติเรื่องและส่งต้นฉบับให้สำนักฯ เก็บถือว่าเรื่องยุติแล้ว กรณีที่เป็นงานจัดเข้าแผน กสช. จะสอบถามความก้าวหน้าโดยจะนำเรื่องดังกล่าวลงระบบอีกครั้งเพื่อให้สำนักฯ รายงานความก้าวหน้าต่อ กสช.</p>		<p>ผส.ชป.๗ ฝบท.ชป.๗ ผผง.ชป.๗ ยศ.ชป.๗ เจ้าหน้าที่ฝ่ายยุทธศาสตร์</p>	-

๗. ระบบติดตามประเมินผล

กระบวนการ	มาตรฐานคุณภาพงาน	วิธีติดตามประเมินผล	ตัวชี้วัดกระบวนการในจุดวิกฤต (ตัววัดความสำเร็จในการ ดำเนินการตามกระบวนการ ชั้นตอนที่กำหนด)	ผู้ติดตาม/ประเมิน
๑. รับเรื่องร้องเรียนจากระบบ การจัดการข้อร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบมีการตรวจสอบกลิ่นกรองผู้ใช้งาน โดยก่อนจะเข้าระบบการจัดการข้อร้องเรียน โดยจะต้องกรอกชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่าน - มีการเข้ารหัสเพื่อรับเรื่องร้องเรียนทุกวัน 	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนในระบบ การจัดการข้อร้องเรียนของ กสช. ทุกวันเพื่อไม่ให้เรื่องร้องเรียนตก ค้างในระบบ 	-	เจ้าหน้าที่ฝ่ายยุทธศาสตร์

กระบวนการ	มาตรฐานคุณภาพงาน	วิธีติดตามประเมินผล	ตัวชี้วัดกระบวนการในจุดวิกฤต (ตัววัดความสำเร็จในการ ดำเนินการตามกระบวนการ ขั้นตอนที่กำหนด)	ผู้ติดตาม/ประเมิน
๒. ส่งเรื่องให้โครงการฯ ที่เกี่ยวข้อง พิจารณาดำเนินการ	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบเอกสารจากระบบ เช่น เรื่องเดิม เอกสารประกอบและรูปถ่าย ให้ ครบถ้วน - ตรวจสอบโครงการฯ ที่รับผิดชอบให้ ถูกต้อง 	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล จากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง - ตรวจสอบความครบถ้วนของ เอกสาร - โทรศัพท์ประสานโครงการฯ ที่ รับผิดชอบ กรณีเร่งด่วนหรือหาก ต้องการรายละเอียดเพิ่มเติม 	-	เจ้าหน้าที่ฝ่ายยุทธศาสตร์

กระบวนการ	มาตรฐานคุณภาพงาน	วิธีติดตามประเมินผล	ตัวชี้วัดกระบวนการในจุดวิกฤต (ตัววัดความสำเร็จในการ ดำเนินการตามกระบวนการ ขั้นตอนที่กำหนด)	ผู้ติดตาม/ประเมิน
๓. โครงการฯ รับเรื่องและดำเนินการรวบรวมข้อมูลตอบข้อร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> - รวบรวมเอกสารประกอบเรื่องตอบกลับให้ครบถ้วน - ชี้แจงตอบข้อร้องเรียนได้ตรงประเด็น 	<ul style="list-style-type: none"> - สอบถามโครงการฯ ถึงความก้าวหน้าของเรื่องร้องเรียน 	โครงการฯ ตอบข้อชี้แจงกลับสำนักฯ ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม	เจ้าหน้าที่ฝ่ายยุทธศาสตร์

กระบวนการ	มาตรฐานคุณภาพงาน	วิธีติดตามประเมินผล	ตัวชี้วัดกระบวนการในจุดวิกฤต (ตัววัดความสำเร็จในการ ดำเนินการตามกระบวนการ ขั้นตอนที่กำหนด)	ผู้ติดตาม/ประเมิน
๔. สำนักฯ พิจารณาข้อชี้แจง	<ul style="list-style-type: none"> - หากพิจารณาแล้วการตอบชี้แจงไม่ครบถ้วน สำนักฯ จะส่งเรื่องให้โครงการฯ พิจารณาตอบข้อร้องเรียนอีกครั้ง - สรุปเนื้อหาชัดเจนตรงประเด็น - ตรวจสอบเอกสารที่แนบให้ครบถ้วน 	- ตรวจสอบเอกสารตอบชี้แจง	ข้อชี้แจงตรงประเด็น เอกสารครบถ้วน	ยศ.ชป.๗

กระบวนการ	มาตรฐานคุณภาพงาน	วิธีติดตามประเมินผล	ตัวชี้วัดกระบวนการในจุดวิกฤต (ตัววัดความสำเร็จในการ ดำเนินการตามกระบวนการ ขั้นตอนที่กำหนด)	ผู้ติดตาม/ประเมิน
๕. ตอบชี้แจงกลับ กสช.	<ul style="list-style-type: none"> - หาก กสช.พิจารณาแล้วการตอบชี้แจงไม่ครบถ้วน กสช.จะส่งเรื่องให้สำนักฯ พิจารณาตอบชี้แจงเรื่องอีกครั้ง - สรุปเนื้อหาชัดเจนตรงประเด็น - ตรวจสอบเอกสารที่แนบมาให้ครบถ้วน 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการตอบชี้แจงในระบบการจัด การข้อร้องเรียนของ กสช. ในระยะเวลาที่เหมาะสม 	การส่งเอกสารตอบชี้แจงกลับ กสช. ในระยะเวลาที่เหมาะสม	เจ้าหน้าที่ฝ่ายยุทธศาสตร์

๘. เอกสารอ้างอิง

คู่มือการจัดการซื้อร้องเรียน (ฉบับปรับปรุง) ปีที่พิมพ์ สิงหาคม ๒๕๕๓