

มาตรฐานและขั้นตอนการปฏิบัติงานการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องเรียน ของ สงป.กท.

แผนงาน : การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน		ส่วนราชการ : ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน สงป.กท.			
หลักการและเหตุผล : เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ วางแผนอำนวยความสะดวก ประสานงานและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียนทั้งปวง รวมทั้งประสานการกำหนดนโยบายการร้องเรียนให้สอดคล้องกับนโยบายศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนของกระทรวงกลาโหม (สรร.กท.)					
วัตถุประสงค์ : เพื่อให้การจัดการเรื่องราวร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
ลำดับ	ผังขั้นตอนการปฏิบัติ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		๑.เดินทางมาส่งเอกสารด้วยตนเอง ๒.ร้องทุกข์ผ่านกล่องรับเรื่องราวร้องเรียน ๓.ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ๔.ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ ๕.ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์	๑ ชั่วโมง	- ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน /รวบรวมเรื่องร้องเรียน (โดยแยกประเภทเรื่องร้องเรียน ได้แก่ การร้องเรียนกระบวนการหรือบริการ ร้องเรียนวินัย ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง แจ้างเบาะแส ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ คำชมเชย และอื่นๆ) ลงทะเบียนคำร้องเรียน (โดยลงทะเบียนคำร้องและรวบรวมมูลเหตุเรื่องร้องเรียนเพื่อนำเสนอผู้บริหารพิจารณา) และตรวจสอบข้อร้องเรียนตามขั้นตอนการปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	สรร.สงป.กท. (พ.ท.หญิง ศิริประกาย เรืองเกษม หน.กำลังพล กลาง.สงป.กท. โทร ๐๙๕ ๔๕๔ ๘๗๕๖ และ น.อ.หญิง อุไรวรรณ ทองปิ่น รน. รอง ผอ.กทส.สงป.กท. โทร ๐๘๑ ๔๒๒ ๑๕๕๔)
๒		- พิจารณาเรื่องร้องเรียน - ถ้าไม่มีข้อมูลความผิดแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ - หากมีมูลความผิด หาข้อมูลประกอบการพิจารณา โดยประสานกับผู้ร้องเรียนทางโทรศัพท์(ถ้าทำได้) หรือประสานกับหน่วยที่เกี่ยวข้องและตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณา	๑ - ๕ วันทำการ	-ดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	สรร.สงป.กท. (พ.ท.หญิง ศิริประกาย เรืองเกษม หน.กำลังพล กลาง.สงป.กท. โทร ๐๙๕ ๔๕๔ ๘๗๕๖)
๓		- นำเรียน ผอ.สงป.กท.เพื่อตั้งคณะกรรมการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริง	๑ - ๓ วันทำการ	-ดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	สรร.สงป.กท. (นขต.สงป.กท.)

ลำดับ	ผังขั้นตอนการปฏิบัติ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๔		-คณะกรรมการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อแก้ปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อน	๑๕ วันทำการ	-แก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน -ได้รับการแก้ไขบรรเทาความเดือดร้อน	ศร.สงป.กท. (นขต.สงป.กท.)
๕		-นำเรียน ผอ.สงป.กท.ทราบผลการพิจารณา -แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบผลการพิจารณา -ส่งเรื่องให้ สลก.สป. นำเรียน ปล.กท. เพื่อกຽมทราບ	๓ วันทำการ ๓ วันทำการ	-แก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน -ได้รับการแก้ไขบรรเทาความเดือดร้อน -แก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน -ได้รับการแก้ไขบรรเทาความเดือดร้อน	ศร.สงป.กท. (พ.ท.หญิง ศิริประกาย เรืองเกษม หน.กำลังพล กลาง.สงป.กท. โทร ๐๙๕ ๔๕๔ ๘๗๕๖ และ น.อ.หญิง อุไรวรรณ ทองปิ่น รน. รอง ผอ.กทส.สงป.กท. โทร ๐๘๑ ๔๒๒ ๑๕๕๔)
๖		-ติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขเพื่อทราบต่อไป พร้อมสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการรับเรื่องร้องเรียน	๒ วันทำการ	-แก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน -ได้รับการแก้ไขบรรเทาความเดือดร้อน	ศร.สงป.กท. (พ.ท.หญิง ศิริประกาย เรืองเกษม หน.กำลังพล กลาง.สงป.กท. โทร ๐๙๕ ๔๕๔ ๘๗๕๖ และ น.อ.หญิง อุไรวรรณ ทองปิ่น รน. รอง ผอ.กทส.สงป.กท. โทร ๐๘๑ ๔๒๒ ๑๕๕๔)
๗		-รายงานผลการดำเนินการให้ สลก.สป. เก็บเป็นหลักฐานต่อไปตามแบบฟอร์มการดำเนินการจัดการต่อข้อร้องเรียน	๑ - ๒ วันทำการ		ศร.สงป.กท. (พ.ท.หญิง ศิริประกาย เรืองเกษม หน.กำลังพล กลาง.สงป.กท. โทร ๐๙๕ ๔๕๔ ๘๗๕๖)