	ระเบียบปฏิบัติงาน	เลขที่เอกสาร
	หน่วยงาน : กองกลาง	แก้ไขครั้งที่ 0
	เรื่อง : การจัดการเรื่องร้องเรียน	หน้าที่ 1/7

1. ระเบียบปฏิบัติงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ในส่วนที่เกี่ยวข้องหรือส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ พิจารณาดำเนินการตอบสนองภายในเวลาที่กำหนด

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของกระทรวงพาณิชย์ ได้ปฏิบัติตามขั้นตอน กระบวนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ ได้ครบถ้วนสอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของกระทรวงพาณิชย์
- เพื่อให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบงานด้านจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ใช้แนวทางและวิธีการที่ได้กำหนดขึ้นในการแก้ไขปัญหา หรือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ร้อง ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อองค์กร และมั่นใจได้ว่าเรื่องร้องเรียนจะได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที

2. ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัติงานฉบับนี้ ครอบคลุมการปฏิบัติงานในกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของกองกลาง ในการดำเนินการตอบสนองในส่วนที่เกี่ยวข้องหรือส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ เพื่อพิจารณาดำเนินการตอบสนองภายในเวลาที่กำหนด


3. ความรับผิดชอบ

ผู้อำนวยการกองกลาง
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารข้อมูลข่าวสาร
เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของกองกลาง
คณะทำงานที่เกี่ยวข้อง

4. เอกสารอ้างอิง

5. คำจำกัดความ


ข้อร้องเรียน	มีความหมายครอบคลุมถึงเรื่อง ร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น คำชมเชย / การสอบถามหรือขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	ประชาชนทั่วไป ผู้ประกอบการ ภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงผู้มาติดต่อที่กระทรวง ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย การสอบถามหรือขอข้อมูล
เรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนจากประชาชนทั่วไป ผู้ประกอบการ ภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งบุคคลภายนอกและภายใน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และร้องขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ
ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือ แนะนำเพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อมและอื่น ๆ ของกระทรวงพาณิชย์
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	ช่องทางที่สามารถรับ / ส่งเรื่องร้องเรียนได้ เช่น ผู้รับเรื่องร้องเรียน/กล่อง แสดงความคิดเห็น ร้องเรียนด้วยตนเอง ผ่าน web site : www.moc.go.th (webboard webmaster chat online) หนังสือ/โทรสาร

	ระเบียบปฏิบัติงาน	เลขที่เอกสาร
	หน่วยงาน : กองกลาง	แก้ไขครั้งที่ 0
	เรื่อง : การจัดการเรื่องร้องเรียน	หน้าที่ 1/7

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของกองกลาง
 หน่วยงานที่รับผิดชอบ กองกลาง
 ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน ผู้อำนวยการ / หัวหน้ากลุ่มฯ / เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของกองกลาง /
 คณะทำงานที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข
 ปรับปรุงตามเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ


ระดับเรื่องร้องเรียนเป็นการจำแนกความสำคัญของเรื่องร้องเรียนออกเป็น 3 ระดับ

ระดับ	1	2	3
ประเภท	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/การสอบถามหรือขอ ข้อมูล	เรื่องร้องเรียนที่กองกลาง สามารถแก้ไขได้โดยตรงหรือ เกี่ยวข้องกับกองกลาง	เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงฯ
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ต้องการให้ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำ ชมเชย/การสอบถามหรือขอ ข้อมูล	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และกองกลางสามารถแก้ไขได้ โดยตรงหรือเกี่ยวข้องกับ กองกลาง	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อนและเกี่ยวข้องกับ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงฯ
เวลาในการ ตอบสนอง	1 วัน	ภายใน 10 วันทำการ	ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตอบสนองภายใน 10 วันทำ การ
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้อง

	ระเบียบปฏิบัติงาน	เลขที่เอกสาร
	หน่วยงาน : กองกลาง	แก้ไขครั้งที่ 0
	เรื่อง : การจัดการเรื่องร้องเรียน	หน้าที่ 1/7

6. แผนผังการปฏิบัติงาน

ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม	ผู้ที่เกี่ยวข้อง	เอกสารเกี่ยวข้อง
1. - ผู้อำนวยการกองกลาง	แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของกองกลาง	-	บันทึกแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ
2. - เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของกองกลาง	การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ	-	เอกสารเรื่องร้องเรียน
3. - เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของกองกลาง	การบันทึกเรื่องร้องเรียน	-	ระบบ CRM
4. - ผู้อำนวยการกองกลาง - หัวหน้ากลุ่มงานบริหารข้อมูลข่าวสาร - เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของกองกลาง	การวิเคราะห์ระดับเรื่องร้องเรียน	- ผู้อำนวยการกองกลาง - หัวหน้ากลุ่มงานบริหารข้อมูลข่าวสาร	เอกสารเรื่องร้องเรียน
5. - หัวหน้ากลุ่มงานบริหารข้อมูลข่าวสาร - เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของกองกลาง	การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีเรื่องร้องเรียนระดับ 1	-	ลงบันทึกในระบบ CRM
6. - เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของกองกลาง	การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานกองกลาง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสังกัดกระทรวงฯ กรณีระดับ 2 และ 3	เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน	-
7. - เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของกองกลาง	ติดตามประเมินผลการดำเนินการ/แจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของกองกลาง	บันทึกติดตาม/เร่งรัด
8. - เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของกองกลาง	การสรุปรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารทราบทุกเดือน	- ผู้อำนวยการกองกลาง - หัวหน้ากลุ่มงานบริหารข้อมูลข่าวสาร	บันทึกสรุปรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหาร

	ระเบียบปฏิบัติงาน	เลขที่เอกสาร
	หน่วยงาน : กองกลาง	แก้ไขครั้งที่ 0
	เรื่อง : การจัดการเรื่องร้องเรียน	หน้าที่ 1/7

7. รายละเอียดการดำเนินงาน

1. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของกองกลาง สป.พณ. ผู้อำนวยการหรือคณะกรรมการบริหารฯ มีหนังสือแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน และนำเสนอผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้ความเห็นชอบ


2. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องดำเนินการรับเรื่องและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยปฏิบัติตามข้อกำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบทุกช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและส่งต่อ	ระยะเวลาดำเนินการตอบสนองของกองกลางและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีเสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน 1 วัน	ภายใน 10 วันทำการ
หนังสือ/จดหมาย	ทุกครั้งที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณลงเลขรับหนังสือ/จดหมาย)	ภายใน 10 วันทำการ
เว็บไซต์ www.moc.go.th (webboard webmaster chat online)	ทุกวัน เช้า ก่อนเที่ยง บ่าย และก่อนเลิกงาน (ตามความเหมาะสม) ยกเว้น chat online จะมี เจ้าหน้าที่ตอบรับ ตลอดเวลา (ตามเวลาราชการ)	ภายใน 1 วัน	ภายใน 10 วันทำการ
มาร้องเรียน ด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	ภายใน 1 วัน	ภายใน 10 วันทำการ
ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ กลุ่มแสดงความคิดเห็น	ทุกครั้งที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	ภายใน 1 วัน	ภายใน 10 วันทำการ

3. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

1) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเข้ามา เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบ CRM (Customer relationship management)

2) การบันทึกข้อมูล จะต้องกรอก ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงให้ผู้ร้องได้ทราบผลต่อไป

	ระเบียบปฏิบัติงาน	เลขที่เอกสาร
	หน่วยงาน : กองกลาง	แก้ไขครั้งที่ 0
	เรื่อง : การจัดการเรื่องร้องเรียน	หน้าที่ 1/7

4. การวิเคราะห์ระดับเรื่องร้องเรียน พิจารณาจำแนกระดับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

1) เรื่องร้องเรียนระดับ 1 เป็น ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือขอข้อมูล เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ต้องการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือขอข้อมูลด้านการค้าการพาณิชย์หรือที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงพาณิชย์

2) เรื่องร้องเรียนระดับ 2 เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และกองกลางสามารถแก้ไขได้โดยตรงหรือเกี่ยวข้องกับกองกลาง

3) เรื่องร้องเรียนระดับ 3 เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และเกี่ยวข้องกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ซึ่งกองกลางไม่สามารถแก้ไขได้

5. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีเรื่องร้องเรียนระดับ 1

1) เรื่องร้องเรียนระดับ 1 เป็น ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือขอข้อมูล เจ้าหน้าที่สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบภายใน 1 วันทำการ เช่น ผู้ร้องเรียนสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า เจ้าหน้าที่ สามารถอธิบายรายละเอียดและขั้นตอนในการดำเนินการได้ทันที หรือต้องการให้ส่งข้อมูลทาง e-mail ก็สามารถทำได้ภายใน 1 วัน


6. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานกองกลาง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสังกัดกระทรวงฯ กรณีระดับ 2 และ 3

1) เรื่องร้องเรียนระดับ 2 เช่นกรณี ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์ร้องเรียนเจ้าหน้าที่กองกลางว่าพูดจาไม่สุภาพ ขอข้อมูลก็แสดงความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้อำนวยการกองกลางลงนามถึงกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องของกองกลางที่ถูกร้องเรียน ภายใน 1 วันทำการ ผู้เกี่ยวข้องของกองกลางที่ถูกร้องเรียน เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนหรือบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่แล้ว ให้พิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสมและตามความเป็นจริง โดยดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียน หากพบว่าเป็นจริง หัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไขหรือปรับปรุงเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น และเมื่อแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ให้ส่งผลการดำเนินการแก้ไขหรือปรับปรุงให้ผู้ว่าการกองกลาง ภายใน 10 วันทำการ เพื่อพิจารณาถึงวิธีแก้ไขหรือปรับปรุง ก่อนส่งให้เจ้าหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน

2) เรื่องร้องเรียนระดับ 3

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วันทำการ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนหรือบันทึกข้อความจากกองกลาง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องดำเนินการตอบสนองจนได้ข้อยุติ ภายใน 10 วันทำการ (หากยังไม่ได้ข้อยุติภายในเวลาที่กำหนด จะต้องแจ้งกองกลางเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงผลการดำเนินการเบื้องต้นก่อน) เมื่อดำเนินการจนได้ข้อยุติแล้ว ให้ส่งเรื่องถึงผู้อำนวยการกองกลางเพื่อพิจารณาต่อไป

	ระเบียบปฏิบัติงาน	เลขที่เอกสาร
	หน่วยงาน : กองกลาง	แก้ไขครั้งที่ 0
	เรื่อง : การจัดการเรื่องร้องเรียน	หน้าที่ 1/7

7. ติดตามประเมินผลการดำเนินการ/แจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ภายหลังจากที่ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนแล้ว อีก 7 วันทำการ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเร่งรัดการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดต่อไป

เมื่อเจ้าหน้าที่ฯ ได้รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งกองกลางและหน่วยงานในสังกัด ที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติแล้ว จะพิจารณาว่าผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ชี้แจงครบถ้วนทุกประเด็น ที่ถูกร้องเรียนหรือไม่ หากมีข้อสงสัยหรือข้อมูลไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ฯ จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมและดำเนินการแจ้งผู้ร้องทราบโดยการโทรศัพท์แจ้งถึงผลการดำเนินการว่าได้มีการแก้ไขไปอย่างไร และเพื่อให้ผู้ร้องเกิดความพึงพอใจ และมั่นใจได้ว่าเรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและเพื่อความเชื่อมั่นให้กับผู้ร้องกลับคืนมาด้วย หากผู้ร้องไม่พึงพอใจและต้องการร้องเรียนอีกครั้งหนึ่ง เจ้าหน้าที่ฯ จะรับเรื่องเพื่อแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปปรับปรุงใหม่จนกว่าผู้ร้องจะพึงพอใจ และปิดเรื่องในระบบต่อไป ทั้งนี้ หากเป็นเรื่องสำคัญ กองกลางจะรายงานให้ผู้บริหารทราบด้วย (แล้วแต่กรณี)

8. การสรุปรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารทราบทุกเดือน

เจ้าหน้าที่ฯ จัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือขอข้อมูลทั้งหมด ทั้งในภาพรวมของกระทรวงและในส่วนของสำนักงานปลัดกระทรวง เป็นจำนวนกี่เรื่อง ยุติแล้วกี่เรื่อง และอยู่ระหว่างการพิจารณากี่เรื่อง เพื่อเก็บไว้เป็นสถิติอ้างอิง พร้อมวิธีการแก้ไข ข้อเสนอแนะ และปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการ เพื่อนำเสนอผู้บริหารทราบ ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน และนำเผยแพร่ใน เว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวง ต่อไป


สรุปผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนจำแนกเรื่องร้องเรียนตามหน่วยงานของกระทรวงพาณิชย์ ที่รับเรื่องผ่านศูนย์บริการประชาชน กระทรวงพาณิชย์ ประจำปีงบประมาณ 2560 มีจำนวนทั้งสิ้น 82 เรื่อง แยกเป็น

- | | |
|---|-----------------|
| 1. การปฏิบัติงานของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการประชาชน | จำนวน 18 เรื่อง |
| 2. ความทุกข์ที่ประชาชนได้รับ เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ และภารกิจของกระทรวงพาณิชย์ | จำนวน 61 เรื่อง |
| 3. เสนอแนะ | จำนวน 1 เรื่อง |
| 4. ปัญหาอื่น ๆ | จำนวน 2 เรื่อง |

รายละเอียดตามภาคผนวก

จากสถิติเรื่องร้องเรียนของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัด กระทรวงพาณิชย์ ประจำปีงบประมาณ 2560 พบว่า ส่วนมากเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาความทุกข์ที่ประชาชนได้รับ เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ และภารกิจของกระทรวงพาณิชย์ ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงและยุติเรื่องเรียบร้อยแล้ว และการปฏิบัติงานของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติไม่เหมาะสมในการให้บริการประชาชน ซึ่งผู้บริหารได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก และได้สั่งการให้ทุกหน่วยงานในสังกัดและในกำกับของกระทรวงพาณิชย์ให้ความสำคัญและแจ้งให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดของทุกหน่วยงาน ปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน สำหรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตยังไม่ปรากฏ หากสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ได้รับเรื่องดังกล่าว จะทำการวิเคราะห์ว่าเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานไหน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการให้

	ระเบียบปฏิบัติงาน	เลขที่เอกสาร
	หน่วยงาน : กองกลาง	แก้ไขครั้งที่ 0
	เรื่อง : การจัดการเรื่องร้องเรียน	หน้าที่ 1/7

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วรายงานมายังกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ เพื่อพิจารณาดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

ปัญหา/อุปสรรคของการจัดการเรื่องร้องเรียน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ที่ผ่านมา ปรากฏว่ามีการร้องเรียนของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ปัญหา/อุปสรรคของการจัดการเรื่องร้องเรียนจึงเป็นเรื่องของการดำเนินการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ ดังนี้

1. บางหน่วยงานไม่สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนได้ภายในเวลาที่กำหนด เนื่องจากต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามขั้นตอน หรือต้องมีการประชุมหารือเพื่อพิจารณาร่วมกันเพื่อให้ได้ข้อยุติที่ดีที่สุด ฯลฯ อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่ฯ ได้ติดตามและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอทราบผลการดำเนินการว่าได้ดำเนินการไปแล้วอย่างไร เมื่อทราบผลเจ้าหน้าที่ฯ จะโทรศัพท์แจ้งให้ผู้ร้องทราบในเบื้องต้นก่อน
2. ข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนไม่ครบถ้วน ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงทำให้เกินเวลาที่กำหนด
3. บางหน่วยงานมีระบบเส้นทางการส่งหนังสือที่ล่าช้า ทำให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการในเวลาที่ย่ำแย่หรือเกินเวลาที่กำหนดไว้

แบบฟอร์มที่ใช้

แบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียนระบบ CRM สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน และใช้ในการติดตามผลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือ เรื่องร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่นับเป็นเรื่องร้องเรียน แต่จะเก็บไว้เป็นข้อมูลสำหรับพิจารณาต่อไป โดยเฉพาะการร้องเรียนกรณีละเมิดผลประโยชน์ปฏิบัติหน้าที่ จะนำมาพิจารณาเป็นกรณีพิเศษ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองกลาง กลุ่มงานบริหารข้อมูลข่าวสาร โทรศัพท์ ๒๓๐๔
ที่ พณ ๐๒๐๑/๒๗๗ วันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑
เรื่อง การมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

เรียน ปลัดกระทรวงพาณิชย์

ความเห็น/คำสั่ง

ตามคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ที่ ๕๐๒/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ ได้กำหนดการแบ่งส่วนราชการและหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานภายใน สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ โดยให้กองกลางเป็นศูนย์กลางการรับเรื่องร้องเรียนและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของกระทรวงพาณิชย์ ผ่านช่องทาง Webboard Webmaster GCC ๑๑๑๑ และ Call Center นั้น

เนื่องจาก มีการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางดังกล่าว กองกลาง จึงได้พิจารณาทบทวนการมอบหมายผู้รับผิดชอบ เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ดังนี้

- ๑. นางสาวนงลักษณ์ ชัยดวงคำ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารข้อมูลข่าวสาร
- ๒. นางสาวจาริณี เพชรเล็ก นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
- ๓. นายถาวร พุดหอม เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน
- ๔. นางสาวมาลินี เขยเอี่ยม เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความเห็นชอบด้วย จะขอบคุณยิ่ง







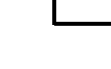



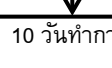
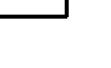


(นางสาวพรอำไพ คุณวิจิตร)
ผู้อำนวยการกองกลาง

นางอรวิ
๑๐๓
๒๘ ก.พ. ๖๑

(นางสาวอรวิ เจริญเรือง)
รองปลัดกระทรวง ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดกระทรวงพาณิชย์

(นางสาวพรอำไพ คุณวิจิตร)
ผู้อำนวยการกองกลาง
๒๘ ก.พ. ๒๕๖๑

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน	ผู้ที่เกี่ยวข้องกองกลาง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสังกัดกระทรวง	ผู้บริหาร
1. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของกองกลาง สป.พณ.					
2. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ					
3. การบันทึกเรื่องร้องเรียน					
4. การวิเคราะห์ระดับเรื่องร้องเรียน					
5. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ระดับ 1					
6. ประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานกองกลางและหน่วยงานในสังกัดกระทรวงฯ ระดับ 2 และ 3					
7. ติดตามประเมินผลการดำเนินการ/แจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ					
8. การสรุปรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารทราบทุกเดือนและเผยแพร่บนเว็บไซต์					

อธิบายสัญลักษณ์  เริ่มต้น / สิ้นสุด  ดำเนินการ  พิจารณา

หมายเหตุ : ระดับ 1 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือขอข้อมูล
 ระดับ 2 เรื่องร้องเรียนที่กองกลางสามารถแก้ไขได้โดยตรงหรือเกี่ยวข้องกับกองกลาง
 ระดับ 3 เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพาณิชย์

ช่องทาง / ผู้รับผิดชอบ

GCC 1111 / น.ส. มาลีณี เชยเอี่ยม	Chat Online / น.ส. พุทธชาติ พรชวรจณ์ / น.ส.ปาริชาติ ฉายถวิล
Web-Board / นางวารภรณ์ การวิวัฒน์	ศูนย์บริการประชาชนฯ / น.ส. มาลีณี เชยเอี่ยม
webmail.moc.go.th / นายถาวร พุ่มหอม	หนังสือ/เอกสาร / น.ส. มาลีณี เชยเอี่ยม
Call center / น.ส. มาลีณี เชยเอี่ยม / น.ส. วรภรณ์ การวิวัฒน์	