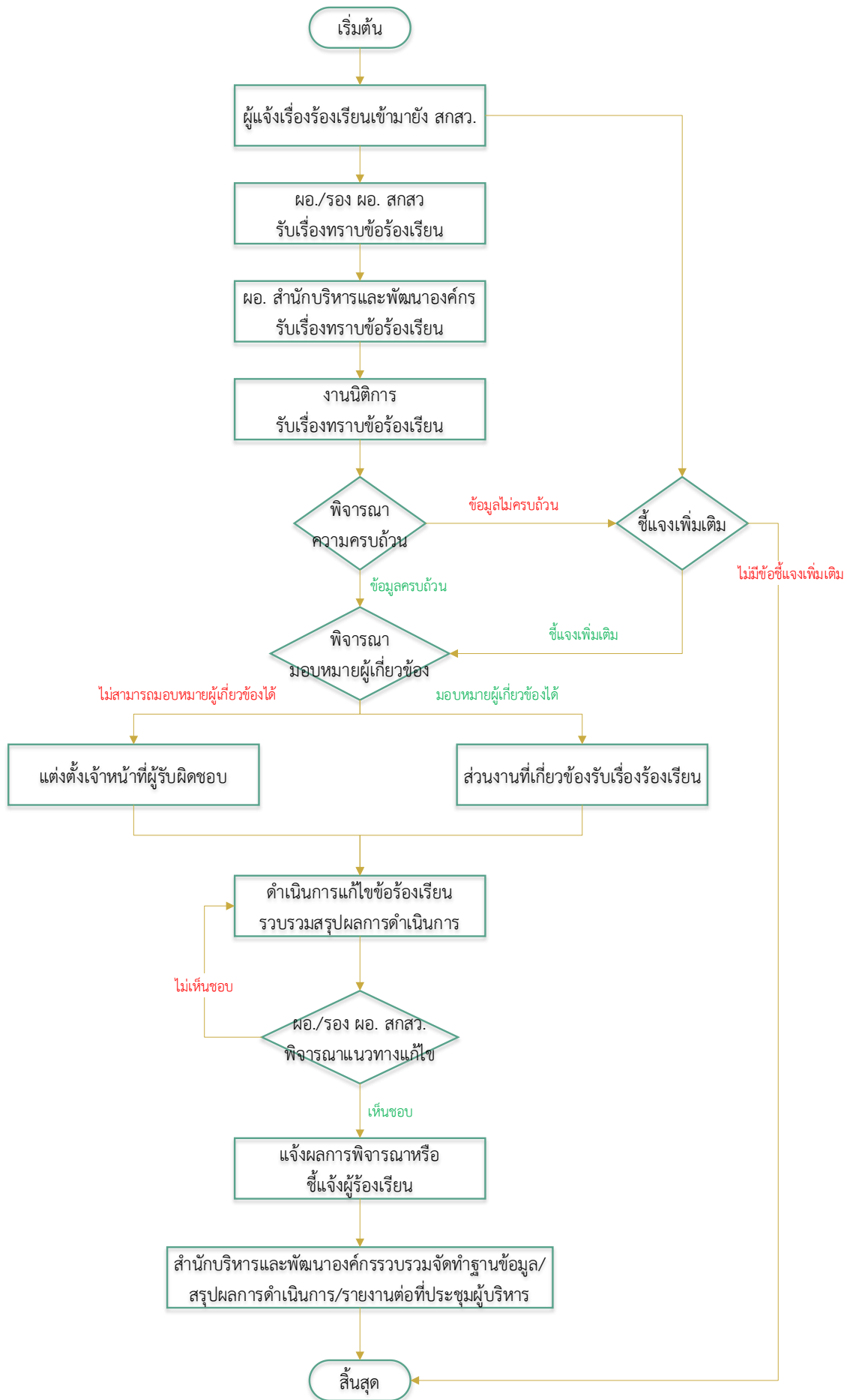


ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริต



1. เป้าหมายหลักของส่วนงาน (Purpose / Mission Statement / Objective)

วัตถุประสงค์

- (1) เพื่อสร้างความมั่นใจว่า สกสว. ได้จัดการข้อร้องเรียนตามขั้นตอนตามที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- (2) เพื่อให้บุคลากรภายใน สกสว. ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขจัดการข้อร้องเรียน โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้สามารถดำเนินการไปในทิศทางเดียวกัน
- (3) เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของ สกสว. ให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนผู้สนใจ

2. ภารกิจหลัก (Core Process)

2.1 ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

- (1) ผู้อำนวยการสกสว. หรือ รองผู้อำนวยการที่กำกับดูแลสำนักบริหารและพัฒนาองค์กร : สั่งการ มอบนโยบาย พิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
 - (2) ผู้อำนวยการสำนักบริหารและพัฒนาองค์กร: พิจารณาและควบคุม ตลอดจนติดตาม การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน รายงานผลและวิธีการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่อผู้มีอำนาจตาม (1)
 - (3) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (งานนิติการ): ประสานงาน ติดตามและเร่งรัดผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ
 - (4) เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน): ประสานงานและให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับข้อร้องเรียน
- ทั้งนี้ สกสว. มอบหมายให้สำนักบริหารและพัฒนาองค์กร โดยงานนิติการเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1	<pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเข้ามายัง สกสว.] B --> C[ผอ./รอง ผอ. สกสว รับเรื่องทราบข้อร้องเรียน] C --> D[ผอ. สำนักบริหารและพัฒนาองค์กร รับเรื่องทราบข้อร้องเรียน] D --> E[] </pre>	<p>- เมื่อ สกสว. ได้รับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการที่รับผิดชอบส่งเรื่องไปยังสำนักบริหารและพัฒนาองค์กร</p>	<p>ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผอ. สำนักบริหาร และพัฒนา องค์กร</p>

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
2	<pre> graph TD A[ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเข้ามา ยัง สกสว.] --> B[งานนิติการ รับเรื่องทราบข้อร้องเรียน] B --> C{พิจารณา ความครบถ้วน} C -- ข้อมูลไม่ครบถ้วน --> D{ชี้แจงเพิ่มเติม} D -- ไม่มีข้อชี้แจงเพิ่มเติม --> E([สิ้นสุด]) </pre>	<ul style="list-style-type: none"> - เมื่อสำนักบริหารและพัฒนาองค์กรได้รับข้อร้องเรียนแล้ว ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับเกี่ยวกับข้อร้องเรียนและความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล เพื่อมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ - กรณีข้อร้องเรียนข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ที่เพียงพอในการดำเนินการ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการติดต่อกลับผู้ร้องเรียนเพื่อขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติม - กรณีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ หรือผู้ร้องเรียนมิได้ส่งข้อมูลที่จำเป็นแก่ สกสว. ส่งผลให้ สกสว. ไม่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ สกสว. อาจพิจารณายุติเรื่องดังกล่าว 	งานนิติการ

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
3	<pre> graph TD A{พิจารณาความครบถ้วน} -- ข้อมูลครบถ้วน --> B{พิจารณามอบหมายผู้เกี่ยวข้อง} B -- "ไม่สามารถมอบหมายผู้เกี่ยวข้องได้" --> C[แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ] B -- "มอบหมายผู้เกี่ยวข้องได้" --> D[ส่วนงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่องร้องเรียน] B -- "ชี้แจงเพิ่มเติม" --> A E{ชี้แจงเพิ่มเติม} -- "ชี้แจงเพิ่มเติม" --> B C --> F[] D --> F F --> G[] </pre>	<p>- เมื่อตรวจสอบข้อมูลแล้วเพียงพอต่อการดำเนินการต่อไป ให้สำนักบริหารและพัฒนาองค์กรพิจารณามอบหมายผู้เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป เช่น</p> <p>(ก) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดทางวินัยของบุคลากร มอบหมายให้ส่วนงานพัฒนาองค์กร และทรัพยากรบุคคลดำเนินการ</p> <p>(ข) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของ สกสว. มอบหมายให้ส่วนงานพัสดุและโครงสร้างพื้นฐานดำเนินการ</p> <p>(ค) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการหรือการดำเนินการของ สกสว. มอบหมายให้สำนักหรือกลุ่มภารกิจ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ</p> <p>- กรณีที่ไม่สามารถมอบหมายผู้เกี่ยวข้องได้ หรือมีผู้เกี่ยวข้องจำนวนมาก ให้สำนักบริหารและพัฒนา มอบหมายหรือแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ</p>	<p>งานนิติการ ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย</p>

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
4	<pre> graph TD A[ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน รวบรวมสรุปผลการดำเนินการ] --> B{ผอ./รอง ผอ. สกสว. พิจารณาแนวทางแก้ไข} B -- เห็นชอบ --> C[แจ้งผลการพิจารณาหรือ ชี้แจงผู้ร้องเรียน] B -- ไม่เห็นชอบ --> A </pre>	<ul style="list-style-type: none"> - เมื่อผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้รับมอบหมายแล้วให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง กำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา และรายงานต่อสำนักบริหารและพัฒนาองค์กรภายในระยะเวลาที่กำหนด - เมื่อสำนักบริหารและพัฒนาองค์กรได้รับผลการดำเนินการตามแล้ว ให้ผู้รับผิดชอบรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ เสนอต่อผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการที่รับผิดชอบพิจารณาให้ความเห็นชอบ และดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาหรือชี้แจงต่อผู้ร้องเรียนต่อไป - กรณีพิจารณาแล้วไม่เห็นชอบ เนื่องจากยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือชี้แจงยังไม่ครบถ้วน ให้สำนักบริหารและพัฒนาองค์กรส่งเรื่องกลับให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุง แก้ไข หรือเพิ่มเติมรายละเอียด รายงานต่อสำนักบริหารและพัฒนาองค์กรภายในระยะเวลาที่กำหนด 	<p>ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ผอ./รอง ผอ.</p>

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
5	<div data-bbox="338 261 1056 375" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>สำนักบริหารและพัฒนาองค์กรรวบรวมจัดทำฐานข้อมูล/ สรุปผลการดำเนินการ/รายงานต่อที่ประชุมผู้บริหาร</p> </div> <div data-bbox="600 464 793 548" style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <p>สิ้นสุด</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> - ให้สำนักบริหารและพัฒนาองค์กรเป็นผู้รวบรวมจัดทำฐานข้อมูลและจัดทำสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนต่อที่ประชุมผู้บริหารเป็นรายเดือน (ถ้ามี) และสรุปต่อที่ประชุมผู้บริหารเป็นประจำทุกปี - ทั้งนี้ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 60 วัน กรณีมีความจำเป็น อาจพิจารณาขยายได้อีกไม่เกิน 30 วัน - อนึ่ง กรณีข้อร้องเรียนเป็นเรื่องเกี่ยวกับฝ่ายบริหาร สกสว. หรือ กรณีฝ่ายบริหาร สกสว. ไม่สามารถจัดการข้อร้องเรียนได้ ให้ คณะอนุกรรมการธรรมาภิบาล สกสว. เป็นผู้ดำเนินการและรายงานคณะกรรมการ อำนวยการเพื่อความเห็นชอบต่อไป 	สำนักบริหารและพัฒนาองค์กร