

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

การจัดการซื้อร้องเรียนระดับสำนักงานชลประทาน

รหัสคู่มือ สขป.๒/ผง.๑/๒๕๖๐

หน่วยงานที่จัดทำ
ฝ่ายยุทธศาสตร์ ส่วนแผนงาน
สำนักงานชลประทานที่ ๒

ที่ปรึกษา
ผู้อำนวยการส่วนแผนงาน สำนักงานชลประทานที่ ๒

พิมพ์ครั้งที่ ๑
จำนวน ๑ เล่ม
เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๐

คำนำ

กรมชลประทาน เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการงานด้านการบริหารจัดการน้ำและการพัฒนาแหล่งน้ำ และมีนโยบายที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงาน เพื่อให้ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจ ลดความขัดแย้ง และด้วยปัจจุบันระบบเทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำมาใช้อย่างกว้างขวางเนื่องจากสะดวกและรวดเร็ว ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางระบบสารสนเทศเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างรวดเร็ว เพื่อเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นได้อย่างทั่วถึงและเกิดความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย นอกจากนี้ยังสามารถจัดการกับความเห็นหรือความต้องการ หรือปัญหาในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ เป็นคู่มือที่อธิบายกระบวนการทำงานเพื่อตอบชี้แจงข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานชลประทานที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนภูมิภาค โดยยึดถือขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานอ้างอิงมาจากคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ตามที่กลุ่มจัดการข้อร้องเรียน กองส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้จัดทำเผยแพร่ไว้เป็นแนวทางปฏิบัติ ดังนั้นผู้จัดทำคู่มือฯ หวังว่าคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจและผู้ปฏิบัติงานด้านการตอบชี้แจงข้อร้องเรียนต่อไป

คณะผู้จัดทำ ส่วนแผนงาน
สำนักงานชลประทานที่ ๒
กรมชลประทาน

สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
Work Flow กระบวนการ	๕
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๘
ระบบติดตามประเมินผล	๑๑
เอกสารอ้างอิง	๑๓
แบบฟอร์มที่ใช้	๑๓
ภาคผนวก	๑๔
๑) การเข้าใช้งานระบบการจัดการข้อร้องเรียน	๑๕
๒) ขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงาน	๑๗
๓) บันทึกการตอบชี้แจงข้อร้องเรียนถึง ผอ.สช.	๒๖
๔) หนังสือการตอบชี้แจงเรื่องร้องเรียน ถึงผู้ร้อง	๒๗

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) การจัดการข้อร้องเรียนระดับสำนักงานชลประทาน

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียนให้สำนักงานชลประทานสามารถจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๑.๒ เพื่อเข้าใจกระบวนการงานและรายละเอียดขั้นตอนการทำงานได้อย่างถูกต้อง
- ๑.๓ เพื่อสามารถจัดทำรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์

๒. ขอบเขต

คู่มือฉบับนี้เป็นการระบุขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน ร้องขอโครงการ ของสำนักงานชลประทาน ทั้งที่รับเรื่องโดยตรงและรับเรื่องในระบบจัดการข้อร้องเรียนจากสำนักส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน กรมชลประทาน เพื่อนำมาเข้าระบบการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งจะเป็ขั้นตอนการดำเนินการพิจารณาตอบชี้แจงหรือดำเนินการแก้ปัญหาตามที่ร้องขอ หรือร้องทุกข์ แล้วดำเนินการตอบชี้แจงผู้ร้องเรียน หรือรายงานให้สำนักส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยกลุ่มจัดการข้อร้องเรียนจะ รายงานให้กรม หรือ กระทรวง ทราบ แล้วแต่กรณี ตามมาตรฐานที่กำหนด

๓. คำจำกัดความ

การจัดการ หมายถึง การสั่งการ การดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุมงาน และการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ การร้องขอโครงการ ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น

ระบบจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง ระบบซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อเป็นฐานข้อมูลในการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องการร้องขอโครงการ ร้องทุกข์-ร้องเรียน และข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ และส่งให้สำนักตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาเสนอผ่านทางระบบ

ส่วน/โครงการที่เกี่ยวข้อง หมายถึง ส่วน/โครงการ ในสังกัดสำนักงานชลประทานที่ ๒ ซึ่งมีรวมทั้งสิ้น ๑๓ หน่วยงาน ประกอบด้วย ๔ ส่วน / ๘ โครงการ / ๑ ฝ่าย

หน่วยงานภายนอก หมายถึง องค์กรภาครัฐที่อยู่สังกัดอื่นที่นอกเหนือจากกรมชลประทาน

หนังสือภายนอก หมายถึง หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีโดยใช้กระดาษตราครุฑ เช่น หนังสือติดต่อราชการระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีถึงบุคคลภายนอก

หนังสือภายใน หมายถึง หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายในกรมชลประทาน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่ ๒ พิจารณากำหนดนโยบาย และให้ความเห็นชอบในแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ลงนามหนังสือตอบผู้ร้องเรียน และ/หรือ หน่วยงานภายนอก

ผู้อำนวยการส่วนแผนงาน นำแผนมาสู่การปฏิบัติตามกระบวนการ โดยใช้กลยุทธ์ในการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้ได้ความพึงพอใจมากที่สุด กำกับ สั่งการ ให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด พิจารณาประสานงานกับส่วน/โครงการ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้อำนวยการโครงการ มีหน้าที่สั่งการ ควบคุม กำกับ ติดตาม การดำเนินการตอบชี้แจงข้อร้องเรียน

ฝ่ายบริหารทั่วไป ดำเนินการในด้านการรับ-ส่ง เรื่องร้องเรียนในระบบ E สารบรรณ

ส่วน/โครงการที่เกี่ยวข้อง จัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามที่ร้องขอจนเกิดความพึงพอใจ และให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลในการตอบผู้ร้องเรียน

ฝ่ายยุทธศาสตร์ รับผิดชอบในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย ติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละกรณีให้เกิดความพึงพอใจ ประสานงานกับส่วน/โครงการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปกระบวนการจัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนระดับสำนักงานชลประทาน กรมชลประทาน

กระบวนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของกรมชลประทาน ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

๑.๑ รับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ทั้งที่ส่งตรงมายังสำนัก/ส่วน/โครงการ ต่างๆ และจากระบบจัดการข้อร้องเรียน กองส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

๑.๒ รับเรื่องแล้ว ลงทะเบียนในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

๑.๓ พิจารณาเรื่องที่ได้รับ แล้วนำส่งให้โครงการ/หน่วยงาน ในสังกัดที่รับผิดชอบ พิจารณาให้ข้อมูล และตอบเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ

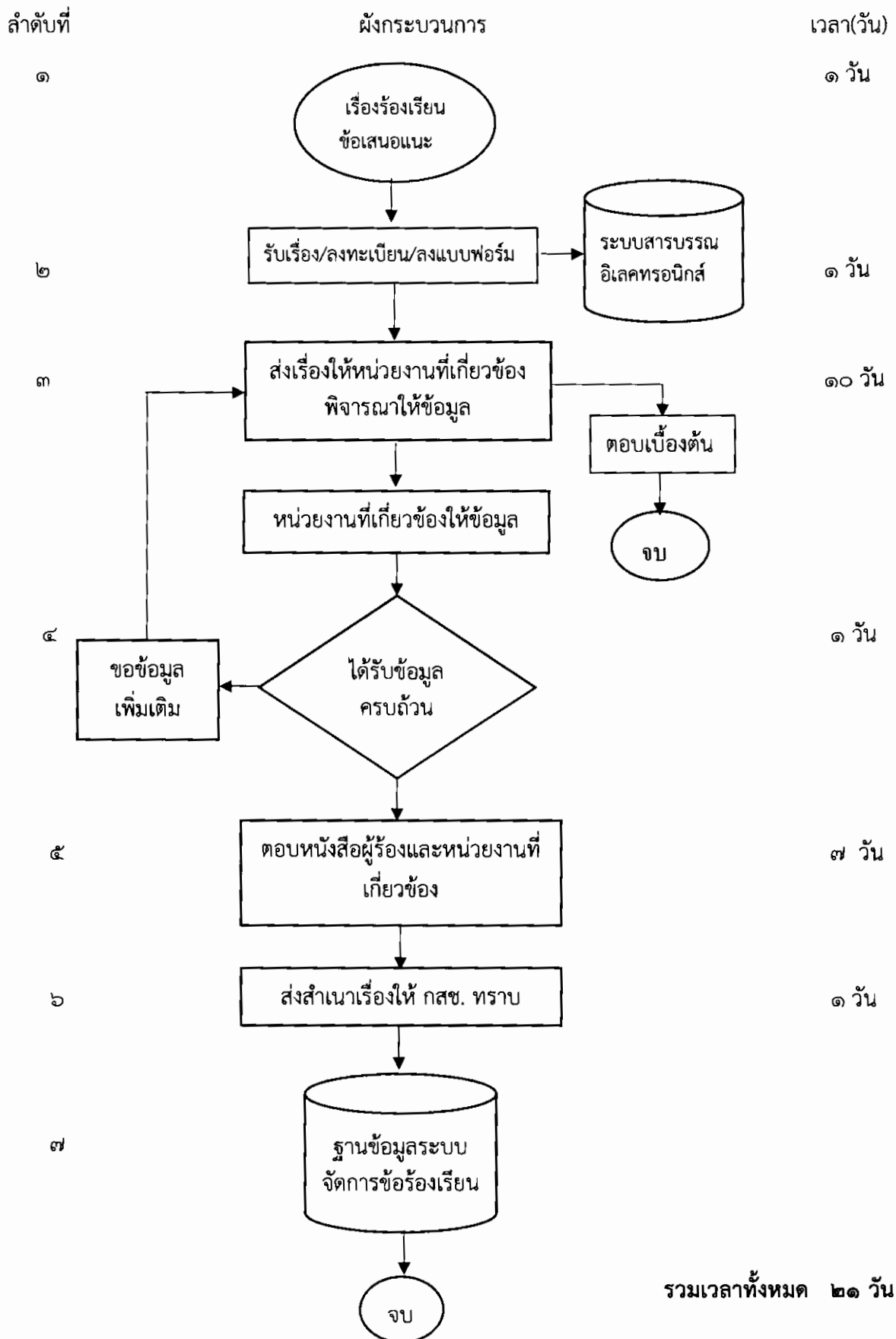
๑.๔ เมื่อโครงการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งข้อมูลที่ครบถ้วน สำหรับใช้เป็นข้อมูลในการตอบชี้แจง ให้สำนักฯ พิจารณา หากข้อมูลที่ได้รับไม่ครบถ้วนให้ดำเนินการขอข้อมูลเพิ่มเติม

๑.๕ เมื่อได้รับข้อมูล สำหรับใช้เป็นข้อมูลในการตอบชี้แจง จากส่วน/โครงการ ที่เกี่ยวข้องครบถ้วน ให้ดำเนินการตอบชี้แจงผู้ร้องเรียน และ/หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๖ หลังจากดำเนินการตอบชี้แจง เรียบร้อยแล้วให้ส่งสำเนาหนังสือตอบผู้ร้องเรียน ให้กองส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ทราบ และนำลงระบบจัดการข้อร้องเรียนต่อไป

๑.๗ กองส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนนำเข้าสู่ระบบจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นฐานข้อมูล หากข้อมูลครบถ้วน กสช.จะยุติเรื่องและส่งต้นฉบับให้สำนักงานชลประทานเก็บรวบรวม กรณีที่เป็นงานจัดเข้าแผน กสช.จะสอบถามความก้าวหน้าโดยจะนำเรื่องดังกล่าวลงระบบอีกครั้งเพื่อให้สำนักงานชลประทานรายงานความก้าวหน้าต่อไป

Work Flow กระบวนการจัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนระดับสำนักงานชลประทาน



๕. Work Flow กระบวนการ

ชื่อกระบวนการ : กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนระดับสำนักงานชลประทาน.

ตัวชี้วัดผลลัพธ์กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน : ร้อยละของการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.		๑ วัน	รับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ทั้งที่ส่งตรงมายังสำนัก/ส่วน/ โครงการ ต่างๆ โดยตรงและจาก ระบบจัดการข้อร้องเรียน กอง ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ ประชาชน	-การรับหนังสือถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบงาน สารบรรณ -ไม่มีงานค้างในระบบ จัดการข้อร้องเรียน	-ฝ่ายบริหารทั่วไป -ฝ่ายยุทธศาสตร์
๒.		๑ วัน	รับเรื่องแล้ว ลงทะเบียนในระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ความครบถ้วนและถูกต้อง ของการระบุข้อมูลใน ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์	ฝ่ายบริหารทั่วไป

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๓.	<pre> graph TD Start(()) --> A[ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาให้ข้อมูล] A --> B[หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ข้อมูล] B --> C[ตอบเบื้องต้น] C --> D((จบ)) B --> E{ได้รับข้อมูล ครบถ้วน} E -- ใช่ --> F(()) E -- ไม่ใช่ --> G[ขอข้อมูล เพิ่มเติม] G --> B </pre>	๑๐ วัน	พิจารณาเรื่องที่ได้รับ แล้วนำส่งให้โครงการ/หน่วยงาน ในสังกัดที่รับผิดชอบ พิจารณาให้ข้อมูลและตอบเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ	ระบุโครงการ/หน่วยงานที่รับผิดชอบถูกต้องและส่งเอกสารแนบครบถ้วน	-ผู้อำนวยการส่วนแผนงาน -ฝ่ายยุทธศาสตร์ -ฝ่ายบริหารทั่วไป
๔.	<pre> graph TD Start(()) --> A{ได้รับข้อมูล ครบถ้วน} A -- ใช่ --> B(()) A -- ไม่ใช่ --> C[ขอข้อมูล เพิ่มเติม] C --> A </pre>	๑ วัน	เมื่อโครงการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่งข้อมูล สำหรับใช้เป็นข้อมูลในการตอบชี้แจง ให้สำนักฯ พิจารณา หากข้อมูลที่ได้รับไม่ครบถ้วนให้ดำเนินการขอข้อมูลเพิ่มเติม	เนื้อหาข้อชี้แจงตรงประเด็น เอกสารประกอบครบถ้วน และ จัดส่งภายในกำหนดเวลา	-ฝ่ายบริหารทั่วไป -ฝ่ายยุทธศาสตร์

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๕.	<pre> graph TD Start(()) --> Step5[ตอบหนังสือผู้ร้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง] Step5 --> Step6[ส่งสำเนาเรื่องให้ กสช. ทราบ] Step6 --> Step7[(ฐานข้อมูลระบบจัดการข้อร้องเรียน)] Step7 --> End((จบ)) </pre>	๗ วัน	เมื่อได้รับข้อมูล สำหรับใช้เป็นข้อมูลในการตอบชี้แจง จากส่วน/โครงการ ที่เกี่ยวข้อง ครบถ้วน ให้ดำเนินการตอบชี้แจงผู้ร้องเรียน และ/หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	-ความครบถ้วนของเนื้อหาและเอกสารแนบประกอบ -ความถูกต้องของแบบฟอร์มหนังสือราชการ	-ผู้อำนวยการสำนัก -ผู้อำนวยการส่วนแผนงาน -ฝ่ายบริหารทั่วไป -ฝ่ายยุทธศาสตร์
๖.		หลังจากดำเนินการตอบชี้แจง เรียบร้อยแล้วให้ส่งสำเนาหนังสือตอบผู้ร้องเรียน ให้กองส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ทราบ และนำลงระบบจัดการข้อร้องเรียนต่อไป	เอกสารแนบในระบบครบถ้วน	-ผู้อำนวยการส่วนแผนงาน -ฝ่ายยุทธศาสตร์	
๗.		กองส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน นำเข้าสู่ระบบจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นฐานข้อมูลต่อไป			

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติ
๑. รับเรื่องร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ ทั้งที่ส่งตรง มายังสำนัก/ส่วน/โครงการ ต่างๆ โดยตรงและจากระบบ จัดการข้อร้องเรียน	รับหนังสือเรื่องร้องเรียน กรณีที่ ๑ ต้นฉบับที่ส่งตรงมายัง สำนัก/ส่วน/โครงการ ต่างๆ กรณีที่ ๒ รับเรื่องในระบบจัดการ ข้อร้องเรียน ทาง หน้า Website กองส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ ประชาชน เมนูระบบจัดการข้อ ร้องเรียน	-	-ฝ่ายบริหารทั่วไป -ฝ่ายยุทธศาสตร์	-ระบบจัดการข้อร้องเรียนมี การตรวจสอบกลับกรอง ผู้ใช้งานต้องกรอกชื่อผู้ใช้และ รหัสผ่าน -ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนใน ระบบเป็นประจำทุกวัน
๒. รับเรื่อง/ลงทะเบียน/ลง แบบฟอร์ม	รับเรื่องแล้ว ลงทะเบียนในระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	-ฝ่ายบริหารทั่วไป	ลงข้อมูลให้ครบถ้วนตาม แบบฟอร์มในระบบ
๓. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องพิจารณาให้ข้อมูล	ส่งเรื่องเรียนผู้อำนวยการสำนักงาน ผ่านผู้อำนวยการส่วนแผนงาน เพื่อ พิจารณาลงนามแจ้งส่วน/โครงการ ที่รับผิดชอบในเรื่องนั้น	-	-ผู้อำนวยการส่วน แผนงาน -ฝ่ายยุทธศาสตร์ -ฝ่ายบริหารทั่วไป	ตรวจสอบโครงการ/ หน่วยงาน ที่รับผิดชอบให้ ถูกต้องและส่งเอกสารแนบให้ ครบถ้วน

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติ
๔. ตรวจสอบข้อมูลจากโครงการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการตอบชี้แจง	เมื่อโครงการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่งข้อมูล ให้สำนักฯ พิจารณาเนื้อหาข้อชี้แจงให้ตรงประเด็นและรวบรวมเอกสารประกอบให้ครบถ้วน	-	-ฝ่ายบริหารทั่วไป -ฝ่ายยุทธศาสตร์	หากข้อมูลที่ได้รับไม่ครบถ้วนให้ดำเนินการขอข้อมูลเพิ่มเติม
๕. ตอบหนังสือผู้ร้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เมื่อได้รับข้อมูล สำหรับใช้เป็นข้อมูลในการตอบชี้แจง จากส่วน/โครงการ ที่เกี่ยวข้องครบถ้วน ให้ดำเนินการร่างหนังสือตอบชี้แจงผู้ร้องเรียน และ/หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	แบบฟอร์มหนังสือราชการ - หนังสือภายนอก - หนังสือภายใน	-ผู้อำนวยการสำนัก -ผู้อำนวยการส่วน แผนงาน -ฝ่ายบริหารทั่วไป -ฝ่ายยุทธศาสตร์	
๖. ส่งสำเนาเรื่องให้ กสช. ทราบ	หลังจากดำเนินการตอบชี้แจงเรียบร้อยแล้วให้ส่งสำเนาหนังสือตอบผู้ร้องเรียน ให้กองส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ทราบและนำลงระบบจัดการข้อร้องเรียนต่อไป	ระบบจัดการข้อร้องเรียน	-ผู้อำนวยการส่วน แผนงาน -ฝ่ายยุทธศาสตร์	แนบไฟล์เอกสารในระบบให้ครบถ้วน

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติ
๗. ฐานข้อมูลระบบจัดการข้อร้องเรียน	กองส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนนำเข้าสู่ระบบจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นฐานข้อมูลต่อไป	ระบบจัดการข้อร้องเรียน	กองส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน	หากข้อมูลครบถ้วน กสช. จะยุติเรื่องและส่งต้นฉบับให้สำนักงานชลประทานเก็บรวบรวม กรณีที่เป็นงานจัดเข้าแผน กสช. จะสอบถามความก้าวหน้าโดยจะนำเรื่องดังกล่าวลงระบบอีกครั้ง เพื่อให้สำนักงานชลประทานรายงานความก้าวหน้าต่อไป

๗. ระบบติดตามประเมินผล

กระบวนการ	มาตรฐานคุณภาพงาน	วิธีการติดตามประเมินผล	ตัวชี้วัดกระบวนการในจุดวิกฤต	ผู้ติดตาม/ประเมินผล
๑. รับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ	-การรับหนังสือถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบงานสารบรรณ -ไม่มีงานค้างในระบบจัดการข้อร้องเรียน	-ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของหนังสือที่ได้รับมา ให้เป็นไปตามระเบียบงานสาร-บรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๔๘ -เข้าระบบเพื่อตรวจสอบ รับเรื่องร้องเรียนในระบบจัดการข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน	-	-ฝ่ายบริหารทั่วไป -ฝ่ายยุทธศาสตร์
๒. รับเรื่อง/ลงทะเบียน/ลงแบบฟอร์ม	ความครบถ้วนและถูกต้องของการระบุข้อมูลในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ตรวจสอบชื่อเรื่อง ให้ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และ แนบเอกสารบันทึกรายละเอียดของเอกสารครบถ้วน	-	-ฝ่ายบริหารทั่วไป
๓. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาให้ข้อมูล	ตรวจสอบโครงการ/หน่วยงานที่รับผิดชอบให้ถูกต้องและส่งเอกสารแนบให้ครบถ้วน	-ตรวจสอบกับโครงการ/หน่วยงานที่รับผิดชอบได้รับข้อมูล/เอกสารครบถ้วน -กำหนดวันจัดส่งให้เหมาะสมกับความเร่งด่วนของแต่ละเรื่อง	-	-ผู้อำนวยการส่วนแผนงาน -ฝ่ายยุทธศาสตร์ -ฝ่ายบริหารทั่วไป

กระบวนการ	มาตรฐานคุณภาพงาน	วิธีการติดตามประเมินผล	ตัวชี้วัดกระบวนการในจุดวิกฤต	ผู้ติดตาม/ประเมินผล
๔. ตรวจสอบข้อมูลจากโครงการ/ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสำหรับใช้ เป็นข้อมูลในการตอบชี้แจง	เนื้อหาข้อชี้แจงตรงประเด็นและ รวบรวมเอกสารประกอบให้ ครบถ้วน	-ประสานงานกับโครงการ/ หน่วยงานที่รับผิดชอบสอบถาม ความก้าวหน้าและแจ้งระยะเวลา ในการดำเนินการ -เมื่อได้รับข้อมูลให้พิจารณา ตรวจสอบ หากข้อมูลที่ได้รับไม่ ครบถ้วนให้ดำเนินการขอข้อมูล เพิ่มเติม	มีการรวบรวมข้อมูลและเอกสาร ประกอบครบถ้วนภายในเวลาที่ กำหนด	-ผู้อำนวยการส่วน แผนงาน -ฝ่ายยุทธศาสตร์
๕. ตอบหนังสือผู้ร้องและ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	-ความครบถ้วนของเนื้อหาและ เอกสารแนบประกอบ -ความถูกต้องของแบบฟอร์ม หนังสือราชการ	-ตรวจสอบข้อมูลตอบชี้แจงให้ ชัดเจน ตรงประเด็นและรวบรวม เอกสารประกอบให้ครบถ้วน -ตรวจสอบการร่างหนังสือราชการ ให้ถูกต้อง	มีการส่งหนังสือตอบชี้แจงผู้ร้อง ครบถ้วนและถูกต้อง จนได้ข้อยุติ ไม่มี เรื่องค้าง	-ผู้อำนวยการสำนัก -ผู้อำนวยการส่วน แผนงาน -ฝ่ายบริหารทั่วไป -ฝ่ายยุทธศาสตร์
๖. ส่งสำเนาเรื่องให้ กสช. ทราบ	จัดส่งเอกสารให้กสช.และลง ข้อมูลในระบบครบถ้วน	กสช.ได้รับเอกสารตอบชี้แจงที่ ครบถ้วน	มีการส่งเอกสารตอบชี้แจงให้ กสช.ใน ระยะเวลาที่เหมาะสม	-ผู้อำนวยการส่วน แผนงาน -ฝ่ายยุทธศาสตร์
๗. ฐานข้อมูลระบบจัดการข้อ ร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนทั้งหมดจัดเก็บไว้ เป็นฐานข้อมูล			กองส่งเสริมการมีส่วนร่วม ของประชาชน

๘. เอกสารอ้างอิง

๘.๑ สำนักส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน กรมชลประทาน : คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน (ฉบับปรับปรุง) สิงหาคม ๒๕๕๓

๘.๒ สำนักส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน กรมชลประทาน : คู่มือการปฏิบัติงานของกระทำงานประสานงานการจัดการข้อร้องเรียนระดับหน่วยงาน .มิถุนายน ๒๕๕๖

๙. แบบฟอร์มที่ใช้

๙.๑ หนังสือการตอบชี้แจงเรื่องร้องเรียน บันทึกถึง ผอ.สช.

๙.๒ หนังสือการตอบชี้แจงเรื่องร้องเรียน หนังสือถึงผู้ร้อง
รายละเอียดตามเอกสารภาคผนวกที่แนบ

ภาคผนวก

เอกสารหมายเลข ๑ การเข้าใช้งานระบบการจัดการข้อร้องเรียน

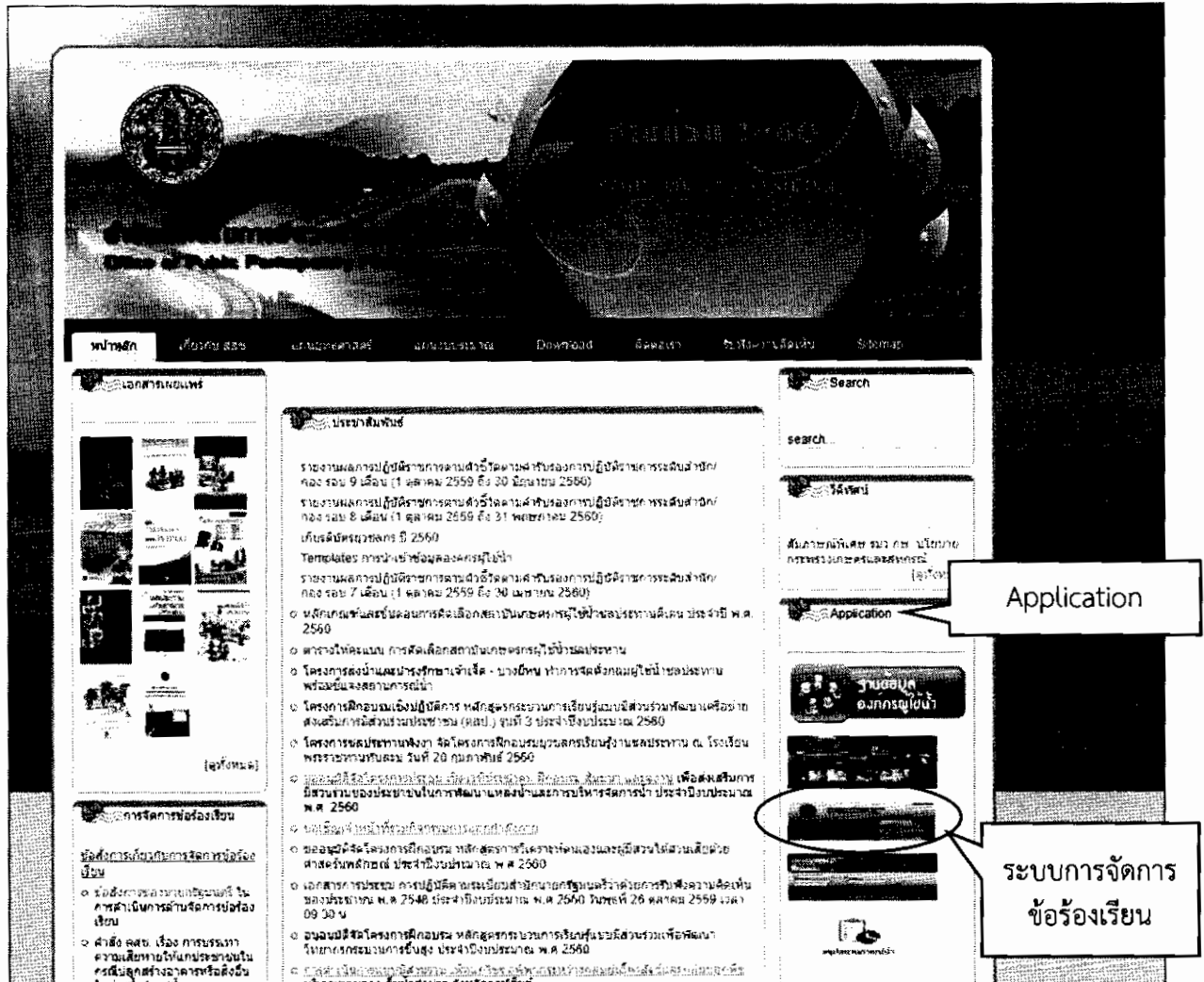
เอกสารหมายเลข ๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงาน

เอกสารหมายเลข ๓ บันทึกการตอบชี้แจงข้อร้องเรียนถึง ผอ.สช.

เอกสารหมายเลข ๔ หนังสือการตอบชี้แจงเรื่องร้องเรียน ถึงผู้ร้อง

การเข้าใช้งานระบบการจัดการข้อร้องเรียน

การเข้าใช้งานระบบการจัดการข้อร้องเรียน สามารถเข้าใช้งานได้ โดยเข้าระบบผ่านเว็บไซต์สำนักส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน <http://ppp.rid.go.th> โดยคลิกที่รูปภาพระบบจัดการข้อร้องเรียน ด้านขวามือที่อยู่ในกรอบหัวข้อ Application

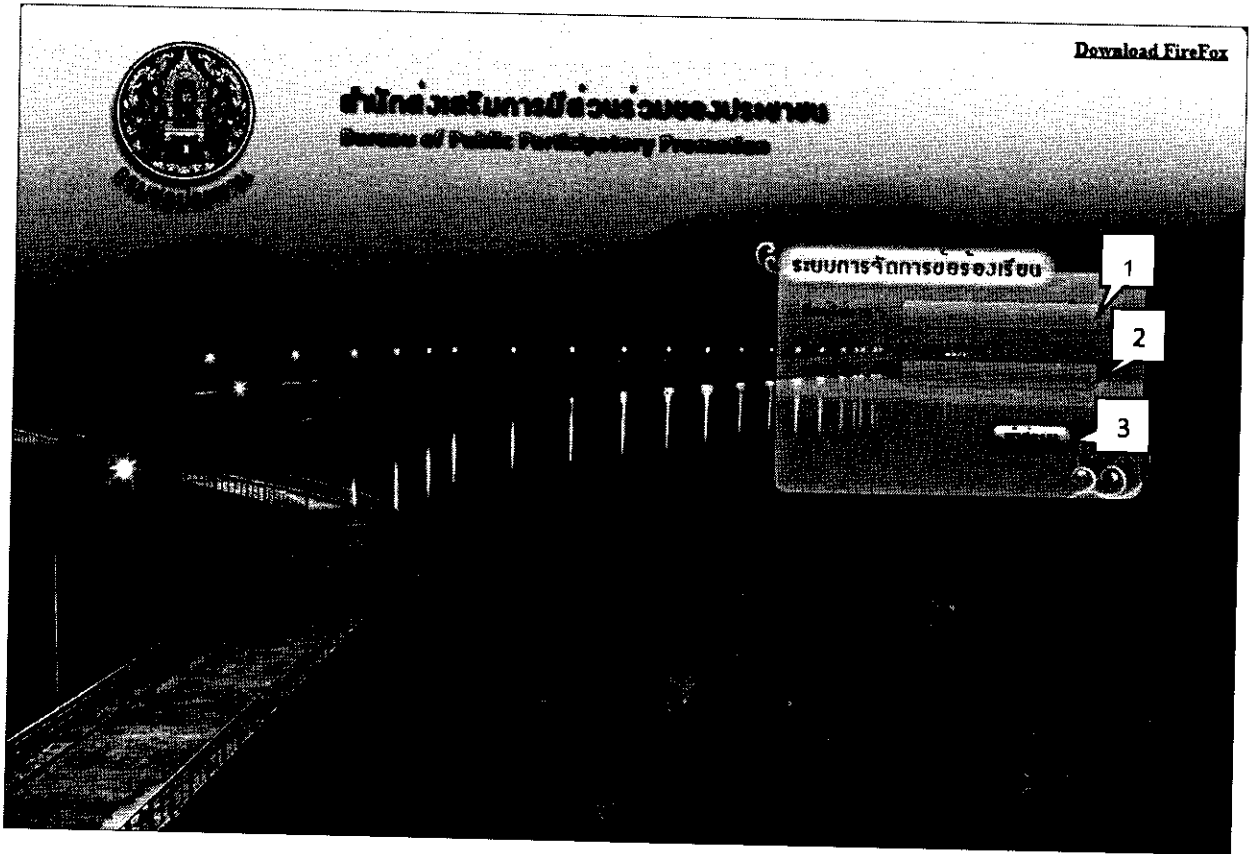


หน้าจอการเข้าใช้งานระบบผ่านเว็บไซต์สำนักส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

<http://113.53.240.217/ppp/index.php>

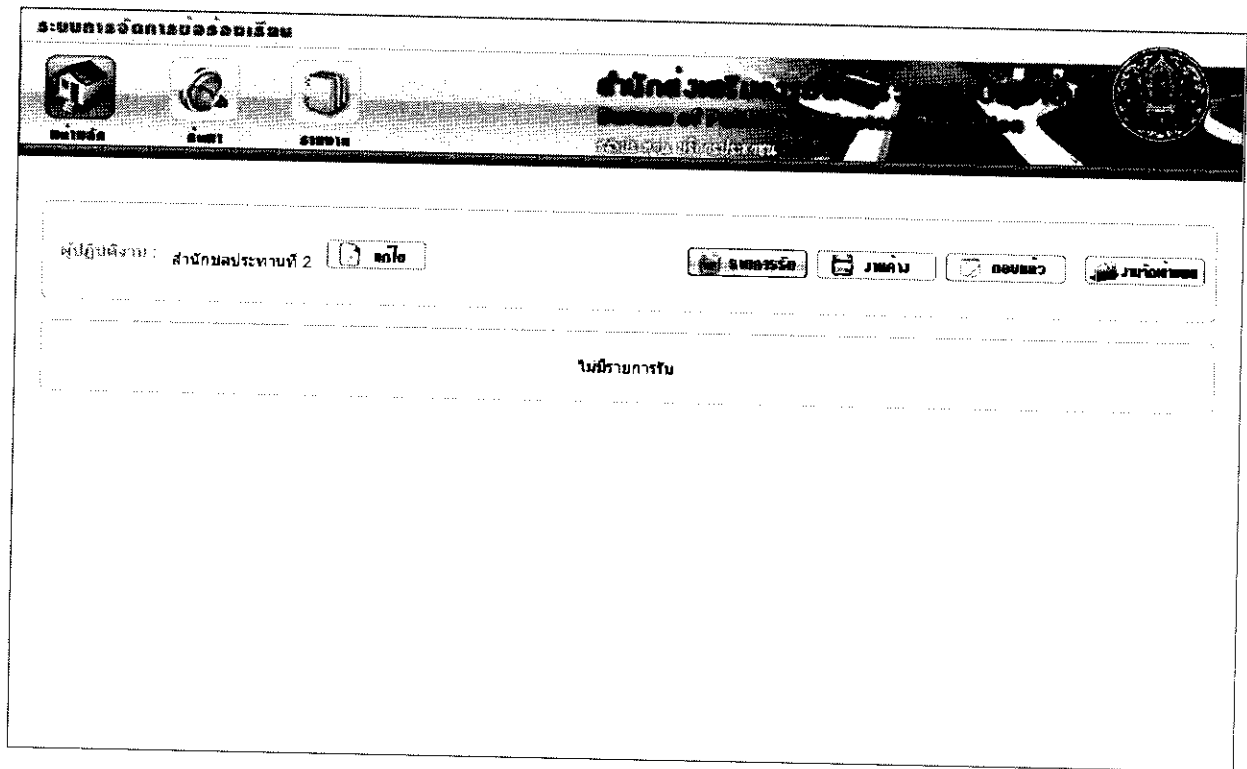
ขั้นตอนการเข้าใช้งานระบบ

๑. กรอก ชื่อผู้ใช้งาน
๒. กรอกรหัสผ่าน
๓. คลิกปุ่ม เข้าสู่ระบบ



หน้าจอการเข้าใช้งานระบบ

เมื่อเข้าสู่ระบบสำเร็จแล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอ หน้าหลัก ระบบการจัดการข้อร้องเรียน



หน้าจอหลัก

3.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงานสำหรับคณะทำงาน

ประสานงานการจัดการข้อร้องเรียน (สำนัก/กอง)

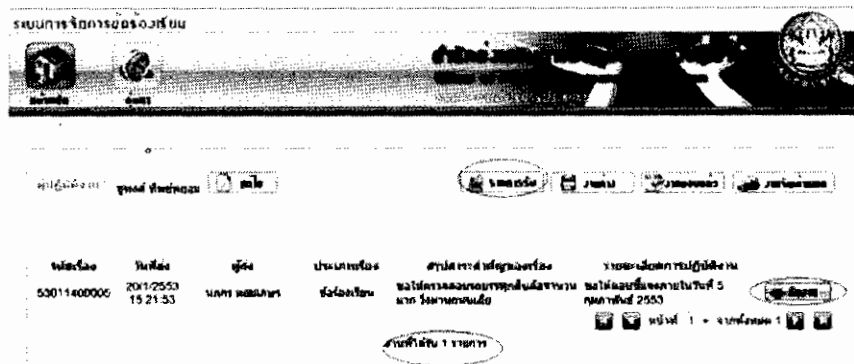
1. หน้าที่การทำงาน

คณะทำงานประสานงานการจัดการข้อร้องเรียน มีหน้าที่ในการรับงานเพื่อพิมพ์เอกสารเสนอผู้อำนวยการสำนัก/กอง สั่งการให้หน่วยงานที่รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริงและชี้แจงข้อมูล และทำการสร้าง กิจกรรม (Activity) เพื่อประสานงานส่งให้เจ้าหน้าที่กลุ่มจัดการข้อร้องเรียนดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

2. ขั้นตอนการทำงาน

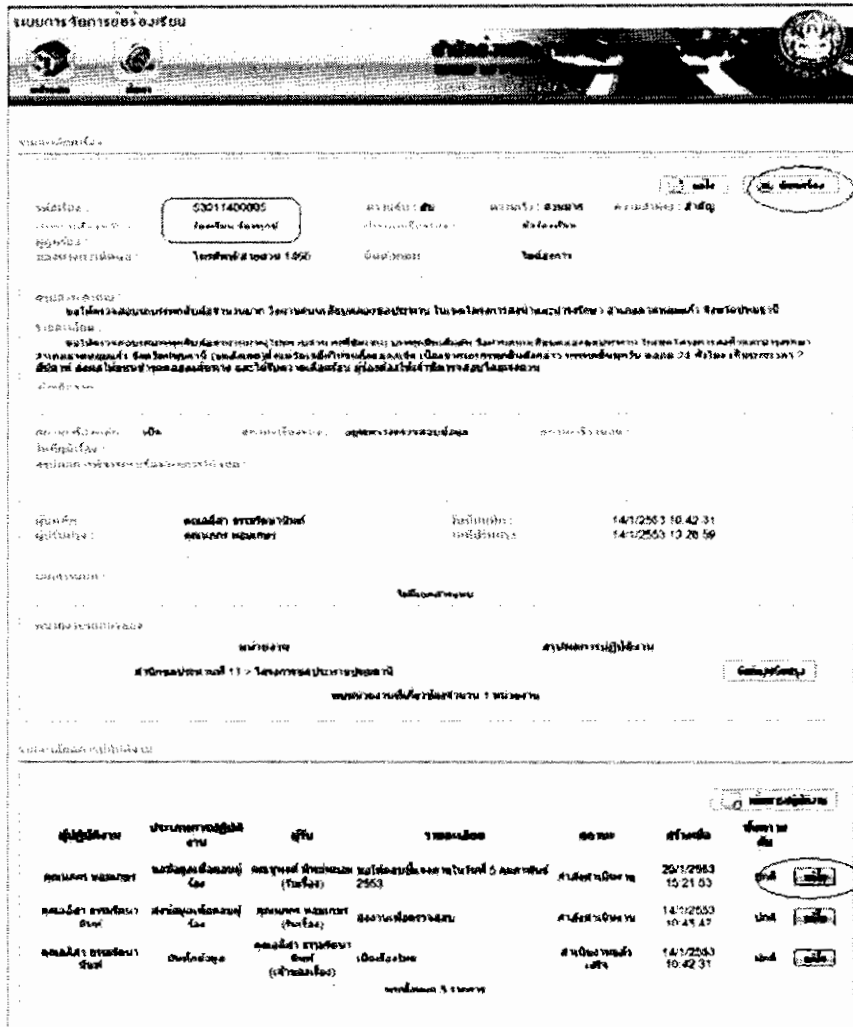
การรับงาน

กรณี สสช. ส่งเรื่องให้ สำนัก/ กอง/ กลุ่ม เพื่อตอบชี้แจงข้อร้องเรียน จะปรากฏหน้าจอดังนี้



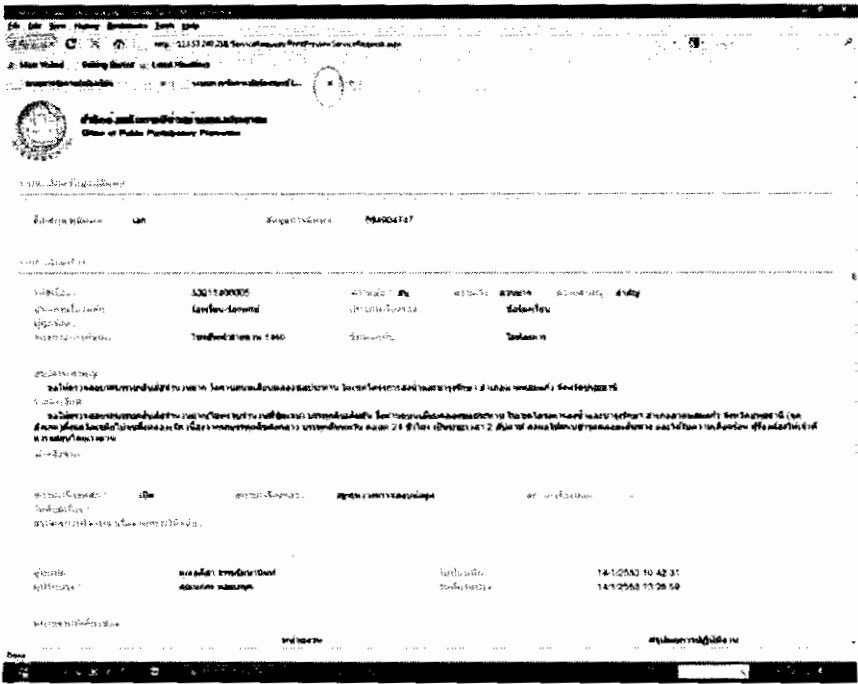
แสดงหน้าจอรับงาน

จากหน้าจอแสดงว่ามีงานส่งมาให้ 1 รายการ ให้กดปุ่ม รับงาน จะแสดงหน้าจอ



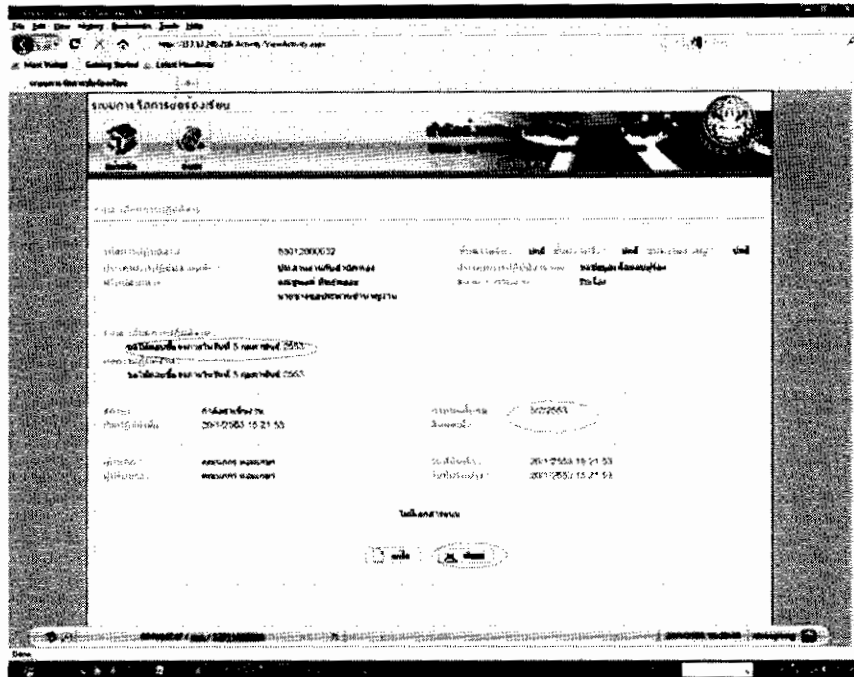
แสดงหน้าจอรายละเอียดเรื่อง

ให้สังเกตว่ามีเอกสารแนบหรือไม่ ถ้ามีให้เปิดเอกสารแนบแล้วพิมพ์
เอกสาร จากนั้นให้กดปุ่ม พิมพ์เรื่อง จะแสดงหน้าจอ



แสดงรูปแบบเอกสาร

กดปุ่ม พิมพ์ จะได้รับเอกสาร หลังจากนั้นให้กดปุ่ม X การจัดการข้อร้อง
 ทุกข์ จะออกมาที่หน้าเดิม ให้เลื่อนลงมาด้านล่าง กดปุ่ม แก้ไข จะแสดงเอกสาร
 ซึ่งระบุวันที่ครบกำหนดการตอบชี้แจงข้อมูล

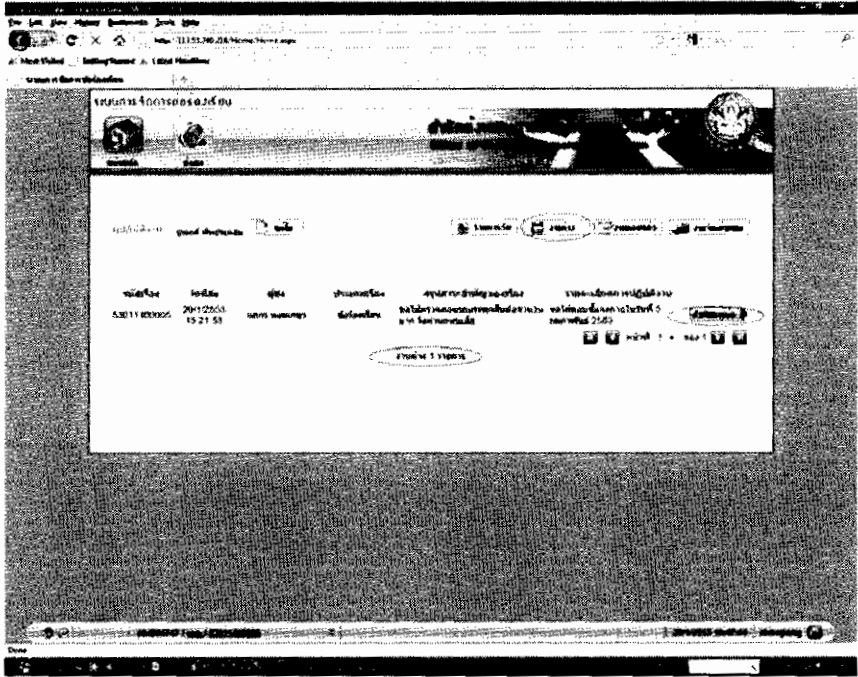


แสดงหน้าจอวันครบกำหนด

เมื่อได้เอกสารแล้วให้ส่งเรื่องพร้อมเอกสารแนบ เสนอผู้บริหารเพื่อสั่งการให้หน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณาตอบชี้แจงภายในกำหนดเวลา

การตอบชี้แจง

เมื่อได้รับผลการพิจารณาตอบชี้แจงแล้ว เข้าระบบการจัดการข้อร้องเรียน จะเข้าหน้าหลัก งานที่รับแล้วจะอยู่ที่งานค้าง ให้คลิกปุ่ม ดำเนินงานต่อ



แสดงหน้าจางานค้าง

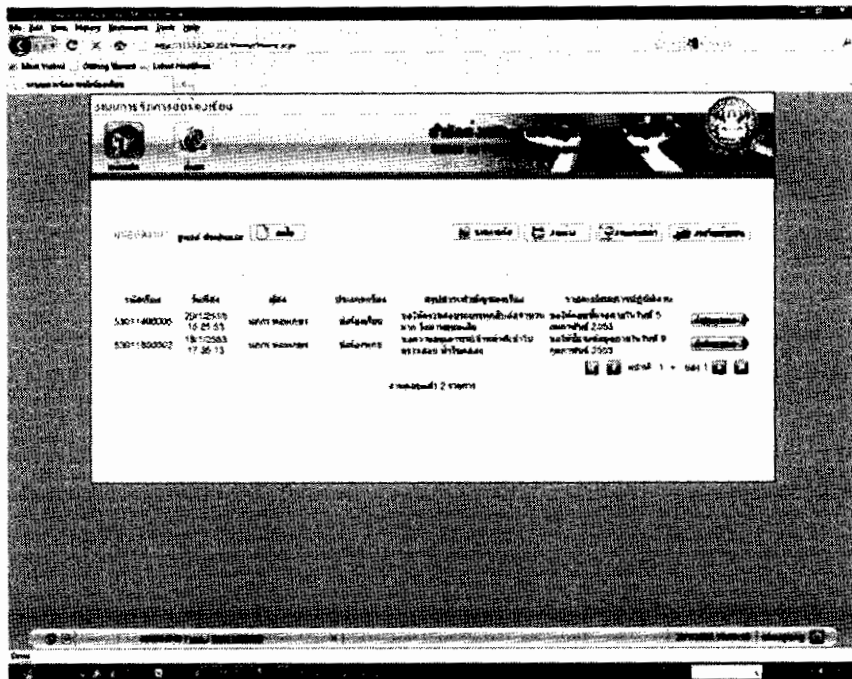
หน้าจอจะแสดงหน้ารายละเอียดเรื่อง ให้ คลิกปุ่ม บันทึก/ปรับปรุง จะขึ้นช่องให้ใส่ข้อมูล ขอให้ใส่ผลการพิจารณาโดยสรุปว่าแก้ไขปัญหาได้หรือไม่ได้อย่างไร

- ดำเนินการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้
- ช่องประเภทการปฏิบัติงานหลัก **เลือก** ประสานงานกับ สสช.
- ช่องประเภทการปฏิบัติงานรอง **ไม่ต้องเลือก**
- สถานะการปฏิบัติงาน **เลือก** ดำเนินงานแล้วเสร็จ
- รายละเอียดการปฏิบัติงาน **ให้บันทึกชี้แจงข้อมูลที่ต้องตอบผู้ร้อง**
- ผลการปฏิบัติงาน **ให้บันทึกสรุปผลการปฏิบัติงาน**
เช่น อยู่ระหว่างออกแบบ เป็นต้น

ส่งงานถึง

หน่วยงานหลัก **เลือก** สำนักส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน
 หน่วยงานรอง **ไม่ต้องเลือก**
 ผู้รับ **ให้เลือกชื่อบุคคลในช่องผู้ปฏิบัติงาน**
ที่ส่งงานให้
 แนบไฟล์งาน **ให้แนบ ไฟล์ต้นฉบับ และเอกสารที่**
ผู้มีอำนาจลงนาม ตอบชี้แจง กดปุ่ม บันทึก

หลังจากกดปุ่ม บันทึก แล้ว เรื่องจะย้ายไปอยู่ที่งานที่ตอบแล้ว ดังภาพ เป็นการเสร็จสิ้นการดำเนินงาน



กรณีที่เป็นงานจัดเข้าแผน

กรณีเป็นเรื่องร้องขอโครงการ เมื่อสำนัก/กอง ที่รับผิดชอบ ชี้แจงข้อมูลให้ สำนักส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนทราบและตอบชี้แจงผู้ร้องแล้วว่า จะดำเนินการจัดเข้าแผนงานตามความเหมาะสมของงบประมาณต่อไป เรื่องนี้จะอยู่ในงานจัดเข้าแผน และทุก ๆ 6 เดือน หรือ 180 วัน ระบบจะติดตามงานโดยอัตโนมัติ ในเรื่องที่ยังไม่ยุติ คือ ยังไม่ได้รับงบประมาณ ในการก่อสร้าง จะปรากฏที่ งานรับ ของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งผู้รับผิดชอบดำเนินการ ดังนี้

1. รับงาน
2. พิมพ์รายละเอียดเรื่อง เสนอ ผู้บริหาร ให้ผู้เกี่ยวข้อง ตอบชี้แจงความก้าวหน้า
3. เมื่อได้รับข้อมูลแล้ว ตอบชี้แจงความก้าวหน้า ให้ สำนักส่งเสริมการมีส่วนร่วมทราบ ทางระบบ



หมายเหตุ

ในกรณีที่เป็นการจัดเข้าแผน คณะทำงานฯ ต้องติดตามผลการดำเนินงานทุก ๆ 6 เดือน โดยประสานงานผู้เกี่ยวข้องดังนี้

- ผู้อำนวยการส่วนวิศวกรรมบริหาร สำนักชลประทานที่ 1-17 ในประเด็นที่เกี่ยวกับการพิจารณาโครงการและการออกแบบ
- ผู้อำนวยการส่วนปฏิบัติการ สำนักชลประทานที่ 1-17 ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการจัดเข้าแผนเพื่อของบประมาณ ในการดำเนินการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานชลประทานที่ ๒ อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ๕๒๑๐๐ โทร.๐-๕๔๒๑-๗๑๘๖

ที่ สทป.๒/..... วันที่.....

เรื่อง

เรียน ผอ.สช.

๑. เรื่องเดิม

ตามหนังสือ ที่..... ลงวันที่..... รายละเอียด

(ชื่อผู้ร้องเรียนและวัตถุประสงค์ที่ร้องขอ).....

..... นั้น/ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

สำนักงานชลประทานที่ ๒ ได้ตรวจสอบข้อมูลแล้วขอเรียนชี้แจงว่า (ข้อเท็จจริงที่สำนัก/กองตรวจสอบ และให้ข้อมูล).....

.....

๓. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

จากการพิจารณาขอเรียนว่า (ระบุวิธีการที่จะได้ดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือดำเนินการแล้ว)

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นาย.....)

ผส.ชป๒



ที่ กษ ๐๓๑๑/

สำนักงานชลประทานที่ ๒
๒๗๑ ถนนบุญวาทย์ ตำบลสวนดอก
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ๕๒๑๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน..... (ผู้ร้องเรียน).....

อ้างถึง..... (หนังสือผู้ร้อง) ที่..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย..... (ถ้ามี).....

ตามหนังสือที่อ้างถึง ขอให้.....
(ระบุความประสงค์โดยสรุป).....

..... นั้น

สำนักงานชลประทานที่ ๒ ได้ตรวจสอบข้อมูลแล้วขอเรียนชี้แจงว่า....(ข้อเท็จจริงและ
ข้อพิจารณาจากบันทึกเสนอ).....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นาย.....)

ผู้อำนวยการสำนักงานชลประทานที่ ๒