



คำสั่งศูนย์บริการสารพันทั้งใจ (Single Window)

ที่ ๑ / ๒๕๕๗

เรื่อง มอบหมายผู้รับผิดชอบการจัดการรับเรื่องร้องเรียน

ด้วยกรมโรงงานอุตสาหกรรม ได้มีแนวทางสร้างมาตรฐานความโปร่งใสในองค์กรตามสร้างมาตรฐานความโปร่งใส ประกอบด้วย ๔ มิติหลัก ๑๓ ตัวชี้วัดย่อย ดังที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด ซึ่งในมิติที่ ๔ ด้านการมีระบบ/กลไกจัดการรับเรื่องร้องเรียนตัวชี้วัดที่ ๔.๑ กำหนดให้มีหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามตัวชี้วัดดังกล่าว และเพื่อให้ระบบรับเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความโปร่งใส สามารถตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้ประกอบการและประชาชนทั่วไปได้อย่างเหมาะสมและทันตามกำหนดเวลา จึงมอบหมายให้ส่วนติดตามและประเมินผลงานบริการเป็นผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ รวมทั้งการได้รับการประสานจากหน่วยงานอื่น โดยส่วนติดตามและประเมินผลงานบริการเมื่อดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้วให้รายงานต่อผู้อำนวยการศูนย์บริการสารพันทั้งใจโดยเร็ว เพื่อที่จะได้มีการส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ ดำเนินการต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๗ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๗

(นางกนิษฐา ดารุทยาน)
ผู้อำนวยการศูนย์บริการสารพันทั้งใจ



ประกาศศูนย์บริการสารพันทั้งใจ (Single Window)
เรื่อง กำหนดมาตรฐานและขั้นตอนการให้บริการประชาชน

ด้วยกรมโรงงานอุตสาหกรรม ได้มีแนวทางสร้างมาตรฐานความโปร่งใสในองค์กรตาม มาตรฐานความโปร่งใส ประกอบด้วย ๔ มิติหลัก ๑๓ ตัวชี้วัดย่อย ดังที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด ซึ่งในมิติที่ ๒ ด้านความเปิดเผย การมีระบบตรวจสอบภายในองค์กร และการมีส่วนร่วม ตัวชี้วัดที่ ๒.๒ กำหนดให้มี มาตรฐานการให้บริการประชาชน และประกาศให้ทราบ

ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามตัวชี้วัดดังกล่าว ศูนย์บริการสารพันทั้งใจ จึงได้ออกประกาศ กำหนดมาตรฐานและขั้นตอนการให้บริการประชาชน จำนวน ๒ เรื่อง คือ

๑. การรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์
 ๒. การรับเรื่องร้องเรียนจากแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
- ดังมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๗

(นางกนิษฐา ดารุทยาน)

ผู้อำนวยการศูนย์บริการสารพันทั้งใจ

กระบวนการงาน : การรับเรื่องเรียนทางโทรศัพท์

ตัวชี้วัด : ร้อยละของงานที่สำเร็จตามระยะเวลา

ลำดับ	ขั้นตอน	องค์ความรู้ เทคโนโลยีที่ใช้ กฎหมาย ระเบียบ และความรู้ ค่าที่ค่านึงถึง	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑	เจ้าหน้าที่รับเรื่อง เรียนทาง โทรศัพท์	- ความรู้เรื่อง พ.ร.บ. โรงงาน ค่าที่ค่านึงถึง	๑ วัน	- กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มการรับเรื่อง ตามที่ผู้ร้องเรียนแจ้งมาให้ครบถ้วน - สรุปเรื่องร้องเรียนประจำวัน - เสนอฝ่ายบริหารทราบทั่วไป	เจ้าหน้าที่ ศบจ.	แบบรับเรื่องร้องเรียน (DIW-๐๘-SIFL- ๓๓(๐๑)
๒	การรับเรื่อง	- ความรู้เรื่องระเบียบงานสารบรรณ - ความรู้เรื่อง พ.ร.บ. โรงงาน - ความรู้เรื่องระบบสารบรรณ	๑๕ นาที	- พิจารณาข้อร้องเรียน - บันทึกข้อมูลลงในระบบสารบรรณ - ออกเลขที่รับเรื่องหนังสือ	ฝ่ายบริหารฯ	
๓	เสนอ ผอ.ศบจ. พิจารณา	- ความรู้เรื่อง พ.ร.บ. โรงงาน	๓๐ นาที	- พิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าหน่วยงานใดเป็นผู้ รับผิดชอบหรือมีส่วนเกี่ยวข้อง - ลงนามในหนังสือเรียนหน่วยงานรับผิดชอบ ดำเนินการ	ผอ.ศบจ.	
๔	ส่งเรื่อง	- ความรู้เรื่องระบบงานสารบรรณ	๑๐ นาที	- ส่งเรื่องให้หน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการ ต่อไป	ฝ่ายบริหารฯ	

กระบวนการงาน : การรับเรื่องร้องเรียนจากแบบสอบถาม
ตัวชี้วัด : ร้อยละของงานที่สำเร็จตามระยะเวลา

ลำดับ	ขั้นตอน	องค์ความรู้ เทคโนโลยีที่ใช้ กฎหมาย ระเบียบ และความคุ้มครอง ค่าที่ค่านึงถึง	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑	สรุปข้อร้องเรียน	- ความรู้เรื่อง พ.ร.บ. โรงงาน ค่าที่ค่านึงถึง	๑ วัน	- สรุปข้อร้องเรียนประจำวันจากแบบสอบถาม - เสนอฝ่ายบริหารงานทั่วไป	เจ้าหน้าที่ ศบจ.	แบบสอบถาม
๒	จัดทำหนังสือ	- ความรู้เรื่องระเบียบงานสารบรรณ	๖๐ นาที	- พิจารณาข้อร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด - จัดทำหนังสือถึงหน่วยงานที่มีข้อร้องเรียน - เสนอ ผอ.ศบจ.พิจารณา	ฝ่ายบริหารฯ	- บันทึกข้อความ - สำเนาแบบสอบถามที่มีข้อร้องเรียน
๓	เสนอ ผอ.ศบจ. พิจารณาลงนาม		๓๐ นาที	- พิจารณาข้อร้องเรียน - ลงนามในหนังสือเรียนหน่วยงานที่มีข้อร้องเรียน	ผอ.ศบจ.	
๔	ส่งเรื่อง	- ความรู้เรื่องระบบสารบรรณ	๒๐ นาที	- บันทึกข้อมูลในระบบสารบรรณ - ออกเลขที่ส่งหนังสือ - ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีข้อร้องเรียนดำเนินการต่อไป และตอบสนองข้อร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน	ฝ่ายบริหารฯ	

หมายเหตุ : เป็นกระบวนการตามแผนพัฒนาการดำเนินการเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (PMQA หมวด ๓)