
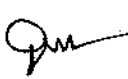

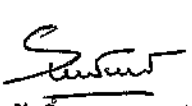
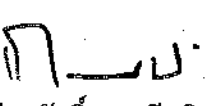



คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน

สำนักทรัพยากรมนุษย์ ส่วนงานประเมินผลและพัฒนาบุคคล
งานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน
รหัสเอกสาร งบท.-๐๓

เรื่อง ขั้นตอนการรับซื้อร้องเรียนการทุจริตและจัดการข้อร้องเรียนของ อคส.
แก้ไขครั้งที่ ๐๒


วันที่ประกาศใช้๑๒ พ.ค. ๒๕๖๖..... ๒๕๖๖
 ผู้ทบทวน : (นางสาววิรัชกาญจน์ ธัญทัศน์จิรเมธ) ตำแหน่ง : หัวหน้างานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน วันที่ ๑๒ พ.ค. ๒๕๖๖	
 ผู้ตรวจสอบ : (นางสาวจันทิรา ชวน้ำวน) ตำแหน่ง : รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าส่วนงานประเมินผลและพัฒนาบุคคล วันที่ ๑๒ พ.ค. ๒๕๖๖	
 ผู้ตรวจสอบ : (นางซินชีวัน ตรีประพันธ์กิจ) ตำแหน่ง : รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักทรัพยากรมนุษย์ วันที่ ๑๒ พ.ค. ๒๕๖๖	
 ผู้ตรวจสอบ : (นายเรืองศักดิ์ นามเดช) ตำแหน่ง : รักษาการในตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการ วันที่ ๑๒ พ.ค. ๒๕๖๖	
 ผู้อนุมัติ : (นายเกรียงศักดิ์ ประทีปวิศรุต) ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการองค์การคลังสินค้า วันที่ ๑๒ พ.ค. ๒๕๖๖	

 <p>องค์การคลังสินค้า นครหลวงพณิชย</p>	<p>คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน สำนักทรัพยากรมนุษย์</p> <p>ส่วนงานประเมินผลและพัฒนาบุคคล งานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและ บริการประชาชน</p> <p>เรื่อง ขั้นตอนการรับซื้อร้องเรียนการทุจริต และจัดการซื้อร้องเรียนของ อคส.</p>	รหัสเอกสาร	งปท.-๐๓
		วันที่ประกาศใช้	.../.../๒๕๖๖
		ครั้งที่แก้ไข	๐๒
		เลขหน้า	

ลำดับ	ทบทวนครั้งที่	รายละเอียดการเปลี่ยนแปลง	ผู้ถือเอกสาร
๑	๐๐	ออกเอกสารใหม่	งานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและ บริการประชาชน
๒	๐๑	ปรับปรุงแก้ไขคู่มือให้เป็นปัจจุบัน เพิ่มเติมรายละเอียดในคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน	งานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและ บริการประชาชน
๓	๐๒	ปรับปรุงแก้ไขคู่มือตามข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบ ภายนอก	งานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและ บริการประชาชน

หมายเหตุ : ผู้ที่ถือครองเอกสารฉบับนี้จะต้องลงนามในบันทึกนี้ เมื่อได้รับเอกสารฉบับแก้ไข และดำเนินการส่งเอกสาร
ฉบับยกเลิกกลับมาที่ผู้ควบคุมเอกสารและข้อมูล เพื่อบริการทำลาย

สำเนาควบคุม
เอกสารควบคุม

 <p>องค์การคลังสินค้า กระทรวงพาณิชย์</p>	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน สำนักทรัพยากรมนุษย์	รหัสเอกสาร	งปท.-๐๓
	ส่วนงานประเมินผลและพัฒนาบุคคล งานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและ บริการประชาชน	วันที่ประกาศใช้/.../๒๕๖๖
		ครั้งที่แก้ไข	๐๒
	เรื่อง ขั้นตอนการรับซื้อร้องเรียนการทุจริต และจัดการซื้อร้องเรียนของ อคส.	เลขหน้า	

หลักการและเหตุผล

องค์การคลังสินค้าซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจสาขาเกษตรได้มีการปรับเปลี่ยนบทบาทและยุทธศาสตร์องค์กรให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลในปัจจุบัน ดังนั้นเพื่อให้ดำเนินงานสามารถบรรลุตามเป้าหมายและสามารถสนับสนุนให้ยุทธศาสตร์ขององค์กรสัมฤทธิ์ผลได้ จำเป็นต้องมีการปรับกระบวนการปฏิบัติงานใหม่มารองรับส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดความคล่องตัว ทันการณ์ เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ให้สำเร็จภารกิจตามยุทธศาสตร์ขององค์กร

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การควบคุมภายใน และกระบวนการทำงานมีคุณภาพสูงสุดต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารระดับสูงขององค์การคลังสินค้า และพนักงานทุกระดับ ที่จะผลักดันให้ระบบถูกนำไปพัฒนาอย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพต่อเนื่อง และคงไว้ซึ่งประสิทธิผล โดยเป็นไปตามนโยบายที่วางไว้

- ๑.) การควบคุมภายในเป็นกระบวนการที่รวมไว้หรือเป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงานตามปกติ
- ๒.) การควบคุมภายในเกิดขึ้นโดยบุคลากรขององค์กร
- ๓.) การควบคุมภายในให้ความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าการปฏิบัติงานจะบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนด

๒. ทบทวนปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้ตอบสนองต่อภารกิจตามบทบาทใหม่ เพื่อแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานที่เข้าซ้อนป้องกันการสูญหายของเอกสาร รวมทั้งเสริมสร้างระบบการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓. เพื่อกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน และเป็นแนวทางในกระบวนการทำงานของงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน ส่วนงานประเมินผลและพัฒนาบุคคล สำนักทรัพยากรมนุษย์

ขอบเขต

งานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน ส่วนงานประเมินผลและพัฒนาบุคคล สำนักทรัพยากรมนุษย์ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและความประพฤติมิชอบขององค์การคลังสินค้า รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การคลังสินค้า ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง การรับซื้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของคณะกรรมการองค์การคลังสินค้า ที่ปรึกษา ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างขององค์การคลังสินค้า และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีการติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การคลังสินค้า เสนอต่อผู้อำนวยการองค์การคลังสินค้าและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การจัดทำการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ขององค์การคลังสินค้าประจำปี และการดูแลศูนย์บริการประชาชน รับแจ้งปัญหาข้อสอบถาม ข้อร้องเรียน และประสานงานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

นิยาม


ผอก.	หมายถึง	ผู้อำนวยการองค์การคลังสินค้า
อคส.	หมายถึง	องค์การคลังสินค้า
งปท.	หมายถึง	งานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน

หน้าที่ความรับผิดชอบ

งานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน ส่วนงานประเมินผลและพัฒนาบุคคล สำนักทรัพยากรมนุษย์ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- การวางแผนกลยุทธ์ การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายในของงาน

**สำเนาควบคุม
เอกสารควบคุม**

 <p>องค์การคลังสินค้า กระทรวงพาณิชย์</p>	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน สำนักทรัพยากรมนุษย์	รหัสเอกสาร	งปท.-๐๓
	ส่วนงานประเมินผลและพัฒนาบุคคล	วันที่ประกาศใช้	.../.../๒๕๖๖
	งานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและ บริการประชาชน	ครั้งที่แก้ไข	๐๒
	เรื่อง ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนการทุจริต และจัดการข้อร้องเรียนของ อคส.	เลขหน้า	

- จัดทำแผนการปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงานตาม Performance Agreement (PA) องค์กร และ Key Performance Indicator (KPI) ตามที่องค์การคลังสินค้ากำหนด
- จัดทำคู่มือปฏิบัติงานของหน่วยงาน
- เสนอแนะแก่ผู้บริหารองค์การคลังสินค้าเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและความประพฤติมิชอบขององค์การคลังสินค้า รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การคลังสินค้า ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
- ประสานงาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การคลังสินค้า
- รับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของคณะกรรมการองค์การคลังสินค้า ที่ปรึกษา ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างขององค์การคลังสินค้า และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การคลังสินค้า เสนอต่อผู้อำนวยการองค์การคลังสินค้าและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- จัดทำการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ขององค์การคลังสินค้าประจำปี
- กำหนด ทบทวน และสื่อสารในด้านจรรยาบรรณและจริยธรรม (Code of Conduct) ขององค์กร และ มาตรการการป้องกันการทุจริต เช่น มาตรการตรวจสอบการใช้ดุลพินิจ การป้องกันการรับสินบน เจตจํานงการบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตอย่างมีคุณธรรม และความโปร่งใส เป็นต้น รวมทั้งจัดกิจกรรมต่างๆ ที่ส่งเสริมให้บุคลากรมีการปฏิบัติตามจรรยาบรรณและจริยธรรมขององค์กร และมาตรการการป้องกันการทุจริต
- การดูแลศูนย์บริการประชาชน รับแจ้งปัญหาข้อสอบถาม ข้อร้องเรียน และประสานงานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนของ อคส.

๑. ช่องทางและกระบวนการรับข้อร้องเรียนช่องทางทางเว็บไซต์ ดังนี้

- เว็บไซต์ อคส. www.pwo.co.th
- เว็บไซต์กระทรวงพาณิชย์ www.moc.go.th
- เว็บไซต์รัฐบาล www.opm๑๑๑.go.th

๑.๑ หากพบว่ามีข้อร้องเรียนให้พิมพ์หลักฐานพร้อมจัดทำบันทึกนำเสนอหน่วยงานเจ้าของเรื่อง เพื่อในรายงานและตอบชี้แจงข้อเท็จจริง โดยหน่วยงานเจ้าของเรื่องจะต้องตอบกลับมา ภายใน ๗ วัน

๑.๒ ตอบกลับผู้ร้องเรียนทางเว็บไซต์ พร้อมพิมพ์หลักฐานเพื่อจัดเก็บเข้าแฟ้มงาน

๑.๓ รวบรวมข้อมูลการตอบข้อร้องเรียนพร้อมจัดทำบันทึก สรุปรายงานข้อร้องเรียนแบบรายเดือนเสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงานถึงผู้อำนวยการ อคส. ก่อนวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป

๒. ช่องทางและส่วนงานสารบรรณกระบวนการรับข้อร้องเรียนทางหนังสือร้องเรียน


๒.๑ ส่วนงานสารบรรณ ส่งหนังสือร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและส่งสำเนาเรื่องร้องเรียนให้ เพื่อติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

๒.๒ ตรวจสอบว่าเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจของ อคส. หรือไม่ หากไม่อยู่ในอำนาจของหน่วยงานให้ข้อเสนอแนะกับร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- กรณีอยู่ในอำนาจของ อคส. ให้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อติดตามความคืบหน้าผลการดำเนินการจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

๒.๓ ทำบันทึกนำเสนอเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินแก้ไขปัญหามา ภายใน ๓ - ๗ วัน

ผู้อำนวยการควบคุม

 <p>องค์การคลังสินค้า นครหลวงพณิชย</p>	<p>คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน สำนักทรัพยากรมนุษย์</p> <p>ส่วนงานประเมินผลและพัฒนาบุคคล งานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและ บริการประชาชน</p> <p>เรื่อง ขั้นตอนการรับซื้อร้องเรียนการทุจริต และจัดการซื้อร้องเรียนของ อคส.</p>	รหัสเอกสาร	งปท.-๐๓
		วันที่ประกาศใช้/..../๒๕๖๖
		ครั้งที่แก้ไข	๐๒
		เลขหน้า	

๒.๔ รวบรวมข้อมูลการตอบซื้อร้องเรียนพร้อมจัดทำบันทึกสรุปรายงานซื้อร้องเรียนแบบรายเดือน เสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงานถึงผู้อำนวยการ อคส. ก่อนวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป

๓. ช่องทางและกระบวนการรับซื้อร้องเรียนทางศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน อคส.

๓.๑ ผู้ร้องเรียนเขียนคำร้องในแบบฟอร์มแจ้ง ซื้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและลงระบบการจัดการซื้อร้องเรียน ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน อคส. ชั้น ๓

๓.๒ พิจารณาว่าอยู่ในอำนาจของ อคส. หรือไม่

- กรณีไม่อยู่ในอำนาจ ประสานชี้แจงผู้ร้องเรียน

- กรณีอยู่ในอำนาจของ อคส. จะส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อติดตามความคืบหน้าผลการ

ดำเนินการจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

๓.๓ ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอนแนะต่าง ๆ โดยประสานงานไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

๓.๔ จัดทำบันทึกนำเสนอเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลแก้ไขปัญหามายัง งปท. ภายใน ๓-๗ วัน

๓.๕ จัดทำบันทึกสรุปรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงานถึงผู้อำนวยการ อคส. ก่อนวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป

๔. ช่องทางและกระบวนการรับซื้อร้องเรียนทางผู้แสดงความคิดเห็น ซื้อร้องเรียนและข้อเสนอนแนะ ติดตั้งใน อคส. ส่วนกลาง ทุกชั้น

๔.๑ ตรวจสอบผู้แสดงความคิดเห็นทุกวันจันทร์

๔.๒ หากพบเรื่องร้องเรียนภายในผู้แสดงความคิดเห็น รับซื้อร้องเรียนหรือข้อเสนอนแนะ จะแจ้งให้หน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหา

- กรณีเป็นเรื่องการแจ้งเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่ที่จะนำเสนอออก. เพื่อพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

๔.๓ รวบรวมข้อมูลการตอบซื้อร้องเรียนพร้อมจัดทำบันทึกสรุปรายงานเรื่องร้องเรียนแบบรายเดือน เสนอผู้บริหารตามสายงานถึงผู้อำนวยการ อคส.

๕. ช่องทางและกระบวนการรับซื้อร้องเรียนทางโทรศัพท์

- ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน อคส. โทร. ๐๒-๕๐๗-๕๐๐๒, ๐๒-๕๐๗-๕๐๒๕

๕.๑ เมื่อมีผู้ติดต่อ ร้องเรียน แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอนแนะ หรือสอบถามข้อมูล พิจารณาว่าสามารถตอบข้อมูลในเรื่องดังกล่าวเองได้หรือไม่

๕.๒ กรณีที่ไม่สามารถตอบข้อมูลได้โอนสายไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อตอบข้อมูล

๕.๓ กรณีสามารถตอบข้อมูลเองได้ ให้ตอบเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์

๕.๔ จัดเก็บข้อมูลสรุปรายงานเรื่องร้องเรียนแบบรายเดือนเสนอผู้บริหารตามสายงานถึงผู้อำนวยการ

วิธีติดตามประเมินผล

๑. การจัดทำบันทึกติดตามผลการดำเนินงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒. การติดตามเอกสารบันทึกในระบบสารบรรณหน่วยงาน

๓. การจัดทำสรุปรายงานเป็นแบบรายเดือนเพื่อเสนอผู้บริหารตามสายงานเดือนละ ๑ ครั้ง

เอกสารอ้างอิง

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

การแก้ไขและการทบทวน

การแก้ไขคู่มือระบบการควบคุมภายในนี้ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงส่วนใดส่วนหนึ่งจะกระทำได้เมื่อเห็นสมควร หรือมีการทบทวนอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง เพื่อแสดงถึงการปฏิบัติงานที่เป็นปัจจุบันขององค์การ และเมื่อมีการแก้ไขต้องผ่านการทบทวนและการอนุมัติโดยผู้มีอำนาจ

สำเนาควบคุม
เอกสารควบคุม



ขั้นตอน	งานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน (จปท.)	หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง (ทุกสำนัก)	ผู้มีอำนาจอนุมัติ	หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง	จุดควบคุม/กรอบระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
---------	---	---------------------------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------	---------------------

ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนของ อคส. องค์การคลังสินค้าได้เปิดช่องทางรับข้อร้องเรียน ๗ ช่องทาง ดังนี้

- เว็บไซต์ อคส. www.pwo.co.th
- เว็บไซต์กระทรวงพาณิชย์ www.moc.go.th
- เว็บไซต์รัฐบาล www.opm๑๑๑๑.go.th
- หนังสือร้องเรียน
- ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน
- ตู้แสดงความคิดเห็น ข้อร้องเรียนและข้อข้อเสนอแนะ
- ทางโทรศัพท์

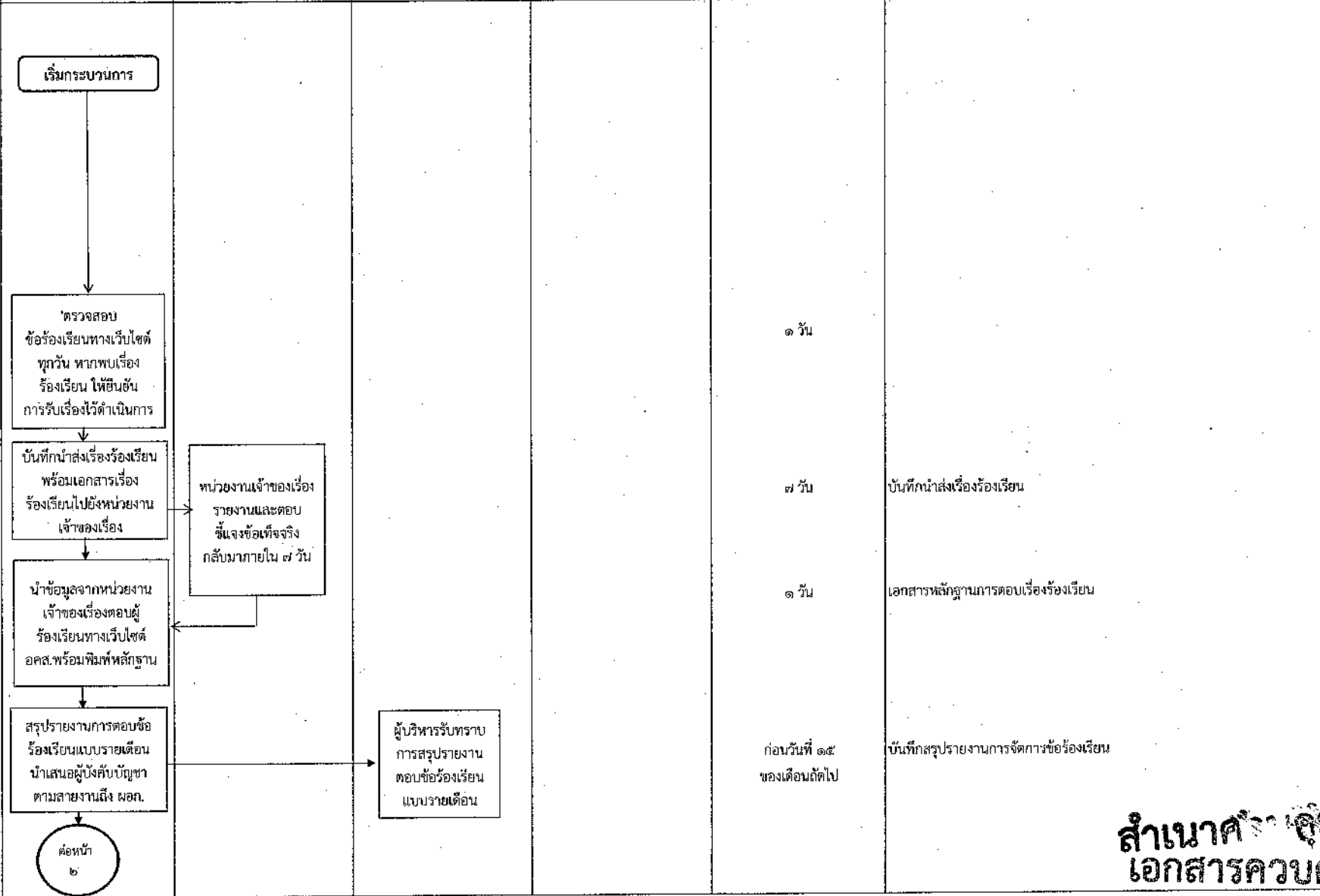
โดยแต่ละช่องทางจะมีกระบวนการดังนี้

- ช่องทางและกระบวนการรับข้อร้องเรียนช่องทางทางเว็บไซต์
 - เว็บไซต์ อคส. www.pwo.co.th
 - เว็บไซต์กระทรวงพาณิชย์ www.moc.go.th
 - เว็บไซต์รัฐบาล www.opm๑๑๑๑.go.th

๑.๑ หากพบว่าข้อร้องเรียนให้พิมพ์หลักฐานพร้อมจัดทำบันทึกนำส่งหน่วยงานเจ้าของเรื่อง เพื่อในรายงานและตอบชี้แจงข้อเท็จจริง โดยหน่วยงานเจ้าของเรื่องจะต้องตอบกลับมา ภายใน ๗ วัน

๑.๒ ตอบกลับผู้ร้องเรียนทางเว็บไซต์ พร้อมพิมพ์หลักฐานเพื่อจัดเก็บเข้าแฟ้มงาน

๑.๓ จัดทำบันทึกสรุปรายงานข้อร้องเรียนแบบรายเดือนเสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงานถึงผู้อำนวยการ อคส. ก่อนวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป



๑ วัน						
๗ วัน						บันทึกนำส่งเรื่องร้องเรียน
๑ วัน						เอกสารหลักฐานการตอบเรื่องร้องเรียน
ก่อนวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป						บันทึกสรุปรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

**สำเนาคลังสินค้า
เอกสารควบคุม**



คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน		รหัสเอกสาร	งปท. - ๐๓
สำนักทรัพยากรมนุษย์ ส่วนงานประเมินผลและพัฒนาบุคคล งานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน		วันที่ประกาศใช้	.../.../๒๕๖๖
ขั้นตอนกระบวนการรับข้อร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนของ อคส.		ครั้งที่แก้ไข	๐๒
		เลขหน้า	

ขั้นตอน	งานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน (งปท.)	หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง (ทุกสำนัก)	ผู้มีอำนาจอนุมัติ	หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง	จุดควบคุม/กรอบระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
<p>๒. ช่องทางและส่วนงานสารบรรณกระบวนการรับข้อร้องเรียนทางหนังสือร้องเรียน</p> <p>๒.๑ ส่วนงานสารบรรณ ส่งหนังสือร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน และส่งสำเนาเรื่องร้องเรียนให้ เพื่อติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน</p> <p>๒.๒ ตรวจสอบว่าเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจของ อคส. หรือไม่ หากไม่อยู่ในอำนาจของหน่วยงานให้ข้อเสนอแนะกับร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>- กรณีอยู่ในอำนาจของ อคส. ให้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อติดตามความคืบหน้าผลการดำเนินการจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง</p> <p>๒.๓ ทำบันทึกนำส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา ภายใน ๓ - ๗ วัน</p> <p>๒.๔ จัดทำบันทึกสรุปรายงานข้อร้องเรียนแบบรายเดือนเสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงานถึงผู้อำนวยการ อคส. ก่อนวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป</p>	<pre> graph TD A[รับสำเนาเรื่องร้องเรียน] --> B{ตรวจสอบเรื่องไม่ได้อยู่ในอำนาจของ อคส.} B --> C[กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจของ อคส.] C --> D[จัดทำบันทึกเพื่อติดตามผลการดำเนินการไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง] D --> E[จัดทำสรุปรายงานการตอบข้อร้องเรียนแบบรายเดือน นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงานถึง ผอ.ก.] E --> F((ต่อหน้า ๓)) G[ส่วนงานสารบรรณส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องและสำเนาเรื่อง] --> A G --> B H[หน่วยงานเจ้าของเรื่อง รายงานผลการดำเนินการ และตอบหนังสือผู้ร้องเรียนภายใน ๓-๑๕ วัน] --> D H --> I[ผู้บริหารตามสายงาน และ ผอ.ก. รับทราบการสรุปรายงานการตอบข้อร้องเรียน] J[กรณีที่ไม่มีอยู่ในอำนาจประสานและแจ้งผู้ร้องเรียน] --> B J --> K[ผู้ร้องเรียนรับทราบข้อมูลผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา] L[ผู้ร้องเรียนรับทราบข้อมูลผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา] --> D </pre>	<p>ส่วนงานสารบรรณส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องและสำเนาเรื่อง</p> <p>หน่วยงานเจ้าของเรื่อง รายงานผลการดำเนินการ และตอบหนังสือผู้ร้องเรียนภายใน ๓-๑๕ วัน</p>	<p>ไม่มีอำนาจอนุมัติ</p> <p>ผู้บริหารตามสายงาน และ ผอ.ก. รับทราบการสรุปรายงานการตอบข้อร้องเรียน</p>	<p>กรณีที่ไม่มีอยู่ในอำนาจประสานและแจ้งผู้ร้องเรียน</p> <p>ผู้ร้องเรียนรับทราบข้อมูลผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา</p>	<p>๑-๓ วัน</p> <p>๓-๑๕ วัน</p> <p>ก่อนวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป</p>	<p>สำเนาเอกสารเรื่องร้องเรียน</p> <p>บันทึกติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียน</p> <p>บันทึกสรุปรายงานการจัดการข้อร้องเรียน</p>

สำเนาควบคุม เอกสารควบคุม



องค์การคลังสินค้า
กระทรวงพาณิชย์

คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน

สำนักทรัพยากรมนุษย์ ส่วนงานประเมินผลและพัฒนาบุคคล งานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน

ขั้นตอนกระบวนการรับข้อร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนของ อคส.

รหัสเอกสาร

งปท. - ๐๓

วันที่ประกาศใช้

.../.../๒๕๖๖

ครั้งที่แก้ไข

๐๒

เลขหน้า

ขั้นตอน	งานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน (งปท.)	หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง (ทุกสำนัก)	ผู้มีอำนาจอนุมัติ	หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง	จุดควบคุม/กรอบระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
<p>๓. ช่องทางและกระบวนการรับข้อร้องเรียนทางศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน อคส.</p> <p>๓.๑ ผู้ร้องเรียนเขียนคำร้องในแบบฟอร์มแจ้ง ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และลงระบบการจัดการข้อร้องเรียน ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน อคส. ชั้น ๓ โดยผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ-นามสกุล และเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ เพื่อแสดงตัวตน</p> <p>๓.๒ พิจารณาว่าอยู่ในอำนาจของ อคส. หรือไม่</p> <ul style="list-style-type: none"> - กรณีไม่อยู่ในอำนาจของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน อคส. ประสานชี้แจงผู้ร้องเรียน - กรณีอยู่ในอำนาจของ อคส. จะส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อติดตามความคืบหน้าผลการดำเนินการจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง <p>๓.๓ ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ โดยประสานงานไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง</p> <p>๓.๔ จัดทำบันทึกนำส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลแก้ไขปัญหามาถึง งปท. ภายใน ๓-๗ วัน</p> <p>๓.๕ จัดทำบันทึกสรุปรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงานถึงผู้อำนวยการ อคส. ก่อนวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป</p>		<p>หน่วยงานเจ้าของเรื่องแก้ไขปัญหาและรายงานผลการดำเนินการและตอบหนังสือผู้ร้องเรียนภายใน ๓-๑๕ วัน</p>	<p>รายงานเสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงานถึงผู้อำนวยการ</p>	<p>ผู้ร้องเรียนเขียนคำร้องฯ ลงในแบบฟอร์ม</p> <p>กรณีที่ไม่อยู่ในอำนาจประสานชี้แจงผู้ร้องเรียน</p>	<p>๑ วัน</p> <p>๑ วัน</p> <p>เดือนละ ๑ ครั้ง</p>	<p>แบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ</p> <p>รายงานสถิติจำนวนผู้ใช้บริการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน อคส.</p>

สำเนาควม
เอกสารควบคุม



คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน		รหัสเอกสาร	งปท. - ๐๓
สำนักทรัพยากรมนุษย์ ส่วนงานประเมินผลและพัฒนาบุคคล งานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน		วันที่ประกาศใช้	.../.../๒๕๖๖
ขั้นตอนกระบวนการรับข้อร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนของ อคส.		ครั้งที่แก้ไข	๐๒
		เลขหน้า	

ขั้นตอน	งานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน (งปท.)	หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง (ทุกสำนัก)	ผู้มีอำนาจอนุมัติ	หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง	จุดควบคุม/กรอบระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
<p>๔. ช่องทางและกระบวนการรับข้อร้องเรียนทางตู้แสดงความคิดเห็น ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะ ติดตั้งใน อคส. ส่วนกลาง ทุกชั้น</p> <p>๔.๑ ตรวจสอบตู้แสดงความคิดเห็นทุกวันจันทร์</p> <p>๔.๒ หากพบเรื่องร้องเรียนภายในตู้แสดงความคิดเห็น รับข้อร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะ จะแจ้งให้หน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหากรณีเป็นเรื่องการแจ้งเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่จะนำส่ง ผอ. เพื่อพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องตรวจสอบและแก้ไขปัญหา</p> <p>๔.๓ จัดทำบันทึกสรุปรายงานเรื่องร้องเรียนแบบรายเดือนเสนอผู้บริหารตามสายงานถึงผู้อำนวยการ อคส. ก่อนวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป</p>		<p>หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการแก้ไขปัญหา และแจ้งกลับมายัง งปท. ภายใน ๓ วันและตอบหนังสือกลับไปยังผู้แจ้งข้อมูล ภายใน ๗-๑๕ วัน</p>	<p>ผู้มีอำนาจอนุมัติ</p>	<p>บุคคลภายนอกหรือบุคลากรภายใน อคส. พบเห็นการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อคส. แจ้งเรื่องลงในตู้แสดงความคิดเห็น</p> <p>ผู้ร้องเรียนรับทราบข้อมูลผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา</p>	<p>๑ ครั้ง/ สัปดาห์ (ทุกวันจันทร์)</p> <p>๑ วัน</p> <p>ก่อนวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป</p>	<p>เอกสารที่เกี่ยวข้อง</p> <p>บันทึกติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียน</p> <p>บันทึกสรุปรายงานการจัดการข้อร้องเรียน</p>



คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน
สำนักทรัพยากรมนุษย์ ส่วนงานประเมินผลและพัฒนาบุคคล งานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน
ขั้นตอนกระบวนการรับข้อร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนของ อคส.

รหัสเอกสาร: งปท. - ๐๓
วันที่ประกาศใช้: .../.../๒๕๖๖
ครั้งที่แก้ไข: ๐๒
เลขหน้า: ...

ขั้นตอน	งานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน (งปท.)	หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง	ผู้มีอำนาจอนุมัติ	หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง	จุดควบคุม/กรอบระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
<p>๕. ช่องทางและกระบวนการรับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์</p> <p>- ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน อคส. โทร. ๐๒-๕๐๗-๕๐๐๒ ๐๒-๕๐๗-๕๐๒๕ โดยผู้ติดต่อต้องแจ้ง ชื่อ-นามสกุล และเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ เพื่อแสดงตัวตน</p> <p>๕.๑ เมื่อมีผู้ติดต่อ ร้องเรียน แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือสอบถามข้อมูล พิจารณาว่าสามารถตอบข้อมูลในเรื่องดังกล่าวเองได้หรือไม่</p> <p>๕.๒ กรณีที่ไม่สามารถตอบข้อมูลได้โอนสายไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อตอบข้อมูล</p> <p>๕.๓ กรณีที่สามารถตอบข้อมูลเองได้ ให้ตอบเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์</p> <p>๕.๔ จัดทำสรุปรายงานเรื่องร้องเรียนแบบรายเดือนเสนอผู้บริหารตามสายงาน ถึงผู้อำนวยการ อคส. ก่อนวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป</p>	<pre> graph TD A[หากมีผู้ติดต่อ เรื่องร้องเรียน แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือสอบถามข้อมูล] --> B{พิจารณาว่าตอบเรื่องเองได้หรือไม่} B -- ใช่ --> C[ตอบเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์.] B -- ไม่ใช่ --> D[โอนสายไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อตอบเรื่องให้กับผู้ใช้บริการ] D --> E[ผู้รับทราบสรุปรายงานการตอบข้อร้องเรียน] E --> F[จบกระบวนการ] </pre>	<p>ไม่สามารถตอบชี้แจงเองได้</p>			<p>๑ เดือน/ครั้ง</p>	<p>- สมุดบันทึกข้อมูลผู้ใช้บริการศูนย์บริการประชาชน อคส. - บันทึกสรุปรายงานการจัดการข้อร้องเรียน</p>

สำเนาควบคุม
เอกสารควบคุม