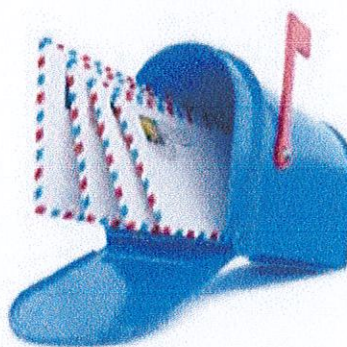




คู่มือ

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

(Complaint Management Standard Operation Procedure)



สหกรณ์ออมทรัพย์การช่างแห่งประเทศไทย จำกัด

คู่มือ

การปฏิบัติงาน “เรื่องร้องเรียน”

สหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย จำกัด

1. หลักการและเหตุผล

ตามที่สหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย จำกัด ได้กำหนดแนวทางการบริหารกิจการของสหกรณ์ ให้เป็นไปตามหลักสหกรณ์สีขาวด้วยธรรมาภิบาล มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ สร้างการมีส่วนร่วม และมีการใช้กระบวนการบริหารจัดการ เพื่อให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลคุ้มค่าและโดยประหยัด เป็นผลให้เกิดประโยชน์สูงสุด แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ที่ได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่า ได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้ร้องเรียนได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
4. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้จากช่องทาง การร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง คำร้องเรียนสมาชิก/ประชาชนทั่วไป/องค์กรและหน่วยงานอื่นที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสหกรณ์ ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. แต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบ ทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
2. การรับข้อร้องเรียน
3. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
4. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน
5. การกำหนดมาตรการการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง สมาชิก/ประชาชนทั่วไป/องค์กรและหน่วยงานอื่นที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสหกรณ์

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต/กล่องรับข้อร้องเรียน/จดหมาย

4. การให้บริการ

4.1 ระยะเวลาการให้บริการ : วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

4.2 ช่องทางการให้บริการ

4.2.1 ช่องทางโทรศัพท์

098-278-7918 , 098-278-6919 , 097-052-4127 , 097-052-4017

4.2.2 ช่องทางจุดบริการสมาชิก (กล่องการรับเรื่องร้องเรียน ณ สนง.)

สหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย จำกัด

67/53 ถนนบางขุนนนท์ แขวงบางขุนนนท์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 10700

4.2.3 ช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

E-mail : coop@rubber.mail.go.th

4.2.4 เว็บไซต์ : www.rubbercoop.com

Facebook : สหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย จำกัด

4.2.5 ช่องทางไปรษณีย์ : สหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย จำกัด

67/53 ถนนบางขุนนนท์ แขวงบางขุนนนท์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 10700

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5. จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษาแนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริการ เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

5.2 กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- ร้องเรียนด้วยตนเอง
- ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น Facebook /Line/Website
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์
- จดหมาย
- กล่องรับข้อร้องเรียน

5.3 กำหนดประเภทข้อร้องเรียนแบ่งเป็น 6 ประเภท ดังต่อไปนี้

1. ร้องเรียนการบริการ
2. ร้องเรียนเกี่ยวกับสมาชิก/เจ้าหน้าที่/กรรมการ
3. การจัดซื้อจัดจ้าง
4. ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ
5. อื่น ๆ

5.4 ดำเนินการบริหารจัดการ

5.5 รายงานต่อคณะกรรมการ

5.6 สรุปผล/ประเมินผลและรายงาน

5.7 ให้สื่อสาร/เผยแพร่ข้อมูล คู่มือ “เรื่องการบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติควบคุม กำกับ ติดตาม ในสหกรณ์ให้แก่สมาชิกกรรมการเจ้าหน้าที่และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ ดังนี้

- เว็บไซต์
- ติดประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์
- ผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น Facebook /Line/Website
- อื่น ๆ

6. ระยะเวลาดำเนินการ

6.1 เรื่องร้องเรียน : ตรวจสอบข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน

6.2 เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด

6.3 สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : สมาชิกได้รับการชี้แจง ให้คำแนะนำ หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้วแต่กรณี

7. หน้าที่ความรับผิดชอบ

7.1 เจ้าหน้าที่สหกรณ์ : รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบ รายงานเรื่องร้องเรียน

7.2 คณะกรรมการดำเนินการ : ตรวจสอบ พิจารณา แก้ไขปัญหา ชี้แจงผลการพิจารณา

8. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

8.1 ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

8.1.1 เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนตามระบบสารบรรณ

8.1.2 เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ให้สอบรายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ หมายเลข

โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ พร้อมรายละเอียดที่ต้องการร้องเรียนเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ หากกรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์แสดงตนโดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่สหกรณ์จะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจจากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน 15 วันทำการสามารถสอบถามได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ 098-278-7918 , 098-278-6919 , 097-052-4127 , 097-052-4017

8.2 การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียนต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบของสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย จำกัด หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับงานส่วนใดจะส่งหนังสือต่อให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องทราบภายใน 1 วันทำการ หลังได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอคณะกรรมการทราบ

8.3 การตรวจสอบข้อเท็จจริง

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียน จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และ

แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป ทั้งนี้ไม่เกิน 5 วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน 2 กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อสมาชิกและส่งผลกระทบต่อในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย จำกัด ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน 3 วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหมาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๆ 5 วัน

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า 15 วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะ ๆ

8.4 การตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียนต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาที่กำหนดพร้อมกับรายงานผลการดำเนินการเสนอคณะกรรมการ

8.5 การรวบรวมข้อมูล

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียนจะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน คำชี้แจง จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้จัดการและคณะกรรมการดำเนินการทราบเป็นประจำ ทุก ๆ สามเดือน

8.6 ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน : ผู้จัดการ/คณะกรรมการดำเนินการ

9. มาตรฐานงาน

9.1 การรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ และคณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย จำกัด สามารถรับเรื่องได้ทันที เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน 5 วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ข้างต้น ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

10. ระบบติดตามและประเมินผล

10.1 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียน รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน พร้อมรายงานปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานมายังผู้จัดการ

10.2 ผู้จัดการ ติดตามและประเมินผล สรุปผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน เสนอประธาน และคณะกรรมการดำเนินการ เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ ๆ หรือจะประชุมหารือร่วมกันในการประชุมต่อไป

11. แบบฟอร์ม

-แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนตามที่สหกรณ์กำหนด

12. ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน

ที่ตั้งสหกรณ์: สหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย จำกัด

67/53 อาคาร 50 ปี สกย. ถนนบางขุนนนท์ แขวงบางขุนนนท์ เขตบางกอกน้อย

กรุงเทพมหานคร 10700

โทรศัพท์: 098-278-7918 , 098-278-6919 , 097-052-4127 , 097-052-4017

E-mail: coop@rubber.mail.go.th

เว็บไซต์ : www.rubbercoop.com





แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน
สหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย จำกัด

วันที่..... เวลา.....

ผู้รับเรื่อง..... ส่วนงาน.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

(เพื่อประกอบการพิจารณา ข้อมูลของท่านจะถูกปิดเป็นความลับและจะไม่ได้รับผลกระทบจากการร้องเรียนนี้)

ชื่อ - นามสกุล.....

ที่อยู่ บ้านเลขที่ หมู่ที่ ซอย ถนน

ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต จังหวัด

รหัสไปรษณีย์ โทรศัพท์ E-Mail

ข้อมูลสถานที่ผู้ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน (ชื่อ - นามสกุล)

หน่วยงาน สถานที่ตั้งเลขที่..... หมู่ที่ ซอย.....

ถนน..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต

จังหวัด รหัสไปรษณีย์

รายละเอียดการร้องเรียน

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อให้สหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย จำกัด พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....โดยขอ

อ้าง.....

เป็นหลักฐานประกอบ ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย จำกัด ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว หากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่จริงติดอาจต้อง รับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องฯ

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ขั้นตอนการให้บริการรับข้อร้องเรียน

ร้องเรียนผ่านช่องทางที่กำหนด
*โทรศัพท์ *จุดบริการ * อีเมล * ไปรษณีย์ *

ลงทะเบียนรับเรื่อง
และพิจารณาประเด็นเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน

ตรวจสอบข้อเท็จจริงและหา
สาเหตุที่เกิดเรื่องร้องเรียน

รายงานผู้จัดการ

กรณีร้ายแรง

รายงานผลภายใน 3 วันทำการ
หากไม่แล้วเสร็จ
ให้รายงานทุก 7 วัน

กรณีทั่วไป

รายงานผลไม่เกิน 5 วันทำการ

กรณีซับซ้อน

ไม่สามารถรายงานผลได้ภายใน
15 วันทำการ ให้แจ้งผู้ร้องเรียน
ทราบและรายงานเป็นระยะ ๆ

ฝ่ายจัดการ
รวบรวมข้อมูลสรุปรายงานเสนอ
คณะกรรมการ

ตอบผู้ร้องเรียน