



ช่องทางการสื่อสารและแผนการจัดระบบรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งผลการร้องเรียน สพค.

1.งานบริการรับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานรับผิดชอบ : สำนักประชาสัมพันธ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.ขอบเขตการให้บริการดังต่อไปนี้

สร้างช่องทางการให้บริการ

1	สายด่วน/call center โทร. 053 920009 และโทรสาร(fax) 053 920015	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.
2	จุดบริการรับเรื่องร้องเรียน	สำนักบริหารงานกลาง สำนักงาน พัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.
3	เว็บไซต์ http://pinkanakorn.or.th/ ติดต่อเรา E-mail pda.pinkanakorn@gmail.com	วันจันทร์ ถึง วันอาทิตย์ ตลอด 24 ชั่วโมง
4	เว็บไซต์ http://pinkanakorn.or.th/ ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	วันจันทร์ ถึง วันอาทิตย์ ตลอด 24 ชั่วโมง

3.ข้อกำหนดในการให้บริการ

3.1 กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านสำนักบริหารงานกลาง หรือสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) จัดทำแบบฟอร์มกรอกคำร้องเรียน

3.2 กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ จัดทำแบบฟอร์มในรูปแบบ E- document เพื่อรับเรื่องร้องเรียน

3.3 กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านสายด่วนหรือ call center จัดทำระบบรับและโอนสายอัตโนมัติ

4.ระดับการให้บริการ (ระยะเวลา)

4.1 ช่องทางโทรศัพท์ (สายด่วน/call center) และโทรสาร ให้ระยะเวลาทั้งสิ้นไม่เกิน 2 ชั่วโมง

4.2 ช่องทางจุดบริการรับเรื่องร้องเรียน ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นไม่เกิน 15 วันทำการ

4.3 ช่องทาง เว็บไซต์ / ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ใช้ระยะทั้งสิ้นไม่เกิน 3 วันทำการ

4.4 ช่องทางไปรษณีย์ นำส่ง สำนักบริหารงานกลาง สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

456 หมู่ 1 ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50300

ใช้ระยะเวลาไม่เกิน 10 วัน

เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ สำนักบริหารงานกลาง สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ส่งเรื่องร้องเรียนที่มีเอกสารประกอบให้ส่วนงานที่รับผิดชอบ

สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ เจ้าหน้าที่ในส่วนงานที่เกี่ยวข้องบันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบการจัดการเรื่องราวการร้องเรียนว่าได้ประสานส่งเรื่องร้องเรียน หรือชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียน หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียนหรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมแล้วแต่กรณี

5. การวัดคุณภาพการให้บริการ

จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการได้ตามมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ ร้อยละ 85

กระบวนการ	ค่าเป้าหมาย
การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์/ Call center	85
การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องเรียนผ่านจุดบริการ สำนักบริหารงานกลางและสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)	85
การดำเนินการแก้ไขปัญหาปัญหาข้อร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์กรณีปกติ	85
การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์	85

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนได้คะแนนความพึงพอใจเต็มไม่น้อยกว่าร้อยละ 85

6. ขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
6.1 กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนมี 4 ช่องทางย่อย (1) ผ่านโทรศัพท์สายด่วน/ Call Center และโทรสาร (Fax) (2) ผ่านจุดบริการสำนักบริหารงานกลาง และสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) (3) ผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียนไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ www.pinkanakorn.or.th (4) ผ่านช่องทางส่งเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์	ฝ่ายประชาสัมพันธ์และสารสนเทศ

หมายเหตุ :

- การจัดการเรื่องร้องเรียน ได้กำหนดระดับความสำคัญ 4 ระดับได้แก่
 - 1) ปกติ
 - 2) สำคัญ
 - 3) สำคัญมาก
 - 4) สำคัญมากที่สุด
- การประมวลผลเรื่องร้องเรียน ดำเนินการดังต่อไปนี้
 - 2.1 กรณีปกติ เรียกข้อมูลจากเรื่องร้องเรียนที่มีความสำคัญของเรื่องในระดับ “ปกติ” และ “สำคัญ”

2.2 กรณีเป็นเรื่องทับซ้อน เรียกข้อมูลเรื่องราวเรียนที่มีความสำคัญของเรื่องระดับ “สำคัญมาก” และ “สำคัญมากที่สุด”

2.3 รายงานผลการรับเรื่องราวเรียนและระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาของข้อร้องเรียนเป็นรายเดือน