

## ๗.มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standard)

ประเภทเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์		รายละเอียดของงาน	มาตรฐานการ ปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น หรือ ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น ชมเชยในการให้บริการ	ไม่เกิน ๑ วัน ทำการ	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียนเรื่อง เล็กน้อย	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกร ให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการ	ไม่เกิน ๓ วัน ทำการ	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียนเรื่อง ใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนมีการ โต้แย้งเกิดขึ้นไม่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียวต้องอาศัยทีมใกล้เคียงและ อำนาจคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของ หน่วยงาน/องค์กร	ไม่เกิน ๑๐ วัน ทำการ	-ทีมใกล้เคียง -คณะกรรมการ บริหารจัดการข้อ ร้องเรียน
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนและ ร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชา ระดับจังหวัด ระดับกรม หรือมีการฟ้องร้อง เกิดขึ้น	ไม่เกิน ๓๐ วัน ทำการ	-ทีมใกล้เคียง -คณะกรรมการ บริหารจัดการข้อ ร้องเรียน

## ๘. ระบบติดตามประเมินผล

ตัวชี้วัด	แนวทางการประเมิน	วิธีการประเมิน
ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่แจ้ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ได้ถูกต้อง	พิจารณาหนังสือที่จัดส่งแจ้งหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องดำเนินการทั้งหมด	ตรวจสอบจากเรื่องที่มีการ จัดส่งหน่วยงานที่รับผิดชอบ
ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ สามารถจัดส่งข้อมูลให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ได้อย่างครบถ้วนชัดเจน	พิจารณาจากจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	ตรวจสอบจากประสานขอ ข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ สามารถแจ้งความคืบหน้าให้แก่ ผู้ร้องได้ภายในเวลาที่กำหนด	พิจารณาจากจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ผู้ ร้องเรียนแจ้งที่อยู่ที่สามารถติดต่อกลับได้	ตรวจสอบจากระยะเวลาที่ สามารถแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ ร้องทราบได้