คู่มือการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการรับแจ้งและจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

(Call Center 1200)

สำนักบริหารข้อมูลกลาง

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อกำหนดขั้นตอน วิธีการ ผู้รับผิดชอบในการรับและส่งต่อเรื่องร้องเรียน

1.2 เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนรับเรื่องร้องเรียน (Call Center)

2. ขอบเขต

ครอบคลุมกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อไปดำเนินการต่อไป

3. นิยาม

3.1 แบบฟอร์มรายงานการรับเรื่องร้องเรียน ประจำสำนักบริหารข้อมูลกลาง หมายถึง เอกสารที่ใช้ในการบันทึกเรื่องร้องเรียนและข้อมูลประกอบเรื่องร้องเรียน ซึ่งปัจจุบันบันทึกอยู่ในระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (CRM)

3.2 ระบบ CRM หมายถึง ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนใช้สำหรับจัดเก็บข้อมูลบันทึกผลการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.3 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน หรือบุคคลทั่วไปที่ติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน

3.4 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ระบบจัดเก็บสำเนาเอกสารให้เป็นดิจิตอลและสามารถเรียกดูได้จากเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และสามารถตรวจสอบติดตามสถานะของเอกสารได้

3.5 ประเมินความพึงพอใจ หมายถึง การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

4. ขั้นตอนการปฏิบัติ

4.1 เมื่อผู้รับบริการติดต่อเข้ามาผ่านช่องทางต่างๆ ประกอบด้วยโทรศัพท์สายด่วน 1200 , FAX: 1200 กด 6, E-mail : 1200@nbtc.go.th, Web Form : https://1200.nbtc.go.th/ , Mobile App : nbtc1200, SMS : 1200, Facebook : nbtc1200, ระบบฝากข้อความเสียง (Drop Call) จดหมายหรือมาติดต่อด้วยตนเอง : อาคารอำนวยการชั้น B เลขที่ 87 ถนนพหลโยธิน ซอย 8 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

4.2 เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนบันทึกรายละเอียดปัญหาการทุจริต รวมถึงบันทึกข้อมูลเพื่อยืนยันตัวบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง หมายเลขโทรศัพท์ (ในกรณีที่จำเป็นต้องมีการติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม) และความเกี่ยวข้องหรือความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ถูกร้องเรียน พร้อมหลักฐานประกอบเรื่อง ลงในระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (CRM) (ข้อมูลทั้งหมดจะเป็นความลับโดยจะมีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล)

4.3 หลังจากเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนได้ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ CRM แล้วให้ Supervisor ตรวจสอบองค์ประกอบพร้อมพิจารณาว่าเรื่องดังกล่าวเป็นการร้องเรียนปัญหาการทุจริต , แจ้งเบาะแสการทุจริต หรือชมเชยการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ก่อนจัดทำบันทึกข้อความนำส่งเรื่องร้องเรียน (ลับ) ส่งให้ Command Control Supervisor และผู้อำนวยการส่วนรับเรื่องร้องเรียน สรุปพิจารณากลั่นกรองเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับสุดท้าย พร้อมเสนอให้ อบภ. พิจารณาลงนาม

4.4 อบภ. ลงนามในบันทึกนำส่งเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้วมอบหมายให้เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (ธุรการ) ออกเลขที่หนังสือและส่งเรื่องต่อให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศท.) ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จากนั้น Command Control Supervisor ลงบันทึกเลขที่สารบรรณส่งออก พร้อมบันทึกรายละเอียดการนำส่งเรื่องในระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (CRM)

4.5 ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศท.) ตรวจสอบข้อเท็จจริง และนำเสนอเลขาธิการ กสทช. พิจารณาสั่งการ

4.6 ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตส่งเรื่องต่อให้สำนักทรัพยากรบุคคล (บย.) ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องด้านบุคลากร

4.7 เมื่อศูนย์ Call Center ได้รับทราบผลการดำเนินการจะทำการติดต่อกลับไปแจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบให้กับผู้ร้องเรียนทราบ

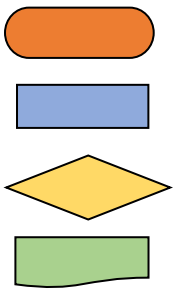
5. ขั้นตอนการปฏิบัติ

ขั้นตอนการปฏิบัติเรื่องขั้นตอนการรับแจ้งและจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต Call Center 1200

ขั้นตอน	ผู้รับบริการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1. เมื่อผู้รับบริการติดต่อเข้ามาผ่านช่องทางต่างๆ ประกอบด้วยโทรศัพท์สายด่วน 1200 , FAX: 1200 กด 6, E-mail : 1200@nbtc.go.th, Web Form : https://1200.nbtc.go.th/ , Mobile App : nbtc1200, SMS : 1200, Facebook : nbtc1200, ระบบฝากข้อความเสียง (Drop Call) จดหมายหรือมาติดต่อด้วยตนเอง : อาคารอำนวยการชั้น B เลขที่ 87 ถนนพหลโยธิน ซอย 8 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400	ประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน		ไม่เกิน 1 วัน
2. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนบันทึกรายละเอียดปัญหาการทุจริต รวมถึงบันทึกข้อมูลเพื่อยืนยันตัวบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง หมายเลขโทรศัพท์ และความเกี่ยวข้องหรือความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ถูกร้องเรียน (ในกรณีที่จำเป็นต้องมีการติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม) พร้อมหลักฐานประกอบเรื่อง ลงในระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (CRM) (ข้อมูลทั้งหมดจะเป็นความลับโดยจะมีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล)		เจ้าหน้าที่ Call Agent ขอข้อมูลรายละเอียดและเอกสารประกอบเรื่องพร้อมบันทึกคำร้องเรียน	1 วัน
3. หลังจากเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนได้ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ CRM แล้วให้ Supervisor ตรวจสอบองค์ประกอบพร้อมพิจารณาว่าเรื่องดังกล่าวเป็นการร้องเรียนปัญหาการทุจริต , แจ้งเบาะแสการทุจริต หรือชมเชยการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ก่อนจัดทำบันทึกข้อความนำส่งเรื่องร้องเรียน (ลับ) ส่งให้ Command Control Supervisor และผู้อำนวยการส่วนรับเรื่องร้องเรียน สรุปพิจารณากลั่นกรองเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับสุดท้าย พร้อมเสนอให้ อบภ. พิจารณาลงนาม		หัวหน้างานตรวจสอบเรื่อง/จัดทำบันทึก (ลับ) เสนอ อบภ. ลงนาม	1 วัน

4. อบภ. ลงนามในบันทึกนำส่งเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้วมอบหมายให้เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (ธุรการ) ออกเลขที่หนังสือและส่งเรื่องต่อให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศท.) ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จากนั้น Command Control Supervisor ลงบันทึกเลขที่สารบรรณส่งออกพร้อมบันทึกรายละเอียดการนำส่งเรื่องในระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (CRM)		ส่งเรื่องต่อให้ ศท.	1 วัน
5. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศท.) ตรวจสอบข้อเท็จจริง และนำเสนอเลขาธิการ กสทช. พิจารณาสั่งการ		(ศท.) ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	-
6. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตส่งเรื่องต่อให้สำนักทรัพยากรบุคคล (บย.) ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องด้านบุคลากร		บย. ดำเนินการ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง	-
7. เมื่อศูนย์ Call Center ได้รับทราบผลการดำเนินการจะทำการติดต่อกลับไปแจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบให้กับผู้ร้องเรียนทราบ		แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	1 วัน

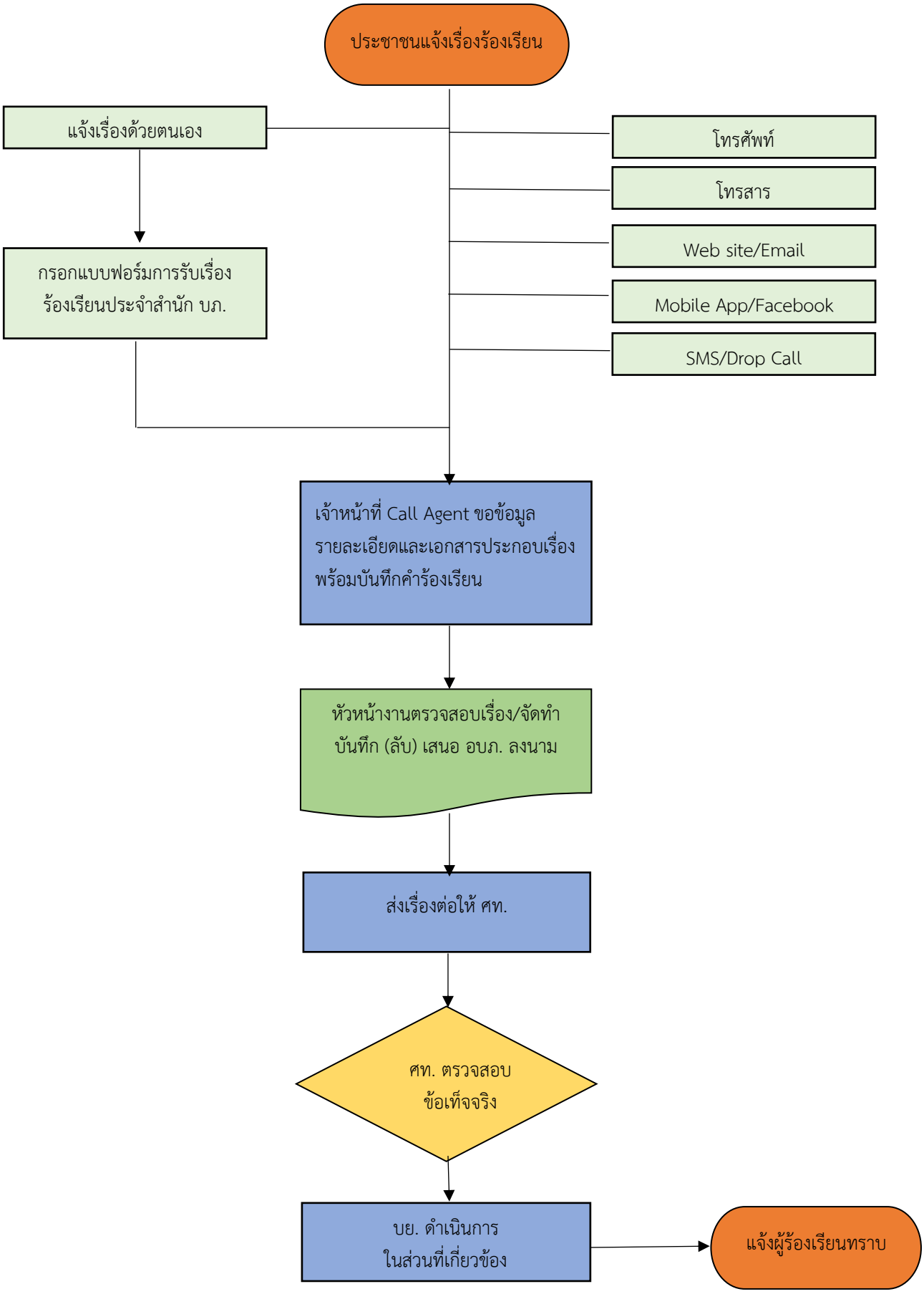
อธิบายสัญลักษณ์



เริ่มต้น/สิ้นสุด

กระบวนการ

การตัดสินใจ

เอกสาร

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติเรื่องการรับแจ้งและจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต Call Center 1200