

## -สำเนาฉบับ-

คำสั่งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ที่ ๒ /๒๕๕๔

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินการจัดการรับข้อร้องเรียน

ด้วยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะต้องดำเนินการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้และมีประสิทธิภาพ จึงเห็นควรแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินการจัดการรับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามรายชื่อข้างท้ายนี้

- ช่องทางที่ ๑ : ทางโทรศัพท์/ผู้ร้องเรียนมา ณ หน่วยงาน  
มอบหมายให้นางสาววันเพ็ญ เบญจวิกรัย และนางสุรรัตน์ สุกเกต เป็นผู้รับผิดชอบ
- ช่องทางที่ ๒ : การรับหนังสือข้อร้องเรียน/  
มอบหมายให้นางสาววันเพ็ญ เบญจวิกรัย เป็นผู้รับผิดชอบ
- ช่องทางที่ ๓ : ข้อร้องเรียนผ่านทาง Web Site  
ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลข้อร้องเรียนทุกวันทำการ มอบหมายให้นางปัทมา มโนมัย เป็นผู้รับผิดชอบ
- ช่องทางที่ ๔ : กล่องรับข้อร้องเรียน  
ให้ดำเนินการตรวจสอบทุกวันทำการ มอบหมายให้นางสุรรัตน์ สุกเกต เป็นผู้รับผิดชอบ

ในทุกช่องทางให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องภายในระยะเวลา ๑ วันหลังจากได้รับข้อร้องเรียน โดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขพร้อมแจ้งผลภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันหลังจากได้รับข้อร้องเรียน ส่งให้นางสาววันเพ็ญ เบญจวิกรัย เพื่อแจ้งกลับผู้ร้องเรียน รวบรวมส่งศูนย์รับข้อร้องเรียน และสรุปผลเสนอผู้บริหารทุกเดือน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๔

(นายสินชัย ต่อวัฒนกิจกุล)

ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

 