

การเตรียมความพร้อมรับการตรวจ GECC ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111

ข้อ	สิ่งที่ขาด	ส่วนที่รับผิดชอบ
กายภาพ	ภาพ 14 ข้อ	สปอ.
คุณภาพพื้นฐาน		
1.1	ภาพเครื่องวัดอุณหภูมิ เครื่องสแกน กระจก้นที่นั่ง การเว้นระยะห่าง มาตรการป้องกันโควิดที่ ปนร.ลงนามให้ จนท.และประชาชน ปฏิบัติ	สปอ.สผป.สสร.
2.1	แบบสำรวจความต้องการ ผลการสำรวจความต้องการ	สสร.
2.1	ขอข้อมูลผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ 2564 ชื่อ-สกุล เบอร์โทร. จำนวน 10 คน /และข้อมูลจำนวนผู้มาใช้บริการในปีงบประมาณ 64 กับช่วง ต.ค.-ธ.ค. 64/และควรมีการเปรียบเทียบได้ว่าก่อนโควิดกับช่วงโควิด ผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างไร การให้บริการแตกต่างกันอย่างไร	สปอ.
2.2	การปรับปรุงตามผลการสำรวจ	สผป.สปอ.
2.3	คอมพิวเตอร์ข้อมูลข่าวสารที่จุดบริการ เปิดใช้งานได้ไม่ต้องมีรหัสผ่าน	สปอ.สผป.ผบท.
2.4	ติดประกาศไม่ขอสำเนาบัตรและทะเบียนบ้านที่จุดบริการ หรือถ้าต้องใช้ จะดำเนินการอย่างไร	สผป.สปอ.
2.5	ผังภาพขั้นตอนการให้บริการแต่ละช่องทาง และจุดบริการต่าง ๆ	สปอ.
2.6	ติดป้ายชื่อ จนท.ให้บริการแต่ละเคาน์เตอร์ เบอร์โทรติดต่อได้ ให้ประชาชนเห็นชัดเจน	สปอ.
2.10	รายงานการประชุม ผบ.ศบช. ติดตามงาน/ผลประเมินความพึงพอใจรายไตรมาสและนำมาปรับปรุงอย่างไร	ผบท. สผป.
2.11	ผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80/นำมาจากสำรวจ 6 ประเด็นได้บางส่วน	สผป. สสร.
2.12	กลไกกระบวนการแก้ไขปัญหา 5 ทุกช่องทาง รวมทั้งการร้องเรียนภายในองค์กร (SLA)	สผป.
2.15	แผนติดตาม GECC/รายงานการประชุม ผบ.ศบช. ติดตามงาน GECC	สสร. ผบท.
2.16	ภาพข้อมูลการลงพื้นที่ไปรับเรื่องร้องเรียน เช่น ขปส. นรม. หรือผู้บริหารลงพื้นที่ เป็นต้น	สปอ. สดร.1 สดร.2 สสร.
2.19	ข้อมูลการเชื่อมโยงข้อมูล Contactpoint /เชื่อมโยงกับทะเบียนราษฎร์ได้หรือยัง	สผป.
2.25	หลักฐานมีการสร้างการรับรู้ให้กับ จนท./ผู้รับบริการ/หน่วยงาน เกี่ยวกับแผนความเสี่ยงอย่างไร	สผป.
3.1	แผนวิเคราะห์กำลังคนให้เหมาะสมกับงาน/ตารางเวรไม่พักเที่ยงของจุดบริการ	สผป. สปอ.
3.2	หลักฐานที่ ศบช. สร้างสิ่งจูงใจอะไรให้ จนท. เช่น สวัสดิการต่าง ๆ ของ ศบช. ญาติ จนท.ศบช. เยี่ยมไข้/การศึกษาต่างประเทศ	ผบท. สผป.
3.4	จนท.ให้บริการตอบคำถามได้ มีทักษะในการให้บริการและแก้ไขปัญหาทั้งฝั่ง ก.พ. และ ศบช.	สผป. สปอ. ทุกส่วน

ข้อ	สิ่งที่ขาด	ส่วนที่รับผิดชอบ
คุณภาพขั้นสูง	บังคับต้องกรอกในใบสมัคร	
1.2	ภาพที่จอดรถพิการ ทางลาด ป้ายบอกคนพิการและสิ่งอำนวยความสะดวกพิการ สถานที่ติดต่อพิการ ห้องน้ำพิการทางลาดไปห้องน้ำ ประตูดูบริการแบบเลื่อนได้ ที่นั่งคนพิการ/ที่จอดรถขึ้น จุดน้ำดื่ม สัญญาณเสียงแสง รวากันตก พื้นผิวต่างระดับ ทางสัญจรพิการ	สปอ. (สสร.ไปเก็บภาพ)
1.3	ป้ายประชาสัมพันธ์ลด แยก ชยะ ให้ จนท.รู้/หรือจัดทำประกาศ ศบช.	ฝบท.
1.4	ป้ายประชาสัมพันธ์ลดการใช้พลังงาน ไฟฟ้า แอร์ กระดาษ แก้วน้ำแทนขวดพลาสติก/หรือจัดทำประกาศ ศบช.	ฝบท.
2.7	ภาพหน้าเว็บไซต์ ศบช. ที่เห็นว่ามี การเผยแพร่คู่มือให้ จนท.ทราบ และหน้าระบบที่เห็นว่ามีองค์ความรู้ คำถามถามบ่อย	สผป.
2.8	ภาพระบบแจ้งเตือนตามทั้ง 5 ช่องทาง และระบบ SMS แจ้งผลเบื้องต้น	สผป.
2.9	ภาพหน้าแอป 1111 หน้า www การให้บริการกรอกข้อมูล และอีเมล CCC	สผป.
2.13	ข้อมูลเรื่อง ร้องเรียนในการให้บริการยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ป้าเจต/ดึงจากระบบได้ใหม่ว่ามีเรื่องร้องเรียนแบบนี้ไหม	สผป.
2.21	ข้อมูลมาตรฐาน call 1111 ป้าเจต	สผป.
2.22	ข้อมูลรายงานผล Call 1111 ป้าเจต	สผป.
5.2	ภาพลงพื้นที่รับเรื่องกับ นรม. /พี่อ่างหรือท่านสมพาศไปคุยกับมวชนในพื้นที่ ตจว.	สปอ.
ผลลัพธ์		
1.1	สผป. ใส่ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับว่า ใช้วิธีเลือกกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจอย่างไร	สผป.
3.2	ข้อมูลร้อยละผู้ใช้บริการออนไลน์ เปรียบเทียบกับผู้ใช้บริการทั้งหมด ป้าเจต	สผป.