

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน

(Complaint Management Standard Operation Procedure)

เรื่อง การปฏิบัติงาน การให้บริการ
เรื่อง การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์
กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

คำนำ

ด้วย สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดอุบลราชธานี ในฐานะหน่วยงานราชการประจำจังหวัด ได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ได้รวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์การทำงานจริงตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติมาเสนอไว้ในคู่มือเล่มนี้ ตั้งแต่ ขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ วิเคราะห์ข้อร้องเรียนและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ลงนามหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ ในกรณียุติเรื่องต้องแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน /หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน แต่ถ้าไม่ยุติต้องมีการส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม โดยหวังว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดอุบลราชธานี ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องสามารถนำความรู้และเทคนิควิธีการปฏิบัติงานต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์
กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

วัตถุประสงค์

๑.) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อ กำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.) เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและ ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อ ร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางาร้องเรียนต่างๆโดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทาง เดียวกัน

๓.) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพและใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จาก กระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๔.) เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อ ร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆในการร้องเรียนโดย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี เปิดโอกาสให้ ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานต่อไป

โดยระบบการจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ได้ปรับปรุงและพัฒนาขึ้นมาเพื่อลดขั้นตอนและ ระยะเวลาการปฏิบัติงานลดความซ้ำซ้อนลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารและเพื่อรวม ข้อมูลไว้ในฐานข้อมูลเดียวกันทำให้ข้อมูลไม่สูญหายกระจุกกระจายสามารถค้นหาได้สะดวกและรวดเร็ว

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติ งานฉบับ นี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของ ศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี การรับข้อร้องเรียนจากช่องทาง การร้องเรียนต่างๆ การพิจารณาเพื่อจำแนก ระดับของข้อร้องเรียน การแจ้งผลการดำเนินการ กลับไปยังผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข /ปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน ภายในหน่วยงานและสังกัดกระทรวงสาธารณสุข การประสานหน่วยงานภายนอก สังกัดกระทรวงสาธารณสุข รวมทั้ง การติดตามผลการแก้ไข ปัญหา และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน รวมถึง การจัดทำ รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส เพื่อเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี พิจารณากำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาการร้องเรียนเพื่อให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของ หน่วยงานนำไปปฏิบัติ

นิยามของคำสำคัญ

การจัดการข้อร้องเรียน = การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน /ข้อเสนอแนะ /ข้อคิดเห็น /คำชมเชย /การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

๑. การแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี
๒. การรับข้อร้องเรียน
๓. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน

๔. การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจาก หน่วยงานต่างๆและประชาชน
๕. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
๖. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
๗. การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายัง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานีผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน /การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ศูนย์รับข้อร้องเรียน = Complaint Center เป็นศูนย์กลางของหน่วยงานสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ในการรับข้อร้องเรียน /ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียนรวมถึงมีการดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนโดยมีกลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานีเป็นผู้รับผิดชอบ

ช่องทางการร้องเรียน = โทรศัพท์ โทรสาร ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ หนังสือ/จดหมาย เว็บไซต์หน่วยงาน สายด่วนผู้บริหาร และอื่นๆ

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน = บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง = หน่วยงาน สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

ประเภทข้อร้องเรียน/ชมเชย = การทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ การไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ เช่น เจ้าหน้าที่บริการไม่ดี ใช้งานไม่สุภาพ ฯลฯ การฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน เหตุเดือดร้อนรำคาญ ละเมิดในสิทธิตามกฎหมาย(พรบ .สธ.) การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลอาหารและน้ำก่อให้เกิดความเจ็บป่วยและอื่นๆ

ระดับข้อร้องเรียน/ชมเชย = การจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน/ชมเชยออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ระดับ ๑ หมายถึง ประสานงานหน่วยงานอื่นแก้ไข (นอกกระทรวงสาธารณสุข)

ระดับ ๒ หมายถึง หน่วยงานสามารถดำเนินการแก้ไขเองได้

ระดับ ๓ หมายถึง ผู้มีอำนาจแต่งตั้งและบรรจุเป็นผู้พิจารณาแก้ไขปัญหา

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ประสานงานหน่วยงานอื่นแก้ไข	- โรงงานปล่อยน้ำเสียลงแหล่งน้ำสาธารณะ - การฉัดพ่นหมอกควันกำจัดยุ่งลาย	๑๕ วัน	คณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒	หน่วยงานสามารถดำเนินการแก้ไขเองได้	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	๑๕ วัน	คณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๓	ผู้มีอำนาจแต่งตั้งและบรรจุเป็นผู้พิจารณาแก้ไขปัญหา	- การร้องเรียนเกี่ยวกับความรับผิดชอบวินัยของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง	๓๐ วัน	คณะกรรมการตามคำสั่งของผู้มีอำนาจแต่งตั้งและบรรจุ

ขั้นตอนการทำงาน

ขั้นตอนที่ ๑ แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย

๑. ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่จากทุกกลุ่มงานโดยกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงานพร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน
๒. กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน
๓. กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๒ การรับข้อร้องเรียน

๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยของหน่วยงาน ดำเนินการรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่เข้ามาถึงหน่วยงานผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ
๒. ทุกช่องทางที่มีข้อร้องเรียนเข้ามา ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการลงบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

ขั้นตอนที่ ๓ พิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน

ศูนย์รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานรับข้อร้องเรียน จำแนกระดับของข้อร้องเรียนว่าอยู่ในระดับใด แล้วเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด เพื่อพิจารณาดำเนินการ

กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นให้รายงานผู้บังคับบัญชา แจ้งศูนย์รับข้อร้องเรียนรวมทั้งมีการแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ตามช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน) ภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนซึ่งหน่วยงานสามารถแก้ไขปัญหาเองได้ ให้คณะกรรมการฯ ดำเนินการตรวจสอบและแจ้งไปยังกลุ่มงาน/เจ้าหน้าที่ เพื่อทราบและดำเนินการแก้ไขปรับปรุง รวมทั้งมีการแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ตามช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน) ภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ (ให้ผู้มีอำนาจแต่งตั้งและบรรจุเป็นผู้พิจารณาแก้ไขปัญหา) ให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานพิจารณาแล้วว่าเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่สามารถแก้ไขได้ภายในหน่วยงาน จึงส่งข้อร้องเรียนดังกล่าวให้ผู้มีอำนาจแต่งตั้งและบรรจุเป็นผู้พิจารณาดำเนินการ รวมทั้งมีการแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ตามช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน) ภายในระยะเวลาไม่เกิน ๓๐ วัน

ขั้นตอนที่ ๔ การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการจัดทำรายงานประจำเดือนสรุปการจัดการข้อร้องเรียนและข้อ ชมเชย เสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี เพื่อพิจารณาต่อไป

ขั้นตอนที่ ๕ จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จัดทำบันทึกข้อความสรุปการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชย ระดับ ๑-๓ เพื่อเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานีและคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและชมเชยทราบเป็นประจำทุกไตรมาส

ขั้นตอนที่ ๖ กำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนพิจารณากำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการของหน่วยงานต่างๆ และนำมาตรการการป้องกันแก้ไขข้อร้องเรียนที่ได้รับจากคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยไปเป็นแนวทางในการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพ

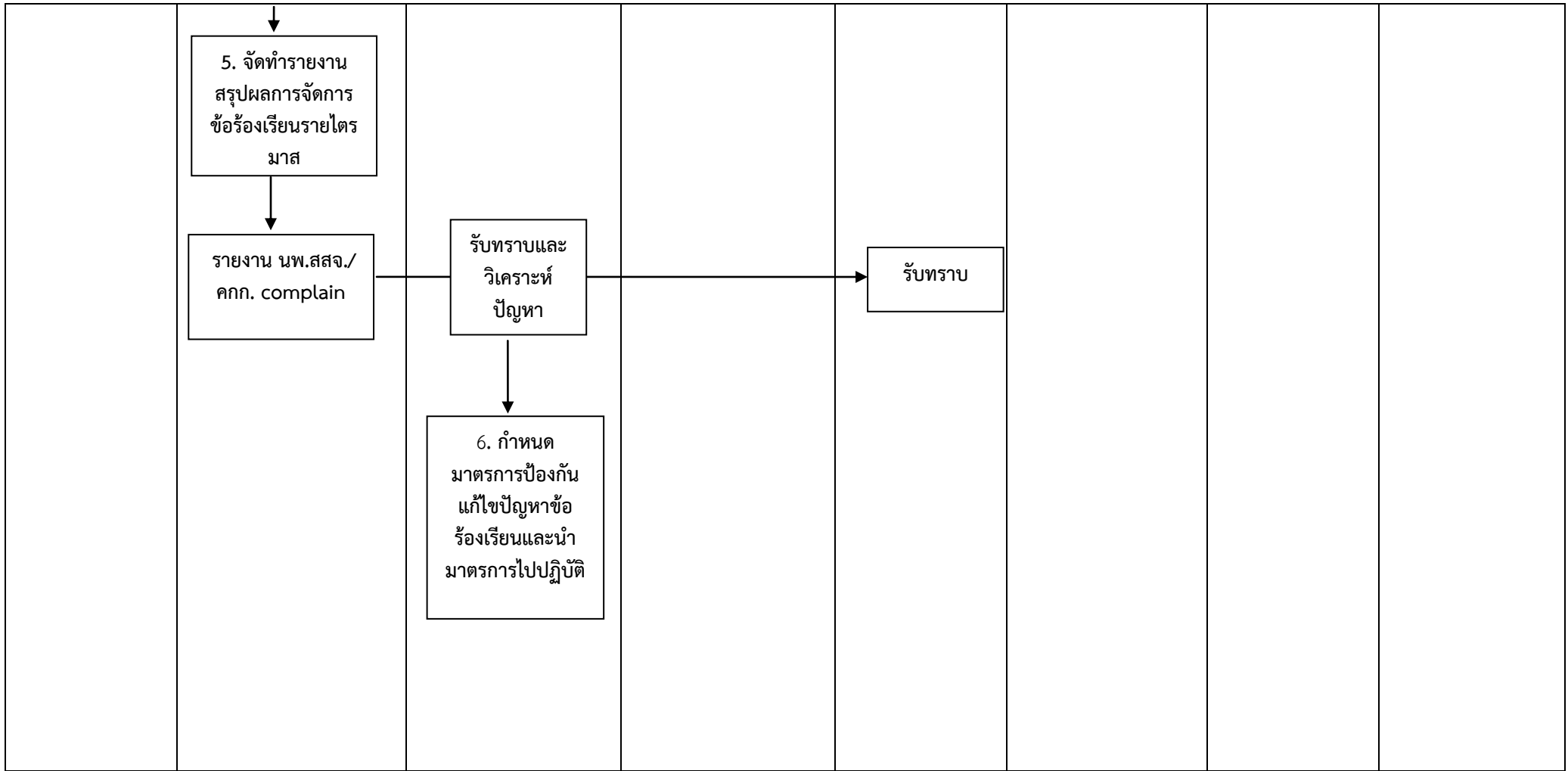
คณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

มีรายละเอียดองค์ประกอบคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน ตามคำสั่งสำนักงาน
สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ที่ ๒๒๑/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๓

และ

มีรายละเอียดองค์ประกอบคณะกรรมการ ขับเคลื่อนธรรมาภิบาล ตามคำสั่งสำนักงาน
สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ที่ ๓๔๕/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

ร้องเรียน/ ช่องทางกร ร้องเรียน	ศูนย์ดำรงธรรม สสจ.อุบลราชธานี	คกก.complainของ สสจ.อุบลราชธานี	หน่วยงานภายใน สสจ.อุบลราชธานี	นพ.สสจ. อุบลราชธานี	ผู้มีอำนาจแต่งตั้ง และบรรจุ	จุดควบคุม	ระดับการควบคุม
<p>1.โทรศัพท์ 2.โทรสาร 3.website หน่วยงาน 5.กล่อง/ ข้อคิดเห็น 6.หนังสือ 7.ผู้บริหาร</p> <p>ประสาน หน่วยงาน อื่น/ให้ข้อมูล</p> <p>การแจ้งกลับ ผู้ร้องเรียน</p>	<p>1.แต่งตั้ง คกก. ของหน่วยงาน</p> <p>2.รับข้อร้องเรียน</p> <p>3.พิจารณา จำแนกระดับ และจัดการข้อ ร้องเรียน</p> <p>4.รับและรวบรวม ข้อร้องเรียนจาก หน่วยงานต่างๆ</p>		<p>ระดับ 2</p> <p>รับทราบและ ดำเนินการแก้ไข</p> <p>รับทราบและ ดำเนินการแก้ไข</p>		<p>รับทราบและ รายงาน</p> <p>รับทราบ/สั่งการ</p>	<p>- คำสั่งแต่งตั้ง คณะทำงานใน การดำเนินงาน (ประกอบด้วย ตัวแทนจากทุก กลุ่มงานใน หน่วยงาน)</p> <p>- ข้อร้องเรียน ได้รับการจัดการ ภายในเวลาที่ กำหนด</p> <p>- รายงานข้อ ร้องเรียน ประจำเดือน</p>	<p>- มีคำสั่งแต่งตั้ง คณะทำงานของ หน่วยงาน</p> <p>- ร้อยละ๘๐ ของ ข้อร้องเรียนได้รับ การจัดการภายใน ระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>- ร้อยละ๘๐ของ รายงานข้อ ร้องเรียน ประจำเดือนภายใน เวลาที่กำหนด</p>




Work flow กระบวนการที่สร้างคุณค่า สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

ชื่อกระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียน ชื่อหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

ตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จของระบบจัดการ ข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชยของส่วนราชการ และการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ

ลำดับที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1		ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆส่งเรื่องมายังจังหวัด เจ้าหน้าที่ รับเรื่อง ลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้	การให้บริการที่รวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการเป็นธรรมชาติ	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่จังหวัดดำเนินการ
2		เสนอหัวหน้าศูนย์พิจารณา พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล และมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ	การวิเคราะห์ข้อเท็จจริง ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบโดยเร็ว เป็นธรรมชาติ	หัวหน้าศูนย์	หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่จังหวัดดำเนินการ
3		ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง	การพิจารณาเรื่องด้วยความเป็นกลาง เป็นธรรมชาติ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน	บันทึก, หนังสือร้องเรียน
4		หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	การตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เป็นธรรมชาติ การดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด การติดตามเรื่องอย่างต่อเนื่อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงได้	เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง	หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงานนั้นๆตรวจสอบข้อเท็จจริง
5		หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการ สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ	เรื่องที่ได้รับจากหน่วยงานที่ตรวจสอบมีข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรมชาติ เจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่ศูนย์	เอกสารต่างๆที่หน่วยงานที่รับผิดชอบส่งมาให้จังหวัดทราบผลการพิจารณา

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
			มีความเต็มใจในการบริการ		
6	<p>ไม่ยุติ ยุติ</p> 	ยุติเรื่องแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน แต่ ถ้าไม่ยุติส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	การตอบสนองต่อเรื่อง ร้องเรียนภายในระยะเวลา รวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้	เจ้าหน้าที่ ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน	หนังสือแจ้งผลการ พิจารณา

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑

ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆส่งเรื่องมายังจังหวัด เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เรื่องและข้อมูลการร้องเรียน จากทุกช่องทางเสนอหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจารณา พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล และมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ ๓

ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง

ขั้นตอนที่ ๔

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

ขั้นตอนที่ ๕

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ

ขั้นตอนที่ ๖

- ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน
- ไม่ยุติ ส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

มาตรฐานงาน

มาตรฐานด้านระยะเวลา

ใช้เวลาดำเนินการทั้งสิ้นไม่เกิน ๑๕ วัน

มาตรฐานด้านคุณภาพ

- ดำเนินกิจกรรมตามแผน และกำหนดการที่วางไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลา
- สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา และความจำเป็นสำคัญเร่งด่วน มีความรวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้

การติดตามและประเมินผล

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติทุกเดือน

เอกสารอ้างอิง

- หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่จังหวัดดำเนินการ
- บันทึกข้อความ
- หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงานนั้นๆตรวจสอบข้อเท็จจริง
- เอกสารต่างๆที่หน่วยงานที่รับผิดชอบส่งมาให้จังหวัดทราบผลการพิจารณา
- หนังสือแจ้งผลการพิจารณา

ภาคผนวก

ฟอร์ม **PM 1** การกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าจากยุทธศาสตร์พันธกิจและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจังหวัดสมุทรปราการไม่เอาถั่วได้ต่อ ปี

ประเด็นยุทธศาสตร์/ พันธกิจ	กระบวนการ	เจ้าภาพ	ผู้รับบริการ	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
SI2 พัฒนาภาคบริการ ของรัฐและเอกชนให้มี คุณภาพและได้ มาตรฐาน	การจัดการข้อร้องเรียน	ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัด สมุทรปราการ	1. ผู้ร้องเรียน	1.1 สามารถตอบสนอง ต่อข้อร้องเรียนภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	1. ผู้ถูกร้องเรียน	1.1 ได้รับความเป็น ธรรมในการ ตรวจสอบจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
M1. การนำภารกิจ และนโยบายรัฐบาลมา ปฏิบัติให้เกิดผล สัมฤทธิ์			- เรื่องขอความ ช่วยเหลือ	1.2 ปัญหาได้รับการ แก้ไข		1.2 สามารถแก้ไข/ ปรับปรุงเรื่องที่ถูก ร้องเรียนได้
M2. ดูแลให้มีการ ปฏิบัติและบังคับการ ให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อให้เกิดความสงบ เรียบร้อยและเป็น ธรรมในสังคม			- เรื่องได้รับความ เดือดร้อน	1.3 เจ้าหน้าที่เต็มใจ ให้บริการและมีการ ติดตามเรื่องที่ได้มา ร้องเรียนไว้	2. เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ - เจ้าหน้าที่ของ ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัด - เจ้าหน้าที่ของ หน่วยงาน ที่รับเรื่อง	2.1 ปัญหาได้รับการ ช่วยเหลือ/ แก้ไข อย่างเต็มที่
M3. จัดให้มีการ คุ้มครอง ป้องกัน ส่งเสริม และช่วยเหลือ ประชาชนและชุมชนที่ ด้อยโอกาส เพื่อให้			- เรื่อง สาธารณูปโภค/ สาธารณูปการไม่ เพียงพอ	1.4 การติดตามเรื่องที่ ได้ร้องเรียนไว้		2.2 ข้อมูลที่ได้รับ จากผู้รับบริการเป็น ข้อมูลที่ต้องการ ครบถ้วน

ประเด็นยุทธศาสตร์/ พันธกิจ	กระบวนการ	เจ้าภาพ	ผู้รับบริการ	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
ได้รับความเป็นธรรม ทั้งด้านเศรษฐกิจและ สังคมในการดำรงชีวิต อย่างพอเพียง						
M4. จัดให้มีการ บริการภาครัฐเพื่อให้ ประชาชนสามารถ เข้าถึงได้อย่างเสมอ หน้า รวดเร็ว และมี คุณภาพ			- เรื่องการทุจริต ประพฤติมิชอบของ เจ้าหน้าที่รัฐ			2.3 กระบวนการ ตรวจสอบที่เป็นธรรม ยุติธรรม
			- เรื่องการให้บริการ ของหน่วยงานภายใน จังหวัด		3. ผู้ว่าราชการ จังหวัด	3.1 กระบวนการ ตรวจสอบที่เป็นธรรม ยุติธรรม
			- เรื่องแจ้งเบาะแส/ ผู้มีอิทธิพล			3.2 คู่กรณีสามารถ ร่วมกันแก้ไขปัญหา ได้อย่างเป็นธรรม
			- เรื่องสิ่งแวดล้อม			3.3 ปัญหาได้รับการ แก้ไขหรือช่วยเหลือ อย่างเต็มที่
			- เรื่องที่ดิน		4. หน่วยงานของรัฐ ที่เข้าร่วมตรวจสอบ ข้อร้องเรียน	4.1 ข้อมูลที่ได้รับ จากทุกฝ่ายเป็น ข้อมูลที่ต้องการ

ประเด็นยุทธศาสตร์/ พันธกิจ	กระบวนการ	เจ้าภาพ	ผู้รับบริการ	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
						ครบถ้วน
			- เรื่องอื่นๆ			4.2 กระบวนการ ตรวจสอบเป็นไปด้วย ความยุติธรรม
					5. หน่วยงาน ตรวจสอบการ ดำเนินงานของ ศูนย์ฯ เช่น ป.ป.ท., ป.ป.ช., ผู้ตรวจ กระทรวง, ผู้ตรวจการแผ่นดิน	5.1 การตรวจสอบ เป็นไปตามกฎ ระเบียบที่กำหนด
						5.2 การปฏิบัติงานมี ความยุติธรรมกับทุก ฝ่าย

ฟอร์ม *PM 2* การวิเคราะห์ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่า_จังหวัดสมุทรปราการ

ชื่อกระบวนการ การจัดการซื้อโรงเรียน ชื่อหน่วยงาน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ


ลำดับ ที่	ความต้องการของ ผู้รับบริการ	ความต้องการของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อกำหนด กฎหมาย	ประสิทธิภาพของ กระบวนการ	ความคุ้มค่าและ การลดต้นทุน	ผลลัพธ์	ตัวชี้วัด
1	1.1 สามารถตอบสนอง ต่อซื้อโรงเรียนภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	1.1 ได้รับความเป็น ธรรมในการตรวจสอบ จากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่า ด้วยการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒	ซื้อโรงเรียนได้รับ การแก้ไขปัญหา อย่างทันท่วงที	เป็นการช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่างๆ	มีการดำเนินงาน ตามซื้อโรงเรียน ปัญหาได้รับการ แก้ไขตามที่ ต้องการ/ช่วยเหลือ	ระดับ ความสำเร็จของ ระบบจัดการ ซื้อโรงเรียน/ ข้อเสนอแนะ/

ลำดับ ที่	ความต้องการของ ผู้รับบริการ	ความต้องการของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อกำหนด กฎหมาย	ประสิทธิภาพของ กระบวนการ	ความคุ้มค่าและ การลดต้นทุน	ผลลัพธ์	ตัวชี้วัด
							ข้อคิดเห็น/ คำชมเชยของ ส่วนราชการ และการเปิด โอกาสให้ ประชาชนเข้ามา มีส่วนร่วมในการ บริหารราชการ
2	1.2 ปัญหาได้รับการ แก้ไข	1.2 สามารถแก้ไข/ ปรับปรุงเรื่องที่ถูก ร้องเรียนได้	ระเบียบและ ขั้นตอนการ ปฏิบัติงานของศูนย์ ดำรงธรรม	เรื่องการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ ลดลง	บุคลากรมีคุณภาพ ในการจัดการเรื่อง ร้องเรียนได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	การทุจริตและ ประพฤติมิชอบ ลดลง	
3	1.3 เจ้าหน้าที่เต็มใจ ให้บริการและมีการ ติดตามเรื่องที่ได้มา ร้องเรียนไว้	2.1 ปัญหาได้รับการ ช่วยเหลือ/ แก้ไขอย่าง เต็มที่	พรบ.ข้อมูลข่าวสาร ของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐	การปฏิบัติงานมี คุณภาพมากขึ้น	ปัญหาต่างๆได้รับ การแก้ไขก่อนที่จะ ลุกลาม	ขั้นตอนการ ตรวจสอบ ที่เป็นธรรม	
4	1.4 การติดตามเรื่อง ที่ได้อ้างเรียนไว้	3.2 คู่กรณีสามารถ ร่วมกันแก้ไขปัญหาได้ อย่างเป็นธรรม	พรบ.คุ้มครอง ผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒	ช่วยแก้ไขความ เดือด ร้อนอย่างมี ประสิทธิภาพ		ความพึงพอใจใน การ ให้บริการ	
5	-	4.1 ข้อมูลที่ได้รับจาก	กฎหมายอื่นๆ ที่	กระบวนการ		มีความภูมิใจใน	

ลำดับ ที่	ความต้องการของ ผู้รับบริการ	ความต้องการของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อกำหนด กฎหมาย	ประสิทธิภาพของ กระบวนการ	ความคุ้มค่าและ การลงทุน	ผลลัพธ์	ตัวชี้วัด
		ทุกฝ่ายเป็นข้อมูลที่ ถูกต้อง ครบถ้วน	เกี่ยวข้อง	ตรวจสอบ ที่เป็นธรรม		การปฏิบัติงานตาม หน้าที่	

ฟอร์ม PM 6 Work flow เปรียบเทียบการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า/ กระบวนการสนับสนุน จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔
ชื่อกระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียน ชื่อหน่วยงาน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา (เดิม)	รายละเอียดงาน	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา (ใหม่)	รายละเอียดงาน	การปรับปรุงกระบวนการ/ เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1		ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือ หน่วยงานต่างๆส่งเรื่องมายัง จังหวัด เจ้าหน้าที่ รับเรื่อง ลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูล ที่ได้		เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเรื่อง ร้องเรียนจากทุกช่องทาง เพื่อ ลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูล ที่ได้	มีการติดตามเรื่องร้องเรียน จากทุกช่องทางอย่างน้อยวัน ละ 2 ครั้ง (เช้า 9.00 น. / บ่าย 13.30 น.)
2		เสนอหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรม พิจารณา พร้อมทั้งวิเคราะห์ ข้อมูล และมอบหมายเรื่องให้ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ		เสนอหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรม พิจารณา พร้อมทั้งวิเคราะห์ ข้อมูล และมอบหมายเรื่องให้ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ	สามารถเสนอให้หน.ศูนย์ฯ พิจารณาได้ภายในวันเดียว
3		ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อม ทั้งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบ ข้อเท็จจริง		ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อม ทั้งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	สามารถเสนอให้ผู้บริหาร พิจารณาและสั่งการได้ภายใน 2 วันทำการ
4		หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่อง ร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจ หน้าที่		หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่อง ร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจ หน้าที่	ติดตามและเร่งรัดหน่วยงาน รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ดังกล่าวทุกวัน
5		หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผล การดำเนินการ สรุปเรื่องและ		หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผล การดำเนินการ สรุปเรื่องและ	สามารถเสนอผู้บริหารให้ ความเห็นชอบได้ภายใน

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา (เดิม)	รายละเอียดงาน	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา (ใหม่)	รายละเอียดงาน	การปรับปรุงกระบวนการ/ เอกสารที่เกี่ยวข้อง
		ทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความ เห็นชอบ		ทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความ เห็นชอบ	1 วันทำการเมื่อได้รับแจ้งผล การดำเนินการ สรุปเรื่องจาก หน่วยงานรับผิดชอบ
6	<p style="text-align: center;"> <i>ไม่ยุติ</i> <i>ยุติ</i>  </p>	ยุติเรื่องแจ้งผลการพิจารณาแก่ ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่อง ร้องเรียน แต่ถ้าไม่ยุติสั่ง ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	<p style="text-align: center;"> <i>ไม่ยุติ</i> <i>ยุติ</i>  </p>	ยุติเรื่องแจ้งผลการพิจารณาแก่ ผู้ร้องเรียน/ หน่วยงานที่ส่งเรื่อง ร้องเรียน แต่ถ้าไม่ยุติสั่ง ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	แจ้งผลการพิจารณาแก่ ผู้ร้องเรียน/ หน่วยงานที่ส่ง เรื่องร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ หรือสั่งตรวจ สอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมใน กรณีเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ไม่ยุติ