

คู่มือ
การจัดการซื้อร้องเรียน

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานราชการต่างมุ่งปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ การดำเนินงาน รวมทั้งการให้บริการต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน ซึ่งเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) โดยแบ่งออกเป็น ๗ หมวด หนึ่งในหมวดที่สำคัญ คือ หมวด ๖: การจัดการกระบวนการ ในเรื่องนี้คณะทำงาน PMQA Team ได้คัดเลือกกระบวนการที่สร้างคุณค่าจากทุกประเด็นยุทธศาสตร์ คือ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน เพื่อออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่าเพื่อสร้างมาตรฐานการทำงาน และจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

เทศบาลตำบลเชียงเคี่ยนในฐานะหน่วยงานจัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนได้รวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์การทำงานจริงตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติมานำเสนอไว้ในคู่มือเล่มนี้ ตั้งแต่ขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ วิเคราะห์ข้อร้องเรียนและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ลงนามหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ ในกรณียุติเรื่องต้องแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน แต่ถ้าไม่ยุติต้องมีการส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม โดยหวังว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องสามารถนำความรู้และเทคนิควิธีการปฏิบัติงานต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

เทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
วัตถุประสงค์.....	๑
ขอบเขต.....	๑
นิยามของคำสำคัญ.....	๑
กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน.....	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	๕
มาตรฐานงาน.....	๖
แผนสำรองฉุกเฉินเพื่อป้องกันผลกระทบกับการจัดการกระบวนการ.....	๖
เอกสารอ้างอิง.....	๑๓
ภาคผนวก	

คู่มือการจัดการ ข้อร้องเรียน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบ
๓. เพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)
๔. เพื่อจัดเก็บข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแนวทาง เทคนิค ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ
๕. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้จังหวัดตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล แผนสำรองฉุกเฉินเพื่อป้องกันผลกระทบการจัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น ๙ เรื่องหลักๆ ดังนี้

- เรื่องขอรับความช่วยเหลือ
- เรื่องได้รับความเดือดร้อน
- เรื่องขอความเป็นธรรม
- เรื่องแจ้งเบาะแส/ ผู้มีอิทธิพล
- เรื่องสาธารณูปโภค/ สาธารณูปการ
- เรื่องทรัพยากรธรรมชาติ/ สิ่งแวดล้อม
- เรื่องการทุจริต/ การปฏิบัติหน้าที่/ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่
- เรื่องปัญหาที่ดิน
- เรื่องอื่นๆ

ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์

- ร้องเรียนด้วยตนเองที่เทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน
- ภายนอกจังหวัด เช่น กระทรวงมหาดไทย สำนักราชเลขาธิการ สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงาน ป.ป.ง. สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ องค์การอิสระ องค์กรเอกชน

- ภายในจังหวัด เช่น ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรอิสระ องค์กรเอกชน สื่อทุกประเภท (หนังสือพิมพ์/ จดหมาย/ วิทยุ/ โทรทัศน์ และอินเทอร์เน็ต)

การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียน เข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียน ไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาคำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

การติดตามประเมินผล หมายถึง การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การแจ้งเตือน

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
หัวหน้าศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	<ul style="list-style-type: none">➤ ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ➤ กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลา➤ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา➤ รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บังคับบัญชา
เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	<ul style="list-style-type: none">➤ ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ➤ รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนตามที่หัวหน้าศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์มอบหมาย➤ รวบรวมข้อเท็จจริงพร้อมข้อเสนอแนะ/ ความเห็นที่ได้จากการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผู้บังคับบัญชา

Work flow กระบวนการที่สร้างคุณค่า เทศบาลตำบลเชิงเคเรือ

ชื่อกระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียน

ชื่อหน่วยงาน เทศบาลตำบลเชิงเคเรือ

ตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จของระบบจัดการข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชยของส่วนราชการ

ลำดับที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆส่งเรื่องมายังจังหวัด เจ้าหน้าที่ รับเรื่องลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้	การให้บริการที่รวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการเป็นธรรมชาติ	เจ้าหน้าที่ ศูนย์รับ เรื่องราว ร้องเรียนร้อง ทุกข์	หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่จังหวัดดำเนินการ
๒		เสนอหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมพิจารณา พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล และมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ	การวิเคราะห์ข้อเท็จจริง ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบโดยเร็ว เป็นธรรมชาติ	หัวหน้าศูนย์ ศูนย์รับ เรื่องราว ร้องเรียนร้อง ทุกข์	หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่จังหวัดดำเนินการ
๓		ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง	การพิจารณาเรื่องด้วยความเป็นกลาง เป็นธรรมชาติ	เจ้าหน้าที่ ศูนย์รับ เรื่องราว ร้องเรียนร้อง ทุกข์ ผู้รับผิดชอบ	บันทึก, หนังสือร้องเรียน

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
				เรื่อง	
๔		หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	การตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เป็นธรรม การดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด การติดตามเรื่องอย่างต่อเนื่อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงได้	เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง	หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงานนั้นๆ ตรวจสอบข้อเท็จจริง
๕		หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการ สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ	เรื่องที่ได้รับจากหน่วยงานที่ตรวจสอบมีข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรม เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการบริการ	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	เอกสารต่างๆ ที่หน่วยงานที่รับผิดชอบส่งมาให้จังหวัด ทราบผลการพิจารณา
๖		ยุติเรื่องแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน แต่ ถ้าไม่ยุติส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลารวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	หนังสือแจ้งผลการพิจารณา

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑

ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆส่งเรื่องมายังจังหวัด เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เรื่องและข้อมูลการร้องเรียนจากทุกช่องทางเสนอหัวหน้าศูนย์ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ พิจารณา พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล และมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ ๓

ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง

ขั้นตอนที่ ๔

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

ขั้นตอนที่ ๕

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ

ขั้นตอนที่ ๖

- ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน
- ไม่ยุติ ส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

มาตรฐานงาน

มาตรฐานด้านระยะเวลา

ใช้เวลาดำเนินการทั้งสิ้นไม่เกิน ๑๑๒- ๓๖๕ วัน

มาตรฐานด้านคุณภาพ

- ดำเนินกิจกรรมตามแผน และกำหนดการที่วางไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลา
- สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา และความจำเป็นสำคัญเร่งด่วน มีความรวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้

การติดตามและประเมินผล

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติทุกเดือน

แผนสำรองฉุกเฉิน เพื่อป้องกันผลกระทบกับการจัดการกระบวนการ เทศบาลตำบลเชิงเคเรือ
ชื่อกระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียน ชื่อหน่วยงาน เทศบาลตำบลเชิงเคเรือ

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ภาวะฉุกเฉิน/ ความเสี่ยง	แผนรองรับภาวะฉุกเฉิน/ กิจกรรมควบคุมความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ
๑		ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆส่งเรื่องมายังจังหวัด เจ้าหน้าที่ รับเรื่อง ลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้	ได้รับเรื่องร้องเรียนที่ต้องได้รับการจัดการอย่างเร่งด่วน	จัดลำดับความสำคัญของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับมาจากทุกช่องทาง	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์
๒		เสนอหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมพิจารณา พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล และมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ	ข้อมูลที่ได้มาไม่เป็นความจริง ขาดความน่าเชื่อถือ	ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลที่ได้ให้มีความครบถ้วนถูกต้อง โปร่งใสและเป็นธรรมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	หัวหน้าศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์
๓		ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา ตรวจสอบข้อเท็จจริง	ผู้บริหารไปราชการต่างจังหวัด/ ต่างประเทศ เป็นเวลาหลายวัน	แต่งตั้งหรือมอบอำนาจให้มีผู้แทนสามารถพิจารณาและลงนามอนุมัติได้	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์/ ผู้รับผิดชอบเรื่อง

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ภาวะฉุกเฉิน/ ความเสี่ยง	แผนรองรับภาวะฉุกเฉิน/ กิจกรรมควบคุมความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ
๔		หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ขาดแคลนบุคลากรที่รับผิดชอบในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	พัฒนาให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถทำงานทดแทนกันได้ โดยจัดสรรภารกิจและมอบหมายให้เหมาะสมกับเวลา ภาระงาน และความรู้ความสามารถ	เจ้าหน้าที่ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องใน การตรวจสอบ ข้อเท็จจริง
๕		หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการ สรุปร้องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ	ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่เป็นที่ยอมรับจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ	แต่งตั้งคณะทำงานผู้ทรงคุณวุฒิและเป็นที่ยอมรับเข้าร่วมพิจารณาและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนนั้นๆ ด้วยความยุติธรรม โปร่งใส	เจ้าหน้าที่ ศูนย์รับ เรื่องราว ร้องเรียนร้อง ทุกข์
๖		ยุติเรื่องแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน แต่ ถ้าไม่ยุติส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	ไม่สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลามาตรฐานที่กำหนดไว้	วิเคราะห์สาเหตุหรือปัจจัยที่มีผลต่อการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนไม่เป็นไปตามระยะเวลามาตรฐานที่กำหนดไว้ และเสนอแนวทางแก้ไขในขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เจ้าหน้าที่ ศูนย์รับ เรื่องราว ร้องเรียนร้อง ทุกข์

เอกสารอ้างอิง

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

ภาคผนวก

ฟอร์ม PM ๑ การกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่า จากยุทธศาสตร์ พันธกิจ และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน

ประเด็นยุทธศาสตร์/ พันธกิจ	กระบวนการ	เจ้าภาพ	ผู้รับบริการ	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
SI ๑, SI ๒, SI ๓	การจัดการข้อร้องเรียน	เทศบาลตำบล เชียงเคี่ยน	๑. ผู้ร้องเรียน	๑.๑ สามารถตอบสนอง ต่อข้อร้องเรียนภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	๑. ผู้ถูกร้องเรียน	๑.๑ ได้รับความเป็นธรรม ในการตรวจสอบจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
M๑. การนำภารกิจ และนโยบายรัฐบาลมา ปฏิบัติให้เกิดผล สัมฤทธิ์			- เรื่องขอความ ช่วยเหลือ	๑.๒ ปัญหาได้รับการแก้ไข		๑.๒ สามารถแก้ไข/ ปรับปรุงเรื่องที่ถูก ร้องเรียนได้
M๒. ดูแลให้มีการ ปฏิบัติและบังคับการ ให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อให้เกิดความสงบ เรียบร้อยและเป็น ธรรมในสังคม			- เรื่องได้รับความ เดือดร้อน	๑.๓ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ให้บริการและมีการ ติดตามเรื่องที่ได้มา ร้องเรียนไว้	๒. เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ - เจ้าหน้าที่ของ ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัด - เจ้าหน้าที่ของ หน่วยงานที่รับเรื่อง	๒.๑ ปัญหาได้รับการ ช่วยเหลือ/ แก้ไขอย่าง เต็มที่
M๓. จัดให้มีการ			- เรื่อง	๑.๔ การติดตามเรื่องที่ได้		๒.๒ ข้อมูลที่ได้รับจาก

ประเด็นยุทธศาสตร์/ พันธกิจ	กระบวนการ	เจ้าภาพ	ผู้รับบริการ	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
คุ้มครอง ป้องกัน ส่งเสริม และช่วยเหลือ ประชาชนและชุมชนที่ ด้อยโอกาส เพื่อให้ ได้รับความเป็นธรรม ทั้งด้านเศรษฐกิจและ สังคมในการดำรงชีวิต อย่างพอเพียง			สาธารณูปโภค/ สาธารณูปการ ไม่เพียงพอ	ร้องเรียนไว้		ผู้รับบริการเป็นข้อมูลที่ ถูกต้อง ครบถ้วน
M๔. จัดให้มีการ บริการภาครัฐเพื่อให้ ประชาชนสามารถ เข้าถึงได้อย่างเสมอ หน้า รวดเร็ว และมี คุณภาพ			- เรื่องการทุจริต ประพฤติมิชอบของ เจ้าหน้าที่รัฐ			๒.๓ กระบวนการ ตรวจสอบที่เป็นธรรม ยุติธรรม
			- เรื่องการให้บริการ ของหน่วยงานภายใน จังหวัด			๓.๑ กระบวนการ ตรวจสอบที่เป็นธรรม ยุติธรรม
			- เรื่องแจ้งเบาะแส/ ผู้มีอิทธิพล			๓.๒ คู่กรณีสามารถ ร่วมกันแก้ไขปัญหาได้

ประเด็นยุทธศาสตร์/ พันธกิจ	กระบวนการ	เจ้าภาพ	ผู้รับบริการ	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
						อย่างเป็นธรรม
			- เรื่องสิ่งแวดล้อม			๓.๓ ปัญหาได้รับการแก้ไขหรือช่วยเหลืออย่างเต็มที่
			- เรื่องที่ดิน		๔. หน่วยงานของรัฐที่เข้าร่วมตรวจสอบข้อร้องเรียน	๔.๑ ข้อมูลที่ได้รับจากทุกฝ่ายเป็นข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน
			- เรื่องอื่นๆ			๔.๒ กระบวนการตรวจสอบเป็นไปด้วยความยุติธรรม
					๕. หน่วยงานตรวจสอบการดำเนินงานของศูนย์ฯ เช่น ป.ป.ท., ป.ป.ช., ผู้ตรวจการกระทรวง, ผู้ตรวจการแผ่นดิน	๕.๑ การตรวจสอบเป็นไปตามกฎ ระเบียบที่กำหนด
						๕.๒ การปฏิบัติงานมีความยุติธรรมกับทุกฝ่าย

ฟอร์ม *PM ๒* การวิเคราะห์ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่า_เทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน
ชื่อกระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียน ชื่อหน่วยงาน เทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน

ลำดับ ที่	ความต้องการของ ผู้รับบริการ	ความต้องการของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อกำหนด/ กฎหมาย	ประสิทธิภาพของ กระบวนการ	ความคุ้มค่าและ การลดต้นทุน	ผลลัพธ์	ตัวชี้วัด
๑	๑.๑ สามารถตอบสนอง ต่อข้อร้องเรียนภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	๑.๑ ได้รับความเป็นธรรม ในการตรวจสอบจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วย การจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒	ข้อร้องเรียนได้รับ การแก้ไขปัญหา อย่างทันท่วงที	เป็นการช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่างๆ	มีการดำเนินงาน ตามข้อร้องเรียน ปัญหาได้รับการ แก้ไขตามที่ ต้องการ/ช่วยเหลือ	ระดับ ความสำเร็จของ ระบบจัดการ ข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชยของ ส่วนราชการ
๒	๑.๒ ปัญหาได้รับการแก้ไข	๑.๒ สามารถแก้ไข/ ปรับปรุงเรื่องที่ถูก ร้องเรียนได้	ระเบียบและขั้นตอน การปฏิบัติงานของ ศูนย์ดำรงธรรม	เรื่องการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ ลดลง	บุคลากรมีคุณภาพ ในการจัดการเรื่อง ร้องเรียนได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	การทุจริตและ ประพฤติมิชอบ ลดลง	
๓	๑.๓ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ให้บริการและมีการ ติดตามเรื่องที่ได้มา ร้องเรียนไว้	๒.๑ ปัญหาได้รับการ ช่วยเหลือ/ แก้ไขอย่าง เต็มที่	พรบ.ข้อมูลข่าวสาร ของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐	การปฏิบัติงานมี คุณภาพมากขึ้น	ปัญหาต่างๆได้รับ การแก้ไขก่อนที่จะ ลุกลาม	ขั้นตอนการ ตรวจสอบที่เป็น ธรรม	

ลำดับ ที่	ความต้องการของ ผู้รับบริการ	ความต้องการของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อกำหนด/ กฎหมาย	ประสิทธิภาพของ กระบวนการ	ความคุ้มค่าและ การลดต้นทุน	ผลลัพธ์	ตัวชี้วัด
๔	๑.๔ การติดตามเรื่องที่ได้ ร้องเรียนไว้	๓.๒ คู่กรณีสามารถ ร่วมกันแก้ไขปัญหาได้ อย่างเป็นธรรม	พรบ.คุ้มครอง ผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒	ช่วยแก้ไขความ เดือดร้อนอย่างมี ประสิทธิภาพ		ความพึงพอใจใน การให้บริการ	
๕	-	๔.๑ ข้อมูลที่ได้รับจากทุก ฝ่ายเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน	กฎหมายอื่นๆ ที่ เกี่ยวข้อง	กระบวนการ ตรวจสอบที่เป็น ธรรม		มีความภูมิใจใน การปฏิบัติงานตาม หน้าที่	

ฟอร์ม *PM ๒* Work flow เปรียบเทียบการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า/ กระบวนการสนับสนุน เทศบาลตำบลเชิงเครือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖
 ชื่อกระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียน ชื่อหน่วยงาน เทศบาลตำบลเชิงเครือ

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา (เดิม)	รายละเอียดงาน	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา (ใหม่)	รายละเอียดงาน	การปรับปรุงกระบวนการ/ เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑	<p>รับเรื่อง ร้องเรียนจาก ช่องทางต่างๆ</p> <p>1 วัน</p>	ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆส่งเรื่องมายังจังหวัด เจ้าหน้าที่ รับเรื่อง ลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้	<p>รับเรื่อง ร้องเรียนจาก</p> <p>3 ชม.</p>	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง เพื่อลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้	มีการติดตามเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางอย่างน้อยวันละ ๒ ครั้ง (เช้า ๙.๐๐ น. / ป้าย ๑๓.๓๐ น.)
๒	<p>เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เรื่อง และข้อมูลที่ได้จากการ ร้องเรียน</p> <p>1 วัน</p>	เสนอหัวหน้าศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์พิจารณา พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล และมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ	<p>เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เรื่อง และข้อมูลที่ได้จากการ ร้องเรียน</p> <p>3 ชม.</p>	เสนอหัวหน้าศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์พิจารณา พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล และมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ	สามารถเสนอให้หน.ศูนย์ฯ พิจารณาได้ภายในวันเดียว
๓	<p>เสนอผู้บริหารพิจารณาเรื่อง</p> <p>3 วัน</p>	ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง	<p>เสนอผู้บริหารพิจารณาเรื่อง</p> <p>2 วัน</p>	ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง	สามารถเสนอให้ผู้บริหารพิจารณาและสั่งการได้ภายใน ๒ วันทำการ

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา (เดิม)	รายละเอียดงาน	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา (ใหม่)	รายละเอียดงาน	การปรับปรุงกระบวนการ/ เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๔		หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่อง ร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจ หน้าที่		หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่อง ร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจ หน้าที่	ติดตามและเร่งรัดหน่วยงาน รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ดังกล่าวทุกวัน
๕		หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผล การดำเนินการ สรุปเรื่องและ ทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความ เห็นชอบ		หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผล การดำเนินการ สรุปเรื่องและ ทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความ เห็นชอบ	สามารถเสนอผู้บริหารให้ ความเห็นชอบได้ภายใน ๑ วันทำการเมื่อได้รับแจ้งผล การดำเนินการ สรุปเรื่องจาก หน่วยงานรับผิดชอบ
๖		ยุติเรื่องแจ้งผลการพิจารณาแก่ ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่อง ร้องเรียน แต่ถ้าไม่ยุติส่ง ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม		ยุติเรื่องแจ้งผลการพิจารณาแก่ ผู้ร้องเรียน/ หน่วยงานที่ส่งเรื่อง ร้องเรียน แต่ถ้าไม่ยุติส่ง ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	แจ้งผลการพิจารณาแก่ ผู้ร้องเรียน/ หน่วยงานที่ส่ง เรื่องร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ หรือส่งตรวจ สอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมใน กรณีเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ไม่ยุติ