

เทศบาลตำบลศาลาด่าน

คู่มือ

การจัดการซื้อร้องเรียนร้องทุกข์

คู่มือ
การจัดการซื้อร้องเรียนร้องทุกข์

เทศบาลตำบลศาลาด่าน
กันยายน ๒๕๕๘

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานราชการต่างมุ่งปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ การดำเนินงาน รวมทั้งการให้บริการต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบล นายูง ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่สำคัญ การจัดการกระบวนการ ในเรื่องคุณภาพการให้บริการ ได้คัดเลือกกระบวนการที่สร้างคุณค่าจากทุกประเด็นยุทธศาสตร์ คือ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่าเพื่อสร้างมาตรฐานการทำงาน และจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

เทศบาลตำบลศาลาด่าน ในฐานะหน่วยงานจึงได้จัดทำคู่มือการจัดการ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ได้รวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์การทำงานจริงตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติมานำเสนอไว้ในคู่มือเล่มนี้ ตั้งแต่ขั้นตอน รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ วิเคราะห์ข้อร้องเรียนร้องทุกข์และทำบันทึกเสนอผู้บริหารของหน่วยงานให้ลงนามหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แจ้งผลการดำเนินการ สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ ในกรณียุติเรื่องต้องแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน แต่ถ้าไม่ยุติต้องมีการ ส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม โดยหวังว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลศาลาด่าน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องสามารถนำความรู้และเทคนิควิธีการปฏิบัติงานต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

เทศบาลตำบลศาลาด่าน

กันยายน ๒๕๖๓

สารบัญ

หน้า

คำนำ

วัตถุประสงค์..... ๑

ขอบเขต..... ๑

นิยามของคำสำคัญ..... ๑

กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน..... ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน..... ๕

มาตรฐานงาน..... ๖

แผนสำรองฉุกเฉินเพื่อป้องกันผลกระทบกับการจัดการกระบวนการ..... ๖

เอกสารอ้างอิง..... ๑๓

ภาคผนวก

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

วัตถุประสงค์

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

ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้ ทต. ตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล แผนสำรองฉุกเฉินเพื่อป้องกันผลกระทบการจัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น ๖ เรื่องหลักๆ ดังนี้

- เรื่องขอรับความช่วยเหลือ
- เรื่องได้รับความเดือดร้อน
- เรื่องขอความเป็นธรรม
- เรื่องสาธารณูปโภค/ สาธารณูปการ
- เรื่องการทุจริต/ การปฏิบัติหน้าที่/ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- เรื่องอื่นๆ

ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์

- ร้องเรียนด้วยตนเองที่งานรับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลศาลาด่าน

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

- ภายในจังหวัด เช่น ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรอิสระ องค์กรเอกชน สื่อทุกประเภท (หนังสือพิมพ์/ จดหมาย/ วิทยู/ โทรทัศน์ และ อินเทอร์เน็ต)

การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตั้งเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตั้งเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

การติดตามประเมินผล หมายถึง การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การแจ้งเตือน

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
นายกเทศบาลตำบลศาลาด่าน	<ul style="list-style-type: none">➢ ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ➢ กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลา➢ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา➢ รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บังคับบัญชา

งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	<ul style="list-style-type: none">➤ ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ➤ รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนตามที่นายกองค้การบริหารส่วนตำบล ศาลาด่าน มอบหมาย➤ รวบรวมข้อเท็จจริงพร้อมข้อเสนอแนะ/ ความเห็นที่ได้จากการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผู้บังคับบัญชา
--------------------------------	---

แผนงานและขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

เทศบาลตำบลศาลาด่าน

แผนงานและขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน เทศบาลตำบลศาลาด่าน

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆส่งเรื่องมายังจังหวัด เจ้าหน้าที่ รับเรื่อง ลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้	การให้บริการที่รวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ เป็นธรรมชาติ	งานเรื่องร้องทุกข์	หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่เทศบาลตำบลศาลาด่าน
๒		เสนอปลัด ทต. พิจารณา พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล และมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ	การวิเคราะห์ข้อเท็จจริง ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบโดยเร็ว เป็นธรรมชาติ	นายก ทต. ศาลาด่าน	หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่เทศบาลตำบลศาลาด่าน
๓		ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง	การพิจารณาเรื่องด้วยความเป็นกลาง เป็นธรรมชาติ	เจ้าหน้าที่งานเรื่องร้องทุกข์	บันทึก, หนังสือร้องเรียน

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	↓ 3 วัน				
๔	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">ส่งเรื่องต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบ</div> <div style="text-align: center;">↓ 1 วัน</div>	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	การตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เป็นธรรม การดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด การติดตามเรื่องอย่างต่อเนื่อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงได้	เจ้าหน้าที่งานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง	หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงานนั้นๆ ตรวจสอบข้อเท็จจริง
๕	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">รอผลการพิจารณาจากหน่วยงาน ที่ตรวจสอบแล้วทำบันทึกเสนอ ผู้บริหารให้ความเห็นชอบ</div> <div style="text-align: center;">↓ 4 วัน</div>	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการ สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ	เรื่องที่ได้รับจากหน่วยงานที่ตรวจสอบมีข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรม เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการบริการ	เจ้าหน้าที่งานเรื่องร้องทุกข์	เอกสารต่างๆที่หน่วยงานที่รับผิดชอบส่งมาให้ ทด. ทราบผลการพิจารณา
๖	<div style="text-align: center;">↓ 1 วัน</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">↑ <i>ไม่ยุติ</i></div> <div style="text-align: center;">↓ <i>ยุติ</i></div> </div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 100px; height: 100px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">แจ้งผลการพิจารณา</div>	ยุติเรื่องแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน แต่ ถ้าไม่ยุติส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลารวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้	เจ้าหน้าที่งานเรื่องร้องทุกข์	หนังสือแจ้งผลการพิจารณา

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑

ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆส่งเรื่องมายัง ทต.ศาลาด่าน เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ (๑ วัน)

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เรื่องและข้อมูลการร้องเรียนจากทุกช่องทางเสนอปลัด ทต.พิจารณา พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล และมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ (๒ วัน)

ขั้นตอนที่ ๓

ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง (๓ วัน)

ขั้นตอนที่ ๔

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ (๑ วัน)

ขั้นตอนที่ ๕

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ (๔ วัน)

ขั้นตอนที่ ๖

- ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน (๑ วัน)
- ไม่ยุติ ส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม (๑ วัน)

มาตรฐานงาน

มาตรฐานด้านระยะเวลา

ใช้เวลาดำเนินการทั้งสิ้นไม่เกิน ๑๕ วัน

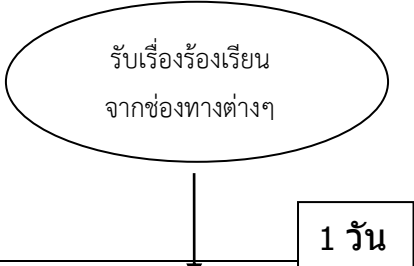
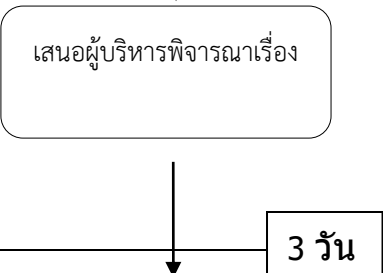
มาตรฐานด้านคุณภาพ

- ดำเนินกิจกรรมตามแผน และกำหนดการที่วางไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลา
- สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา และความจำเป็นสำคัญเร่งด่วน มีความรวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้

การติดตามและประเมินผล

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติทุกเดือน

แผนสำรองฉุกเฉิน เพื่อป้องกันผลกระทบกับการจัดการกระบวนการ เทศบาลตำบลศาลาด่าน
 ชื่อกระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียน ชื่อหน่วยงาน เทศบาลตำบลศาลาด่าน

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ภาวะฉุกเฉิน/ ความเสี่ยง	แผนรองรับภาวะฉุกเฉิน/ กิจกรรมควบคุมความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ
๑		ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆส่งเรื่องมายังทต. เจ้าหน้าที่ รับเรื่อง ลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้	ได้รับเรื่องร้องเรียนที่ต้องได้รับการจัดการอย่างเร่งด่วน	จัดลำดับความสำคัญของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับมาจากทุกช่องทาง	เจ้าหน้าที่งานกฎหมายระเบียบและเรื่องร้องทุกข์
๒		เสนอปลัด ทต.พิจารณา พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล และมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ	ข้อมูลที่ได้มาไม่เป็นความจริง ขาดความน่าเชื่อถือ	ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลที่ได้ให้มีความครบถ้วนถูกต้อง โปร่งใสและเป็นธรรมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	ปลัด ทต.
๓		ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง	ผู้บริหารไปราชการต่างจังหวัด/ ต่างประเทศเป็นเวลาหลายวัน	แต่งตั้งหรือมอบอำนาจให้มีผู้แทนสามารถพิจารณาและลงนามอนุมัติได้	เจ้าหน้าที่งานกฎหมายระเบียบและเรื่องร้องทุกข์ ผู้รับผิดชอบเรื่อง

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ภาวะฉุกเฉิน/ ความเสี่ยง	แผนรองรับภาวะฉุกเฉิน/ กิจกรรมควบคุมความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ
๔		หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ขาดแคลนบุคลากรที่รับผิดชอบในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	พัฒนาให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถทำงานทดแทนกันได้ โดยจัดสรรภารกิจและมอบหมายให้เหมาะสมกับเวลา ภาระงาน และความรู้ความสามารถ	เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๕		หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการ สรุปร้องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ	ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่เป็นที่ยอมรับจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ	แต่งตั้งคณะทำงานผู้ทรงคุณวุฒิและเป็นที่ยอมรับเข้าร่วมพิจารณาและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนนั้นๆ ด้วยความยุติธรรม โปร่งใส	เจ้าหน้าที่งานกฎหมายระเบียบและเรื่องร้องทุกข์
๖		ยุติเรื่องแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน แต่ ถ้าไม่ยุติส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	ไม่สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลามาตรฐานที่กำหนดไว้	วิเคราะห์สาเหตุหรือปัจจัยที่มีผลต่อการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนไม่เป็นไปตามระยะเวลามาตรฐานที่กำหนดไว้ และเสนอแนวทางแก้ไขในขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เจ้าหน้าที่งานกฎหมายระเบียบและเรื่องร้องทุกข์

เอกสารอ้างอิง

- หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่เทศบาลตำบลศาลาด่านดำเนินการ
- บันทึกข้อความ
- หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงานนั้นๆตรวจสอบข้อเท็จจริง
- เอกสารต่างๆที่หน่วยงานที่รับผิดชอบส่งมาให้ ทต. ทราบผลการพิจารณา
- หนังสือแจ้งผลการพิจารณา

ภาคผนวก

การกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่า จากยุทธศาสตร์ พันธกิจ และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เทศบาลตำบลศาลาด่าน

ประเด็นยุทธศาสตร์/ พันธกิจ	กระบวนการ	เจ้าภาพ	ผู้รับบริการ	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
	การจัดการข้อร้องเรียน	เทศบาลตำบล ศาลาด่าน	๑. ผู้ร้องเรียน	๑.๑ สามารถตอบสนอง ต่อข้อร้องเรียนภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	๑. ผู้ถูกร้องเรียน	๑.๑ ได้รับความเป็นธรรม ในการตรวจสอบจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
การนำภารกิจและ นโยบายผู้บริหารมา ปฏิบัติให้เกิดผล สัมฤทธิ์			- เรื่องขอความ ช่วยเหลือ	๑.๒ ปัญหาได้รับการแก้ไข		๑.๒ สามารถแก้ไข/ ปรับปรุงเรื่องที่ถูก ร้องเรียนได้
ดูแลให้มีการปฏิบัติ และให้เป็นไปตาม กฎหมาย เพื่อให้เกิด ความสงบเรียบร้อย และเป็นธรรมในสังคม			- เรื่องได้รับความ เดือดร้อน	๑.๓ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ให้บริการและมีการ ติดตามเรื่องที่ได้มา ร้องเรียนไว้	๒. เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ - เจ้าหน้าที่ ของทต.ศาลาด่าน - เจ้าหน้าที่ของ หน่วยงานที่รับเรื่อง	๒.๑ ปัญหาได้รับการ ช่วยเหลือ/ แก้ไขอย่าง เต็มที่

ประเด็นยุทธศาสตร์/ พันธกิจ	กระบวนการ	เจ้าภาพ	ผู้รับบริการ	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
จัดให้มีการคุ้มครอง ป้องกัน ส่งเสริม และ ช่วยเหลือประชาชน และชุมชนที่ด้อย โอกาส เพื่อให้ได้รับ ความเป็นธรรมทั้งด้าน เศรษฐกิจและสังคมใน การดำรงชีวิตอย่าง พอเพียง			- เรื่อง สาธารณูปโภค/ สาธารณูปการ ไม่เพียงพอ	๑.๔ การติดตามเรื่องที่ได้ ร้องเรียนไว้		๒.๒ ข้อมูลที่ได้รับจาก ผู้รับบริการเป็นข้อมูลที่ ถูกต้อง ครบถ้วน
จัดให้มีการบริการ ภาครัฐเพื่อให้ ประชาชนสามารถ เข้าถึงได้อย่างเสมอ หน้า รวดเร็ว และมี คุณภาพ			- เรื่องการทุจริต ประพฤติมิชอบของ เจ้าหน้าที่รัฐ			๒.๓ กระบวนการ ตรวจสอบที่เป็นธรรม ยุติธรรม
			- เรื่องอื่นๆ			๒.๔ กระบวนการ ตรวจสอบเป็นไปด้วย ความยุติธรรม
					๓. หน่วยงาน	๓.๑ การตรวจสอบเป็นไป

ประเด็นยุทธศาสตร์/ พันธกิจ	กระบวนการ	เจ้าภาพ	ผู้รับบริการ	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
					ตรวจสอบการ ดำเนินงานของ ศูนย์ฯ เช่น อำเภอ, จังหวัด, ป.ป.ท. ,ป.ป.ช., ผู้ตรวจ กระทรวง, ผู้ตรวจการแผ่นดิน	ตามกฎหมาย ระเบียบที่กำหนด
						๓.๒ การปฏิบัติงานมีความ ยุติธรรมกับทุกฝ่าย

การวิเคราะห์ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่า เทศบาลตำบลศาลาด่าน
ชื่อกระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียน ชื่อหน่วยงาน เทศบาลตำบลศาลาด่าน

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	หลักเกณฑ์การให้การ ช่วยเหลือประชาชน ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๓	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	พรฎ.บริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖	เรื่องการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ ลดลง	บุคลากรมีคุณภาพ ในการจัดการเรื่อง ร้องเรียนได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	การทุจริตและ ประพฤติมิชอบ ลดลง	
๓	๑.๓ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ให้บริการและมีการ ติดตามเรื่องที่ได้มา ร้องเรียนไว้	๒.๑ ปัญหาได้รับการ ช่วยเหลือ/ แก้ไขอย่าง เต็มที่	พรฎ. บริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖	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.สภาตำบลและ องค์การบริหารส่วน ตำบล ๒๕๓๗ พรบ. กำหนดแผนและ กระจายอำนาจ ๒๕๔๒	ช่วยแก้ไขความ เดือดร้อนอย่างมี ประสิทธิภาพ		ความพึงพอใจใน การให้บริการ	
๕	-	๔.๑ ข้อมูลที่ได้รับจากทุก ฝ่ายเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน	กฎหมายอื่นๆ ที่ เกี่ยวข้อง	กระบวนการ ตรวจสอบที่เป็น ธรรม		มีความภูมิใจใน การปฏิบัติงานตาม หน้าที่	

เปรียบเทียบการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า/ กระบวนการสนับสนุน เทศบาลตำบลศาลาด่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙
ชื่อกระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียน ชื่อหน่วยงาน เทศบาลตำบลศาลาด่าน

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา (เดิม)	รายละเอียดงาน	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา (ใหม่)	รายละเอียดงาน	การปรับปรุงกระบวนการ/ เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆส่งเรื่องมายังจังหวัด เจ้าหน้าที่ รับเรื่อง ลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้		เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง เพื่อลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้	มีการติดตามเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางอย่างน้อยวันละ ๑ ครั้ง
๒		เสนอปลัด ทต.พิจารณา พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล และมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ		เสนอปลัด ทต.พิจารณา พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล และมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ	สามารถเสนอให้ปลัด ทต.พิจารณาได้ภายในวันเดียว
๓		ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง		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