

ขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดฉะเชิงเทรา

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๐ กำหนดให้ส่วนราชการระดับกระทรวงจัดให้มีศูนย์บริการร่วมกระทรวง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และนโยบายของรัฐบาลที่ให้ส่วนราชการบริการข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชน รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ตลอดจนประสานงานติดตามเร่งรัดการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน

ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ตลอดจนเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการข้อร้องเรียน แก่ผู้รับบริการ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค สังกัดกรมการพัฒนาชุมชน จึงได้มีการจัดทำขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดฉะเชิงเทราขึ้น

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย และกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการจัดทำขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติ

๒. ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย ตลอดจนแจ้งเบาะแสการทุจริตและการปฏิบัติหน้าที่อันมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดฉะเชิงเทรา มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติงานที่เป็นระบบ
๒. เพื่อสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ช่องทางการรับข้อร้องเรียน และการประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก แก่ผู้รับบริการ
๓. ได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายของกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย

ขอบเขต

ขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนนี้ มีขอบเขตตั้งแต่ กระบวนการทำงานแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การวิเคราะห์ประเภทข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ

คำจำกัดความ

การจัดการข้อร้องเรียน

หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน

หมายถึง ประชาชนทั่วไป, เจ้าหน้าที่ภาครัฐ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดฉะเชิงเทรา ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทางโทรสาร ทางกล่องรับความคิดเห็น ทางศูนย์บริการร่วมกระทรวง และทางเว็บไซต์สำนักงานฯ

เจ้าหน้าที่

หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

หมายถึง พัฒนาการจังหวัด หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ หรือ คณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้น

ศูนย์บริการร่วมกระทรวง

หมายถึง ศูนย์ที่กระทรวงจัดตั้งขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อสอบถาม รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับงานทุกหน่วยงาน ในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และประสานงานส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องไปดำเนินการตามขั้นตอนของแต่ละหน่วยงาน

ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดฉะเชิงเทรา
๒. เว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดฉะเชิงเทรา <http://chachoengsao.cdd.go.th>
๓. โทรศัพท์ หมายเลข ๐-๓๘๕๑-๑๒๓๙
๔. โทรสาร หมายเลข ๐-๓๘๕๑-๑๒๓๙
๕. กล่องแสดงความคิดเห็น
๖. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา
๗. ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC ๑๑๑๑

ประเภทข้อร้องเรียน หมายถึง การจำแนกข้อร้องเรียนออกเป็น ๓ ประเภท

ประเภทข้อร้องเรียน

ประเภท		นิยาม	ตัวอย่างเป็นรูปธรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถาม หรือร้องขอข้อมูลของ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดฉะเชิงเทรา	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน - การยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดฉะเชิงเทรา - การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูล จปฐ./กชช ๒ค	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดฉะเชิงเทรา

ประเภท		นิยาม	ตัวอย่างเป็นรูปธรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๒	ร้องเรียนการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดฉะเชิงเทรา	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน	- พฤติกรรมการให้บริการงานต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดฉะเชิงเทรา
๓	ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดฉะเชิงเทรา	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเสียหาย จากการกระทำการใดๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัด สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดฉะเชิงเทรา - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียชื่อเสียง และมีผลกระทบต่อสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดฉะเชิงเทรา	- ร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ในสังกัด สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดฉะเชิงเทรา - เจ้าหน้าที่ประพฤติมิชอบที่ส่อไปในทางทุจริตการเบิกจ่ายเงินงบประมาณต่างๆ - ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง - ร้องเรียนการบริหารงานบุคคลของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดฉะเชิงเทรา และของศูนย์บริการร่วมกระทรวง

อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

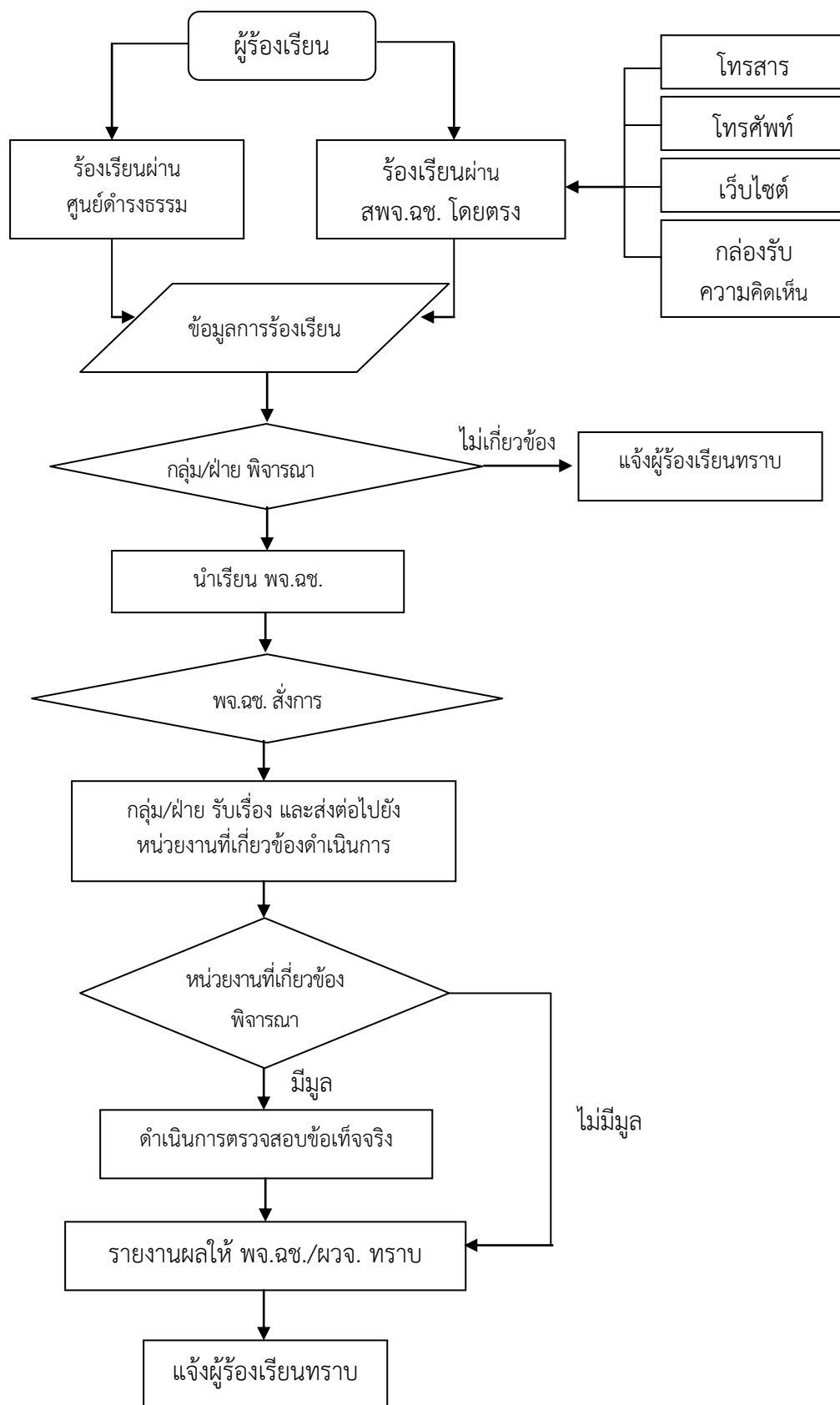
๑. พัฒนาการจังหวัดฉะเชิงเทรา มีอำนาจในการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ส่งการ และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียน

๒. หัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง มีอำนาจในการพิจารณาและอนุมัติการตรวจสอบ ติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และพิจารณาผลตรวจสอบ

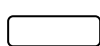
๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน มีหน้าที่ในการดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผลการตรวจสอบและติดตามผลการแก้ไขปัญหา

๔. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่ในการให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน Work Flow



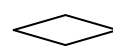
อธิบายสัญลักษณ์



เริ่มต้น / สิ้นสุด

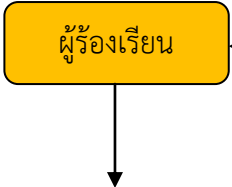
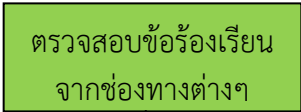
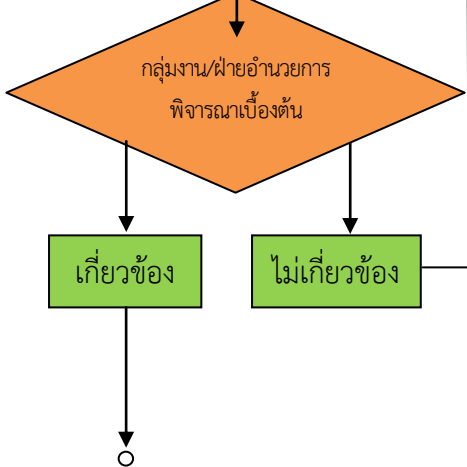


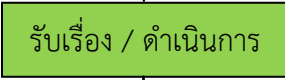
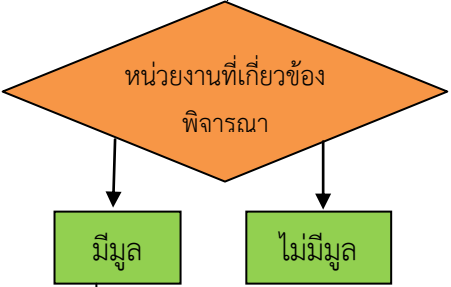
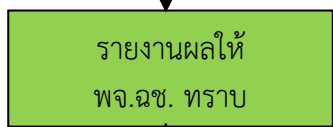
ดำเนินการ



พิจารณา

แผนผังแสดงรายละเอียดขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน Work Flow

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑ ผู้ร้องเรียน ติดต่อร้องเรียน ผ่านทางศูนย์ดำรงธรรมฯ หรือร้องเรียนผ่านสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยตรง ทางช่องทางโทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดฉะเชิงเทรา และกล่องแสดงความคิดเห็น สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดฉะเชิงเทรา		- เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของ สพจ.ฉช.	ไม่เกิน ๑ วัน
๒ ตรวจสอบและตรวจสอบข้อร้องเรียนทางช่องทางต่างๆ และส่งข้อร้องเรียนไปยังสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดฉะเชิงเทรา		- เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของ สพจ.ฉช.	๑ วัน
๓ กลุ่มงาน/ฝ่ายอำนวยการ พิจารณาและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน - หากพิจารณาแล้ว เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องและอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดฉะเชิงเทราจะนำเสนอพัฒนาการจังหวัดฉะเชิงเทรา ต่อไป - หากพิจารณาแล้ว เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องและไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดฉะเชิงเทรา จะติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งทำหนังสือชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่อง		- หัวหน้ากลุ่มงาน /หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ	๑๐ นาที

ขั้นตอน		ผังกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๔	หลังจากกลุ่มงาน/ฝ่ายอำนวยการ พิจารณาแล้ว จัดทำบันทึกเพื่อนำเรื่องเสนอพัฒนาการจังหวัดฉะเชิงเทรา		- หัวหน้ากลุ่มงาน /หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ	๕ นาที
๕	พัฒนาการจังหวัดฉะเชิงเทรา ส่งการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไป		พัฒนาการจังหวัดฉะเชิงเทรา	๑๕ นาที
๖	กลุ่มงาน/ฝ่ายอำนวยการ รับเรื่องจากพัฒนาการจังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป		- หัวหน้ากลุ่มงาน /หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ	๕ นาที
๗	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณามูลความผิดของผู้ถูกร้องเรียน - หากตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว พบว่า ผู้ถูกร้องเรียนมีมูลความผิดจริง ให้ดำเนินการตัดสินใจตาม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องต่อไป - หากตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว พบว่า ผู้ถูกร้องเรียนไม่มีมูลความผิด จะต้องยุติเรื่อง		- หัวหน้ากลุ่มงาน /หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ ที่เกี่ยวข้อง	ไม่เกิน ๑ วัน
๘	หลังจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณามูลความผิดแล้ว ส่วนอำนวยการ จัดทำบันทึกที่รายงานผล เสนอพัฒนาการจังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อโปรดทราบ		- หัวหน้ากลุ่มงาน /หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ	๑ - ๒ วัน
๙	ติดต่อกลับไปยัง ผู้ร้องเรียนพร้อมทั้งทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการแก้ไข เพื่อทราบต่อไป		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของ สพจ.ฉช.	๑ ชั่วโมง

คำนิยาม

- “เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
- “เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
- กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง