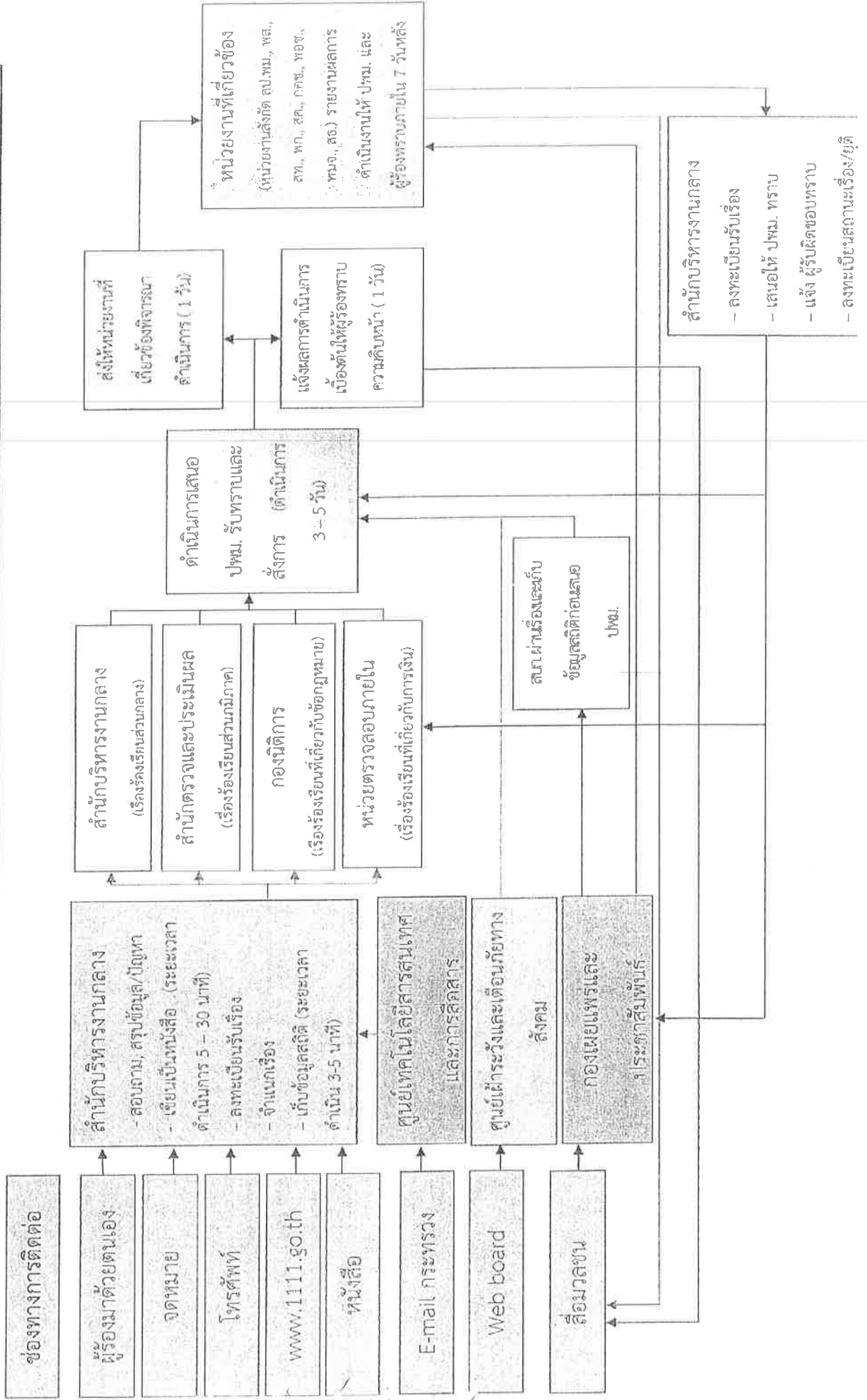


ผังระบบการจัดการข้อร้องเรียน

ของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์



คณะกรรมการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์
สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (สป.พม.)

๗ กันยายน ๒๕๕๔
มาตรฐานการปฏิบัติงาน เรื่อง

การจัดการข้อร้องเรียน

จัดทำโดย

คณะกรรมการพัฒนาระบบการจัดการ
ข้อร้องเรียนร้องทุกข์

วันที่ ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๕๔

ทบทวนโดย

คณะกรรมการ PMQA หมวด ๓ และ
คณะกรรมการพัฒนาระบบการจัดการ
ข้อร้องเรียนร้องทุกข์

วันที่ ๗ กันยายน ๒๕๕๔

อนุมัติโดย

(นางพนิดา กำภู ณ อยุธยา)
ปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

วันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๕๔

กระบวนการกำกับ ดูแล สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

1. วัตถุประสงค์

เพื่อดำเนินการประสาน ส่งต่อและติดตามผลการพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ได้รับการดำเนินการตามขั้นตอน

2. ขอบเขต

มาตรฐานกระบวนการฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการกำหนดมาตรฐานงานด้านรับเรื่อง ร้องเรียนที่ได้รับการร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่สามารถดำเนินการประสานและแก้ไขข้อ ร้องเรียนภายใต้ภารกิจและขอบเขตหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและ ความมั่นคงของมนุษย์

3. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วน ร่วมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่ เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

4. ระบบติดตามประเมินผล

- ระยะเวลาการติดตามการดำเนินงานของคณะกรรมการฯ / คณะทำงานฯ
 - รายงานผลทุกเดือน
- ข้อกำหนดที่สำคัญ/ตัวชี้วัดของกระบวนการ
 - ระดับความสำเร็จของการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติ
- ระยะเวลา/รอบการประเมินผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัด
 - ของทุกปีงบประมาณ

5. ขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

No.	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	มาตรฐานคุณภาพ / สิ่งที่ต้องควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
๑.	ตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๑. จัดตั้งคณะทำงานเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำ กำกับ ติดตาม งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๑. มีหัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงเป็นผู้รับผิดชอบ ๒. มีผู้อำนวยการสำนัก/กอง/ศูนย์ เป็นผู้รับผิดชอบ ๓. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต้องมีความรู้เกี่ยวกับภารกิจ อำนาจหน้าที่ แผนปฏิบัติราชการ กระทรวงฯ เป้าหมายการให้บริการของหน่วยงาน กลยุทธ์หน่วยงาน ผลผลิต/โครงการต่าง ๆ ของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นเครื่องมือและแนวทางในการปฏิบัติงาน	๑. หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวง ๒. ผู้อำนวยการสำนัก/กอง/ศูนย์ และเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน	๑. คำสั่งสำนักงาน ปลัดกระทรวง การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่ ๓๐๕/๒๕๕๓ ลงวันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๕๓ ๒. คำสั่งให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานของแต่ ละสำนัก/กอง/ศูนย์	มติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการติดตามผลการดำเนินงานและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินงาน

No.	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	มาตรฐานคุณภาพ / สิ่งที่ต้องควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
๒.	รับเรื่องร้องเรียน	<p>เรื่องร้องเรียนที่เข้ามาทางช่องทางต่าง ๆ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> • พบด้วยตนเอง • หนังสือราชการ • ตู้ ปณ ๑๐๘ • จดหมาย • จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ • โทรศัพท์ • โทรสาร • สื่อมวลชน • เว็บไซต์ของกระทรวง พม. • เว็บไซต์ของสำนักงานนายก (www.111.go.th) • ผู้แทนเครือข่าย/ผู้แทนภาคประชาชน • หน่วยงานราชการอื่น ๆ 	<p>ข้อมูลมีความชัดเจนและสามารถติดต่อผู้ร้องได้ โดยมีเนื้อหาขอข้อมูลครบคลุมดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> • ชื่อผู้ร้อง • ที่อยู่ปัจจุบัน/ภูมิลำเนา • เบอร์โทรศัพท์/ช่องทางที่สามารถติดต่อผู้ร้องได้ • รายละเอียดของข้อร้องเรียน • บุคคลอ้างอิงที่สามารถติดต่อได้ในกรณีหากติดต่อผู้ร้องไม่ได้ <p>(หากผู้ร้องไม่มีเอกสารหลักฐานให้บันทึกลงบนแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข)</p>	<p>๑. สำนักบริหารงานกลาง ๒. สำนักตรวจและประเมินผล ๓. กองนิติการ ๔. ศูนย์เฝ้าระวังและเตือนภัยทางสังคม ๕. กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ๖. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</p>	<p>๑. Web Port ๒. หนังสือราชการ ๓. สมุดบันทึกงานรับเรื่องร้องเรียน</p>	<p>คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี</p>

No.	ฝั่งกระบวนการ	รายละเอียด	มาตรฐานคุณภาพ / สิ่งที่ต้องควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
๓.	ลงรับเรื่องร้องเรียน	ลงทะเบียนรับเอกสารหรือหนังสือร้องเรียนให้เป็นหนังสือของทางราชการ	มีเลขที่รับหนังสือ วันที่ เดือน ปี และเวลา ที่รับเอกสาร	สำนักบริหารงานกลาง	ทะเบียนรับหนังสือ	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖
๔.	วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน	นำข้อมูลจากเอกสาร หนังสือร้องเรียน มาวิเคราะห์ว่าเป็นเรื่องเพื่อส่งต่อหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องโดยตรง ดังนี้ ๑. สำนักบริหารงานกลาง ดูแลรับผิดชอบเรื่องร้องเรียนของส่วนกลาง ๒. สำนักตรวจและประเมินผล	๑. บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีความรู้เกี่ยวกับภารกิจหน้าที่ของหน่วยงานที่ส่งต่อเรื่องที่เป็นปัจจุบัน โดยอาศัยเกณฑ์การพิจารณา - ชื่อร้องเรียนตรงกับภารกิจหน้าที่ของหน่วยงานใด - พิจารณาจากที่อยู่ปัจจุบันของผู้ร้อง ๒. ข้อมูลมาเชื่อถือ เป็นปัจจุบัน และครอบคลุมประเด็นที่นำมาวิเคราะห์ ๓. ดำเนินการภายใน ๓ - ๕ นาที	สำนักบริหารงานกลาง	๑. Web portal ๒. หนังสือราชการ ๓. สมุดบันทึกงานรับเรื่องร้องเรียน	พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๔๑

No.	ฝั่งกระบวนการ	รายละเอียด	มาตรฐานคุณภาพ / สิ่งที่ต้องควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
๕.	เสนอให้ปลัดกระทรวงทราบ	ทำหนังสือเสนอให้ ปพม. ทราบและสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา ดำเนินการและรายงานผลการพิจารณา ดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ หลังดำเนินการแล้วเสร็จ	ดำเนินการให้ ผู้บังคับบัญชาทราบและ ส่งการภายใน ๓ - ๕ วันทำการ	๑. สำนักบริหารงานกลาง ๒. สำนักตรวจและประเมินผล ๓. กองนิติการ ๔. ศูนย์เฝ้าระวังและเตือนภัยทางสังคม ๕. กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ๖. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	หนังสือราชการ	มติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดำเนินการร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการติดตามผลการดำเนินงานและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินงาน

No.	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	มาตรฐานคุณภาพ / สิ่งที่ต้องควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
๖.	ประสานส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	<p>๑. ส่งต่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน โดยดำเนินการเป็นหนังสือราชการเสนอ ปลัดกระทรวงสั่งการให้พิจารณา ดำเนินการ</p> <p>๒. ส่งหนังสือราชการ ๒ ทาง คือ ทาง โทรสารและไปรษณีย์ด่วนพิเศษ โดยดี สับที่เอกสาร</p> <p>๓. โทรสอบถามหน่วยงานว่าได้รับ เอกสารเรื่องร้องเรียนที่ส่งให้ทาง โทรสารว่าเอกสารที่ได้ชัดเจนและครบหรือไม่</p>	<p>๑. ความถูกต้องของข้อมูล</p> <p>๒. เรื่องร้องเรียนไม่สูญหาย เช่น ที่อยู่ของสำนักงานชัดเจน, เบอร์โทรศัพท์ส่งเอกสาร ถูกต้องตรงตามหน่วยงานที่ส่งให้</p> <p>๓. ดำเนินการภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันรับเรื่อง (ลงรับจากระบบงานสารบรรณ)</p>	<p>๑. สำนักบริหารงานกลาง</p> <p>๒. สำนักตรวจและประเมินผล</p> <p>๓. กองนิติการ</p> <p>๔. ศูนย์เฝ้าระวังและเตือนภัยทางสังคม</p> <p>๕. กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์</p> <p>๖. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</p>	<p>๑. Web portal</p> <p>๒. หนังสือราชการ</p> <p>๓. สมุดบันทึกงานรับเรื่องร้องเรียน</p>	<p>ภาชนะนำที่ตามโครงสร้างกระทรวง พม. และหน่วยงานภายในสังกัดกระทรวง พม. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระทรวง</p>

No.	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	มาตรฐานคุณภาพ / สิ่งที่ต้องควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
๗.	แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้น	แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นว่า กระบวนการฯ ได้รับเรื่องร้องเรียน ดังกล่าวไว้ดำเนินการแล้ว และขณะนี้อยู่ระหว่างการพิจารณาดำเนินการของ หน่วยงาน... โดยแจ้งผ่านทางระบบ Web portal แจ้งทางหนังสือถึงผู้ร้อง โดยตรง แจ้งหน่วยงานที่ส่งเรื่องมาให้ ทราบผลการดำเนินการ	๑. ตรวจสอบที่อยู่ผู้ร้องในการส่งเรื่องว่าถูกต้อง ๒. เอกสารแจ้งรายงานผล การดำเนินการเบื้องต้นให้ ระบุแจ้งว่าหากมีการ เปลี่ยนแปลงที่อยู่เบอร์ โทรศัพท์ให้แจ้งกลับมายัง หน่วยงานเพื่อสะดวกใน การรายงานผลการ ดำเนินการ ๓. หากจดหมายมีการตี กลับให้ถือเป็นข้อร้องเรียน ยุติ ๔. ดำเนินการภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันรับ เรื่อง (ลงรับจากระบบงาน สารบรรณ)	๑. สำนักบริหารงานกลาง ๒. สำนักตรวจและประเมินผล ๓. กองนิติการ ๔. ศูนย์เฝ้าระวังและเตือนภัยทางสังคม ๕. กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ๖. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๑. Web portal ๒. หนังสือราชการ ๓. สมุดบันทึกงานรับเรื่องร้องเรียน	รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๕๘ สิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันสมควร

No.	ฝั่งกระบวนการ	รายละเอียด	มาตรฐานคุณภาพ / สิ่งที่ต้องควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
๘.	ติดตามผลการพิจารณาดำเนินการตามข้อร้องเรียน	<p>พิจารณาเรื่องที่ยังไม่ได้รับการรายงานผลการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ ดังนี้</p> <p>๑. โทรตามรายงานผลการดำเนินการ หากรายงานแล้วให้ส่งสำเนาเอกสารยืนยันการรายงานทางโทรสาร และถ้ายังไม่ได้รายงานให้รายงานผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน</p> <p>๒. ทำเอกสารหนังสือตามเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่ยังไม่ได้รับรายงานผลการดำเนินการ</p>	<p>ดำเนินการติดตามผลทางโทรศัพท์ ๑ ครั้ง หากไม่ได้รายงานให้ทำหนังสือเอกสารติดตามไม่ต่ำกว่า ๒ ครั้ง</p>	<p>๑. สำนักบริหารงานกลาง</p> <p>๒. สำนักตรวจและประเมินผล</p> <p>๓. กองนิติการ</p> <p>๔. ศูนย์เฝ้าระวังและเตือนภัยทางสังคม</p> <p>๕. กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์</p> <p>๖. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</p>	<p>๑. Web portal</p> <p>๒. หนังสือราชการ</p> <p>๓. สมุดบันทึกงานรับเรื่องร้องเรียน</p>	<p>รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๕๘ สิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันสมควร</p>

No.	ฝั่งกระบวนการ	รายละเอียด	มาตรฐานคุณภาพ / สิ่งที่ต้องควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
๙.	รายงานผลดำเนินการ แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้ ปพม., หน่วยงานที่ส่งเรื่อง และผู้ร้องทราบบ	๑. ค้นหาเรื่องเดิมมาประกอบการพิจารณา ๒. สรุปรายงานผลการพิจารณา ดำเนินการให้ ปพม., หน่วยงานที่ส่งเรื่องหรือผู้ร้องทราบ	ตอบกลับภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันรับเรื่อง (ลงรับจากกระบบงานสารบรรณ)	๑. สำนักบริหารงานกลาง ๒. สำนักตรวจและประเมินผล ๓. กองนิติการ ๔. ศูนย์เฝ้าระวังและเตือนภัยทางสังคม ๕. กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ๖. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๑. Web portal ๒. หนังสือราชการ ๓. สมุดบันทึกงานรับเรื่องร้องเรียน	พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๑๐.	ทำรายงานสรุปเป็นสถิติ	สรุปรายงานการรับเรื่องร้องเรียนทั้งหมดในแต่ละเดือนให้ ปพม. ทราบ	ข้อมูลที่รายงานมีความเป็นจริงและตรวจสอบได้	สำนักบริหารงานกลาง	สมุดบันทึกงานรับเรื่องร้องเรียน	พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖