



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

กองตรวจราชการ

สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์
กองตรวจราชการ
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์นี้จัดทำขึ้นเพื่อให้บุคลากรของกองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมทราบถึงรายละเอียดและขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องขอความเป็นธรรม ร้องขอความอนุเคราะห์ช่วยเหลือ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน หากมีการโยกย้ายข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเรื่องราวร้องทุกข์ ผู้ได้รับการแต่งตั้งเข้ามาแทนสามารถเรียนรู้และปฏิบัติงานตามขั้นตอนต่างๆ ได้ทันที ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อทางราชการต่อไป

ในการนี้ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บังคับบัญชา เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและผู้สนใจทั่วไป หากมีข้อบกพร่องประการใด ต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๕. Work Flow กระบวนการ	๓
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๗. มาตรฐานคุณภาพงาน	๕
๘. ระบบติดตามประเมินผล	๗
๙. เอกสารอ้างอิง	๘
๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้	๘
ภาคผนวก	
๑. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖	๑๑
๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒	๑๒
๓. คำสั่งกระทรวงคมนาคม เรื่อง มอบหมายให้รองปลัดกระทรวงคมนาคมปฏิบัติหน้าที่แทน ปลัดกระทรวงคมนาคม	๑๓
๔. คำสั่งกระทรวงคมนาคม เรื่อง มอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงรับผิดชอบการตรวจราชการ และมอบอำนาจให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคมสั่งและปฏิบัติราชการแทน ประจำปงบประมาณ	๑๔
๕. ตัวอย่างแบบฟอร์ม	๑๕
๖. รายชื่อผู้จัดทำ	๑๖

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์ กองตรวจราชการ

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้เป็นแนวทางในการทำงานมีความสอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกัน มีหลักการ ขั้นตอน กระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจน ถูกต้อง และมีมาตรฐานเดียวกัน และใช้อ้างอิงในการปฏิบัติงานเพื่อให้ผลลัพธ์การบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๒ เพื่อให้หน่วยงานในสังกัด ผู้บริหาร หน่วยงานภายนอก ตลอดจนประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการได้รับทราบและเข้าใจกระบวนการงาน ขั้นตอน ระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ได้อย่างเป็นรูปธรรม

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับความเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้จากการดำเนินการในโครงการ กิจกรรม หรือ นโยบายต่าง ๆ ของหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานเอกชนอื่นที่ได้รับมอบอำนาจจากรัฐหรือรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ให้ดำเนินกิจกรรมหรือโครงการนั้น ๆ หรือได้รับความเดือดร้อน หรือความเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงคมนาคม รวมถึงการรับข้อเสนอแนะ การร้องขอสนับสนุน การขอความอนุเคราะห์และข้อคิดเห็นต่างๆ แต่ไม่รวมถึงการร้องเรียนเกี่ยวกับกระทำผิดวินัยหรือทุจริต การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ในส่วนราชการกระทรวงคมนาคม และการอุทธรณ์คำสั่งทางปกครอง ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนจะต้องยื่นหนังสือร้องเรียนถึงผู้บริหารกระทรวงคมนาคมที่เป็นข้าราชการประจำได้แก่ ปลัดกระทรวงคมนาคม รองปลัดกระทรวงคมนาคม ผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคม ผ่านการทำหนังสือร้องเรียนมายังกระทรวงคมนาคมโดยตรง หรือส่งเรื่องร้องเรียนผ่านจากหน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เป็นต้น ขั้นตอนการตรวจสอบ วิเคราะห์ และสรุปเรื่องร้องเรียน พร้อมความเห็นเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนำไปพิจารณาต่อตามข้อสั่งการ ขั้นตอนการรับการรายงานผลการดำเนินการของหน่วยงาน โดยฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์จะดำเนินการตรวจสอบ วิเคราะห์ และสรุปผลการดำเนินการของหน่วยงานพร้อมเสนอความเห็นต่อผู้บริหารตามลำดับชั้นประกอบการพิจารณาดำเนินการเพื่อ ยุติเรื่องหรือมีปัญหาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง และขั้นตอนการจัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนเพื่อเป็นฐานข้อมูลในการเสนอผู้บริหารพิจารณาดำเนินการอื่นๆ ต่อไป

๓. คำจำกัดความ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ

เรื่องราวร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่เกิดขึ้นเมื่อผู้เสียหายหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้จากการดำเนินการในโครงการ กิจกรรม หรือ นโยบายต่าง ๆ ของหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานเอกชนอื่นที่ได้รับมอบอำนาจจากรัฐหรือรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม

ให้ดำเนินกิจกรรมหรือโครงการนั้น ๆ หรือได้รับความเดือดร้อน หรือความเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้ได้รับมอบอำนาจหรือมอบหมายหน้าที่จากหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานเอกชนอื่นที่ได้รับมอบอำนาจจากรัฐหรือรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการอันเป็นการเอื้อประโยชน์ให้แก่ตนเอง หรือพวกพ้อง กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ทั้งนี้รวมถึงข้อเสนอแนะ และการร้องขอรับการสนับสนุน และร้องขอความช่วยเหลือต่าง ๆ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ผ่านช่องทางต่างๆ ของกระทรวงคมนาคม โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงคมนาคมและ/หรือภารกิจ กิจกรรม โครงการต่างๆ ของกระทรวงคมนาคม

คำย่อ

๑) หน่วยงาน

- กระทรวงคมนาคม (คค.)
- กองตรวจราชการ (กต.)
- ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์ (รต.)

๒) ตำแหน่งข้าราชการประจำ

- ปลัดกระทรวงคมนาคม (ปกค.)
- รองปลัดกระทรวงคมนาคม (รปค.)
- ผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคม (ตรค.)

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้อำนวยการกองตรวจราชการ : พิจารณาการสรุปรายงานการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์และเสนอต่อผู้บริหารกระทรวงคมนาคมตามลำดับขั้นต่อไป

หัวหน้าฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์ : พิจารณากลับกรองตรวจสอบข้อมูล ความถูกต้อง ความชัดเจน ครบถ้วน ของรายงานการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์และเสนอต่อผู้อำนวยการกองตรวจราชการ

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์ : รับเรื่องร้องเรียนและการรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดเพื่อตรวจสอบ วิเคราะห์ และสรุปเรื่องร้องเรียน พร้อมความเห็นเสนอผู้บริหาร คค. เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป และเสนอต่อหัวหน้าฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์

หน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม : หน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมทั้งส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องหรือมีภารกิจเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียนที่ผู้บริหารกระทรวงคมนาคมได้พิจารณาสั่งการให้หน่วยงานพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อสั่งการและรายงานผลการพิจารณาดำเนินการให้กระทรวงคมนาคมทราบ

ชื่อกระบวนการ : การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ข้อกำหนดที่สำคัญ : ดำเนินการได้รวดเร็วตามขั้นตอนและระเบียบที่กำหนด

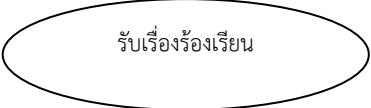
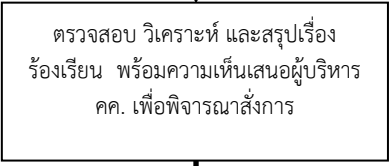
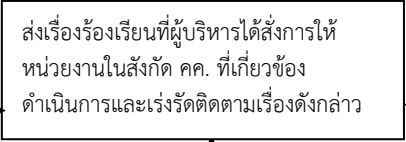
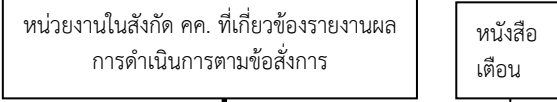
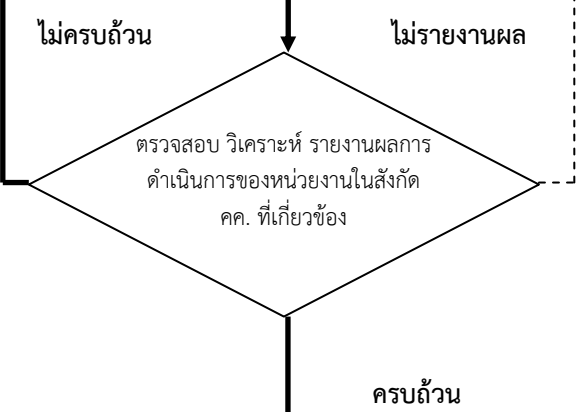
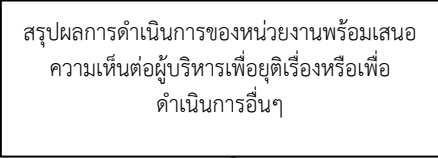
ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในกระบวนการเรื่องราวร้องทุกข์

๕. Work Flow กระบวนการ

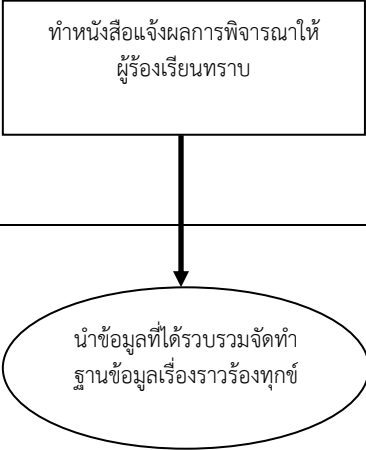
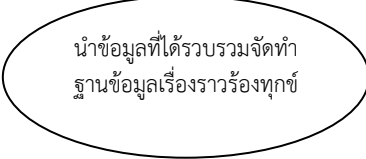
ชื่อกระบวนการ : การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ข้อกำหนดที่สำคัญ : ดำเนินการได้รวดเร็วตามขั้นตอนและระเบียบที่กำหนด

ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ* (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ ฝ่าย)
- ประชาชนร้องเรียนต่อผู้บริหาร คค. ซึ่งเป็นข้าราชการประจำ ได้แก่ ปกค. รปค. ตรค.		๑ วัน	ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์ กต.
- ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัด คค. และวิเคราะห์สรุปประเด็นปัญหาพร้อมเสนอความเห็นในการดำเนินงาน/แนวทางแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์		๗ วัน	ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์ กต.
- ส่งเรื่องร้องเรียนที่ผู้บริหารได้สั่งการให้หน่วยงานในสังกัด คค. ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ และเร่งรัดติดตามเรื่องดังกล่าว		๓๐ วัน	ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์ กต.
- รับรายงานผลการดำเนินการตามข้อสั่งการจากหน่วยงานในสังกัด คค. ที่เกี่ยวข้อง		๑ วัน	ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์ กต.
- ตรวจสอบ วิเคราะห์รายงานผลการดำเนินการของหน่วยงานในสังกัด คค. ที่เกี่ยวข้อง ๑) ถ้าครบให้สรุปผลการดำเนินการพร้อมเสนอความเห็นต่อผู้บริหารเพื่อยุติเรื่องหรือเพื่อดำเนินการอื่นๆ ๒) ถ้าไม่ครบให้แจ้งหน่วยงานชี้แจง/ส่งข้อมูล/ดำเนินการเพิ่มเติม ๓) ถ้าไม่มีการรายงานผลการดำเนินการ ให้ทำหนังสือแจ้งเตือนหน่วยงานเพื่อเร่งรัดการรายงานผล		๑) และ ๒) ใช้เวลา ๗ วัน ๓) กรณีที่หน่วยงานไม่รายงานผลให้ทำหนังสือแจ้งเตือน	ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์ กต.
- จัดทำสรุปผลการดำเนินการของหน่วยงานพร้อมเสนอความเห็นต่อผู้บริหารเพื่อยุติเรื่องหรือเพื่อดำเนินการอื่นๆ		๗ วัน	ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์ กต.



ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ* (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ ฝ่าย)
- กรณีที่เป็นเรื่องร้องต่อผู้บริหาร คค. (ข้าราชการประจำ) ให้ทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ (แล้วแต่กรณีเพราะบางเรื่องหน่วยงานตอบผู้ร้องโดยตรงแล้ว)	 <pre> graph TD A[ทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ] --> B(นำข้อมูลที่ได้รวบรวมจัดทำฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์) </pre>	๗ วัน (ดำเนินการพร้อมกับการสรุปผลการดำเนินการของหน่วยงาน)	ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์ กต.
- นำข้อมูลที่ได้รวบรวมจัดทำฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ โดยบันทึกลงสถิติเรื่องราวร้องทุกข์ตามประเภทเรื่องราวร้องทุกข์และหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน		จัดทำรายเดือน	ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์ กต.

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑ การรับเรื่องร้องเรียน

- ประชาชน นิติบุคคล สมาคม องค์กรเอกชนต่างๆ หน่วยงานราชการและองค์กรอิสระ ร้องเรียนต่อผู้บริหาร คค. ซึ่งเป็นข้าราชการประจำ ได้แก่ ปกค. รปค. ตรค.
- กรณีที่ผู้ร้องเรียนเดินทางมาร้องเรียนโดยตรงที่กระทรวงคมนาคมให้กรอกรายละเอียดลงแบบรับเรื่องร้องเรียน ศูนย์ประสานงานเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงคมนาคม
- ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์บันทึกข้อมูลรายละเอียดผู้ร้องเรียน ชื่อเรื่อง ประเด็นเรื่องร้องเรียน เลขรับและวันที่ที่ได้รับหนังสือร้องเรียนตามระบบสารบรรณ ระยะเวลาดำเนินการ ๑ วัน

ขั้นตอนที่ ๒ ตรวจสอบ วิเคราะห์ และสรุปเรื่องร้องเรียน พร้อมความเห็นเสนอผู้บริหาร คค. เพื่อพิจารณาสั่งการ

- ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัด คค. และวิเคราะห์สรุปประเด็นปัญหาพร้อมเสนอความเห็นในการดำเนินงาน/แนวทางแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ ระยะเวลาดำเนินการ ๗ วัน

ขั้นตอนที่ ๓ ส่งเรื่องร้องเรียนที่ผู้บริหารได้สั่งการให้หน่วยงานในสังกัด คค. ที่เกี่ยวข้องดำเนินการและเร่งรัดติดตามเรื่องดังกล่าว

- ผู้บริหารมีบัญชาให้หน่วยงานในสังกัด คค. ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนไปพิจารณาดำเนินการตามข้อสั่งการ
- ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์ดำเนินการตามบัญชาผู้บริหาร พร้อมสำเนาเรื่องไว้เพื่อติดตามการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์จะมีการทำหนังสือเร่งรัดติดตามผลการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานในสังกัดภายหลังจากผู้บริหารได้สั่งการไปแล้ว ๓๐ วันนับจากวันที่สั่งการ กรณีที่หน่วยงานยังไม่มีรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานในสังกัด คค. ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการตามข้อสั่งการ

- ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์รับรายงานผลการดำเนินการตามข้อสั่งการจากหน่วยงานในสังกัด คค. ที่เกี่ยวข้อง ระยะเวลาดำเนินการ ๑ วัน

ขั้นตอนที่ ๕ ตรวจสอบ วิเคราะห์รายงานผลการดำเนินการของหน่วยงานในสังกัด คค. ที่เกี่ยวข้อง

- ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์พิจารณา ตรวจสอบ วิเคราะห์รายงานผลการดำเนินการของหน่วยงานในสังกัด คค. ที่เกี่ยวข้อง ระยะเวลาดำเนินการ ๗ วัน
 - ถ้าข้อมูลครบถ้วน สามารถสรุปผลการดำเนินการพร้อมเสนอความเห็นต่อผู้บริหารเพื่อยุติเรื่องหรือเพื่อดำเนินการอื่นๆ
 - ข้อมูลไม่ครบถ้วน ขาดความชัดเจน ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์จะพิจารณาสรุปผลการดำเนินการพร้อมเสนอความเห็นต่อ ตรค. เพื่อให้หน่วยงานชี้แจง/ส่งข้อมูล/ดำเนินการเพิ่มเติมหรือจัดประชุม/ลงพื้นที่เพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมแล้วแต่กรณี
 - ถ้าหน่วยงานในสังกัด คค. ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนไม่มีการรายงานผลการดำเนินการ ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์จะทำหนังสือประทับตราแจ้งเตือนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเร่งรัดการรายงานผล

ขั้นตอนที่ ๖ สรุปผลการดำเนินการของหน่วยงานพร้อมเสนอความเห็นต่อผู้บริหารเพื่อยุติเรื่องหรือเพื่อดำเนินการอื่นๆ

- ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์จัดทำสรุปผลการดำเนินการของหน่วยงานพร้อมเสนอความเห็นต่อผู้บริหารเพื่อยุติเรื่องหรือเพื่อดำเนินการอื่นๆ ระยะเวลาดำเนินการ ๗ วัน

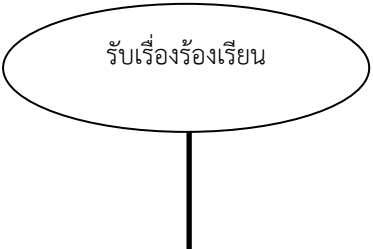
ขั้นตอนที่ ๗ ทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ

- ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์ทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบเพื่อยุติเรื่อง ระยะเวลาดำเนินการ ๗ วัน (แล้วแต่กรณีเพราะบางเรื่องหน่วยงานแจ้งตอบผู้ร้องโดยตรงแล้ว)

ขั้นตอนที่ ๘ นำข้อมูลที่ได้รวบรวมจัดทำฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์

- ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์นำข้อมูลที่ได้รวบรวมจัดทำฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ โดยบันทึกลงสถิติเรื่องราวร้องทุกข์ตามประเภทเรื่องราวร้องทุกข์และหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ระยะเวลาดำเนินการ ๑ เดือน

๗. มาตรฐานคุณภาพงาน

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		๑ วัน	- ประชาชนร้องเรียนต่อผู้บริหาร คค. ซึ่งเป็นข้าราชการประจำ ได้แก่ ปกค. รปค. ตรค.	- มีการบันทึกข้อมูลรายละเอียดผู้ร้องเรียน ชื่อเรื่อง ประเด็นเรื่องร้องเรียน เลขรับและวันที่ได้รับหนังสือร้องเรียนตามระบบสารบรรณอย่างครบถ้วน	ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์ กค.

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๒	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> ตรวจสอบ วิเคราะห์ และสรุปเรื่อง ร้องเรียน พร้อมความเห็นเสนอ ผู้บริหาร คค. เพื่อพิจารณาสั่งการ </div>	๗ วัน	- ตรวจสอบเรื่อง ร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับ หน่วยงานใดในสังกัด คค. และวิเคราะห์สรุป ประเด็นปัญหาพร้อม เสนอความเห็นในการ ดำเนินงาน/แนว ทางแก้ไขปัญหา เรื่องราวร้องทุกข์	- สามารถวิเคราะห์ และสรุป รายละเอียดเรื่องร้องเรียนที่ เป็นประเด็นสำคัญของการ ร้องเรียนได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน	ฝ่าย เรื่องราว ร้องทุกข์ กต.
๓	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> ส่งเรื่องร้องเรียนที่ผู้บริหารได้สั่งการให้ หน่วยงานในสังกัด คค. ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ และเร่งรัดติดตามเรื่อง ดังกล่าว </div>	๓๐ วัน	- ส่งเรื่องร้องเรียนที่ ผู้บริหารได้สั่งการให้ หน่วยงานในสังกัด คค. ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ และเร่งรัดติดตามเรื่อง ดังกล่าว	- สามารถเสนอความเห็นให้ ผู้บริหารสั่งการไปยัง หน่วยงานในสังกัด คค. ได้ อย่างถูกต้องและตรงกับ ประเด็นข้อร้องเรียนและ ภารกิจของหน่วยงาน	ฝ่าย เรื่องราว ร้องทุกข์ กต.
๔	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> หน่วยงานในสังกัด คค. ที่เกี่ยวข้องรายงานผล การดำเนินการตามข้อสั่งการ </div>	๑ วัน	- รับรายงานผลการ ดำเนินการตามข้อสั่ง การจากหน่วยงานใน สังกัด คค. ที่เกี่ยวข้อง	- ได้รับรายงานผลการ พิจารณาดำเนินการแก้ไข ปัญหาตามประเด็นเรื่อง ร้องเรียนและรายงานผล ภายในเวลาที่กำหนด - มีการบันทึกข้อมูลหนังสือ การรายงานผลการ ดำเนินการของหน่วยงานใน สังกัดที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ร้องเรียนโดยเลขรับและวันที่ ที่ได้รับหนังสือร้องเรียนตาม ระบบสารบรรณอย่าง ครบถ้วน	ฝ่าย เรื่องราว ร้องทุกข์ กต.
๕	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>ไม่ครบถ้วน</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>ไม่รายงานผล</p> </div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin: 10px auto; width: 80%;"> ตรวจสอบ วิเคราะห์ รายงานผลการ ดำเนินการของหน่วยงานในสังกัด คค. ที่ เกี่ยวข้อง </div> <div style="text-align: center;"> <p>หนังสือเตือน</p> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>ไม่ครบถ้วน</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>ครบถ้วน</p> </div> </div>	๗ วัน	- ตรวจสอบ วิเคราะห์ รายงานผลการ ดำเนินการของ หน่วยงานในสังกัด คค. ที่เกี่ยวข้อง ๑) ถ้าครบให้สรุปผล การดำเนินการพร้อม เสนอความเห็นต่อ ผู้บริหารเพื่อยุติเรื่อง หรือเพื่อดำเนินการอื่นๆ ๒) ถ้าไม่ครบให้แจ้ง หน่วยงานชี้แจง/ส่ง ข้อมูล/ดำเนินการ เพิ่มเติม	- สามารถพิจารณาและ วิเคราะห์ รายละเอียดการ ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่อง ร้องเรียนของหน่วยงานใน สังกัดที่เป็นประเด็นสำคัญ ของการร้องเรียนได้อย่าง ถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน	ฝ่าย เรื่องราว ร้องทุกข์ กต.



ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
			๓) ถ้าไม่มีการรายงานผลการดำเนินการ ให้ทำหนังสือแจ้งเตือนหน่วยงานเพื่อเร่งรัดการรายงานผล		
๖	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> สรุปลงผลการดำเนินการของหน่วยงานพร้อมเสนอความเห็นต่อผู้บริหารเพื่อยุติเรื่องหรือเพื่อดำเนินการอื่นๆ </div>	๗ วัน	- จัดทำสรุปลงผลการดำเนินการของหน่วยงานพร้อมเสนอความเห็นต่อผู้บริหารเพื่อยุติเรื่องหรือเพื่อดำเนินการอื่นๆ	- ผู้บริหารรับทราบรายงานผลพิจารณาการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ตรงประเด็น ครบถ้วนเพื่อประกอบการพิจารณาให้ยุติเรื่องหรือพิจารณาสั่งการให้ดำเนินการอื่นๆ ได้	ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์ กต.
๗	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> ทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ </div>	๗ วัน (ดำเนินการพร้อมกับการสรุปผลการดำเนินการของหน่วยงาน)	- กรณีที่เป็นเรื่องร้องต่อผู้บริหาร คค. (ข้าราชการประจำ) ให้ทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ (แล้วแต่กรณี เพราะบางเรื่องหน่วยงานตอบผู้ร้องโดยตรงแล้ว)	- หนังสือแจ้งตอบผู้ร้องเรียนได้รับการลงนามจากผู้บริหารและส่งต่อให้ผู้ร้องได้พร้อมกับการสรุปลงผลการพิจารณาการดำเนินการของหน่วยงานเพื่อยุติเรื่องได้	ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์ กต.
๘	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> นำข้อมูลที่ได้รวบรวมจัดทำฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ </div>	จัดทำรายเดือน	- นำข้อมูลที่ได้รวบรวมจัดทำฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ โดยบันทึกลงสถิติเรื่องราวร้องทุกข์ตามประเภทเรื่องราวร้องทุกข์และหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	- ผู้บริหารได้รับทราบฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ที่เป็นสถิติรายเดือน และจัดแบ่งตามประเภทเรื่องราวร้องทุกข์ หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน และสามารถใช้เป็นข้อมูลเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาแนวทางในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัด คค. ได้ต่อไป	ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์ กต.

๘. ระบบติดตามประเมินผล

กระบวนการ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์มีระบบในการการติดตามการรายงานผลการดำเนินการของหน่วยงานในสังกัดตามข้อสั่งการของผู้บริหาร คค. โดย เจ้าหน้าที่ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์จะดำเนินการทำหนังสือประทับตราแจ้งเตือนหน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องที่ยังไม่มีการรายงานผล โดยจะดำเนินการทำหนังสือแจ้งเตือนเป็นระยะนับตั้งแต่วันที่ผู้บริหาร คค. ได้มีบัญชาสั่งการให้หน่วยงานพิจารณาและรายงานผลการดำเนินการทุก ๑๕ วัน ๑ เดือน และ ๓ เดือน

๙. เอกสารอ้างอิง

๙.๑ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๙.๒ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๙.๓ คำสั่งกระทรวงคมนาคม เรื่อง มอบหมายให้รองปลัดกระทรวงคมนาคมปฏิบัติหน้าที่แทน ปลัดกระทรวงคมนาคม

๙.๔ คำสั่งกระทรวงคมนาคม เรื่อง มอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงรับผิดชอบการตรวจราชการ และมอบอำนาจให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคมสั่งและปฏิบัติราชการแทน ประจำปีงบประมาณ

๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้

แบบรับเรื่องร้องเรียน ศูนย์ประสานงานเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงคมนาคม

ภาคผนวก

- ภาคผนวก ๑. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖
- ภาคผนวก ๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
- ภาคผนวก ๓. คำสั่งกระทรวงคมนาคม เรื่อง มอบหมายให้รองปลัดกระทรวงคมนาคมปฏิบัติหน้าที่แทน ปลัดกระทรวงคมนาคม
- ภาคผนวก ๔. คำสั่งกระทรวงคมนาคม เรื่อง มอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงรับผิดชอบ การตรวจราชการและมอบอำนาจให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคมสั่งและปฏิบัติ ราชการแทน ประจำปีงบประมาณ
- ภาคผนวก ๕. ตัวอย่างแบบฟอร์ม แบบรับเรื่องร้องเรียน ศูนย์ประสานงานเรื่องราວร้องทุกข์กระทรวง คมนาคม
- ภาคผนวก ๖. รายชื่อผู้จัดทำ

พระราชกฤษฎีกา

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

ระเบียบ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

คำสั่ง

คำสั่งกระทรวงคมนาคม เรื่อง มอบหมายให้รองปลัดกระทรวงคมนาคมปฏิบัติหน้าที่แทน
ปลัดกระทรวงคมนาคม

คำสั่ง

คำสั่งกระทรวงคมนาคม เรื่อง มอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงรับผิดชอบการตรวจราชการและมอบอำนาจให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคมสั่งและปฏิบัติ

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

แบบรับเรื่องร้องเรียน ศูนย์ประสานงานเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงคมนาคม

รายชื่อผู้จัดทำ

ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์ กองตรวจราชการ