



องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

๑๕ คู่มือ

การปฏิบัติต้งาน

เรื่องร้องเรียน

จัดทำโดย
ฝ่ายนิติการ
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งหมดทั้งมวลที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ เช่น การให้บริการด้านงานสาธารณสุข การให้บริการด้านการก่อสร้างโครงการพื้นฐาน และการให้บริการงานจัดเก็บภาษีค่าธรรมเนียม เป็นต้น โดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติ และรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการและให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ฝ่ายนิติการ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
๕.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ	๒
๕.๓ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๒	๒
๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	
๖.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๖.๑.๑ แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๖.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๖.๑.๓ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๖.๑.๔ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๖.๑.๕ การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
๖.๑.๖ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
๖.๑.๗ การรวบรวมข้อมูล	๗
๖.๒ ผู้รับรับชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
๖.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
๗. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๒
๘. ระบบติดตามและประเมินผล	๑๒
๙. ประโยชน์ที่ได้รับ	๑๒

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราว รวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ สั่งการต่อไป

๓. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางทำงานต่างๆ เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ เบอร์โทร ๐๕๖- ๘๐๓๕๖๙ ไปรษณีย์/หนังสือ เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่น เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนดผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรและไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐทำให้ได้รับความเดือดร้อน อันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์จะดำเนินการต่อไปได้ “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ มีหน้าที่อนุมัติควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินการควบคุมดูแลติดตามการปฏิบัติและสรุปการดำเนินงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ผู้อำนวยการกองคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการบริหารงานคลัง การรับเงิน เบิกจ่ายเงิน งานพัสดุ ผู้อำนวยการกองช่าง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการงานก่อสร้าง ควบคุมอาคาร งานประปา งานไฟฟ้า ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับด้านการสาธารณสุข ผู้อำนวยการกองศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับด้านการศึกษาสาธารณสุข ผู้อำนวยการกองสวัสดิการ มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับด้านงานสวัสดิการ ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับด้านงานงบประมาณ นิติกร มีหน้าที่ดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ติดตาม และสรุปการดำเนินงานเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องการทำงานต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์ต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนผ่านช่องการทำงาน โทรศัพท์หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการ ร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๖ - ๘๐๓๕๖๘ ต่อ ๑๐๔

๕.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ

- (๑) โทรศัพท์สายด่วน โดยตรงขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ๒๔ ชม.
- (๒) โทรศัพท์องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ เบอร์ ๐๕๖-๘๐๓๕๖๘
- (๓) มาแจ้งด้วยตัวเอง ณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์
- (๔) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ www.saraban@nokhonsawanpao.go.th
- (๕) ส่งจดหมายมาที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์
- (๖) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้รับร้องเรียนร้องทุกข์ ตู้รับความเห็นคิด ณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

๕.๓ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีร้องเรียนผ่านไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

- (๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด
- (๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ

(๓) ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๔) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/ นายอำเภอ หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

- กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควร ประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มีให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณา

(๕) ส่งหนังสือการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๖) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/ นายอำเภอ หรือ ส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

- กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/และร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินการดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องเรียนมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

(๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมกำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือบันทึกข้อความแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๗) ส่งหนังสือแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ ๗

(๘) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ หรือ ส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน ๙ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้องไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือ ข้อมูลอื่นๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือเววล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๑) ส่งผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้หัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ โดยตรง

(๒) ส่ง FAX ไปที่ส่วนราชการ/อำเภอ พร้อมทั้งจดรายชื่อผู้รับเรื่องไว้

(๓) ส่งเป็นหนังสือตามระบบปกติงานสารบรรณ

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

(๑) มูลเหตุของปัญหา

(๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

(๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

(๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

(๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ ครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้ง เดือนครั้งที่ ๑ ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ผ่าน ทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๗ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานนายกองค์การบริหารบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก

- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ ๙ ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ

๖.๑.๑ แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน (ระยะไม่เกิน ๑๕ วันทำการ)

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	ฝ่ายนิติการฯสำนักปลัดฯ
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง	๑ วันทำการ	ฝ่ายนิติการฯสำนักปลัดฯ
ขั้นตอนที่ ๓	การส่งหนังสือหรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	ฝ่ายนิติการฯสำนักปลัดฯ
ขั้นตอนที่ ๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วรายงานให้นายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ กรณีเป็นเรื่องร้ายแรง	๓ วันทำการกรณีเป็นเรื่องซับซ้อน ๕ วัน ๗ วันทำการ	ส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	การแจ้งเตือนครั้งที่ ๑	ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ ๕ วันทำการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๖	การแจ้งเตือนครั้งที่ ๒	ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ ๓ วันทำการ	ฝ่ายนิติการฯสำนักปลัดฯ
ขั้นตอนที่ ๗	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการ ให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป	๑ วันทำการ	ฝ่ายนิติการฯสำนักปลัดฯ
ขั้นตอนที่ ๘	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินการ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข	๗ วันทำการ	ฝ่ายนิติการฯสำนักปลัดฯ
ขั้นตอนที่ ๙	แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๑๕ วันทำการ	ฝ่ายนิติการฯสำนักปลัดฯ

๖.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ร้องเรียนผ่านช่องทางวาจา หนังสือ/จดหมาย โทรศัพท์/โทรสาร อีเมล วิทยุ/โทรทัศน์
- ลงทะเบียนรับเรื่อง และพิจารณาประเด็นเรื่องร้องเรียน
- ๑ วันทำการ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และหาสาเหตุที่เกิดเรื่องร้องเรียน
- ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง
- กรณีร้ายแรง/ซับซ้อน
- รายงานผลภายใน ๓/๕ วันทำการ หากไม่แล้วเสร็จให้รายงานทุก ๗ วัน
- ไม่สามารถรายงานผลได้ภายใน ๑๕ วันทำ การให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานเป็น ระยะเวลา (ผู้ร้องแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้)
- กรณีทั่วไป
- รายงานผลไม่เกิน ๑๕ วันทำการ
- ตอบผู้ร้องเรียน (ผู้ร้องที่ให้ที่อยู่ชัดเจนติดต่อกลับได้)
- งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวบรวมข้อมูลสรุปรายงานเสนอผู้บริหาร

๖.๑.๓ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวจ้างเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และ พิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด จะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะทำบันทึกเรื่องไว้ ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๑.๔ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีกและแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณีได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของเทศบาลต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาลแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๕ วัน

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือ เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

๖.๑.๕ การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบและรายงานผลการดำเนินการให้หน่วยงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่อรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลจะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้หน่วยงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนด อย่างน้อย ๑ วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๑.๖ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด หน่วยงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์จะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงานปลัดเทศบาลเพื่อสั่งการต่อไป

๖.๑.๗ การรวบรวมข้อมูล

งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลจะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะเสนอผู้บริหารและทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

๖.๒ ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

นิติกร โทร ๐๕๖ - ๘๐๓๕๖๙ ต่อ ๑๐๔

๖.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



เลขที่คำร้อง...../.....
(สำหรับ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ประจำองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์)

แบบรับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์)

หน้า.....จาก.....

<p>แบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ถนนสวรรคควิถี ตำบลนครสวรรค์ตก อำเภอเมืองฯ จังหวัดนครสวรรค์ ๖๐๐๐๐</p>	<p>วันที่รับ..... เวลา..... เจ้าหน้าที่รับเรื่อง..... (.....)</p>												
<p>๑. ผู้ร้องเรียน <input type="checkbox"/> ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ <input type="checkbox"/> แจ้งชื่อ-สกุล แต่ไม่ประสงค์ให้เปิดเผย <input type="checkbox"/> ชื่อ-สกุล.....อายุ.....ปี บัตรประชาชน..... ที่อยู่.....โทรศัพท์..... เจ้าหน้าที่รับเรื่อง อ่านข้อความต่อไปนี้ให้ผู้ร้องเรียนฟัง และรับทราบ กรณีผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ คำร้องอาจถูกงดการพิจารณาตามหลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียน</p>													
<p>๒. รายละเอียด (อาจแนบบันทึกรายละเอียดเพิ่มเติมตามแบบในกรณีมีข้อมูลหรือรายละเอียดมาก) เจ้าหน้าที่รับเรื่อง อ่านข้อความต่อไปนี้ให้ผู้ร้องเรียนฟัง และรับทราบ ทั้งนี้ ข้าพเจ้าผู้ร้องเรียนขอรับรองว่าเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นความจริง หากข้าพเจ้าร้องเรียนด้วยความเท็จ ข้าพเจ้ายินยอมรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญา และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้อง ที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้</p>	<p>๓. หลักฐานเบื้องต้นที่ได้ ยื่นประกอบคำร้องเรียน/ ร้องทุกข์ อ้างถึงบุคคล <input type="checkbox"/> ภาพถ่าย.....ภาพ <input type="checkbox"/> แผ่นซีดี.....แผ่น <input type="checkbox"/> อื่นๆ</p>												
<p>๔. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อยู่ในภารกิจงานของ (สำหรับ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์)</p> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด</td> <td><input type="checkbox"/> กองการท่องเที่ยวและกีฬา</td> <td><input type="checkbox"/> กองคลัง</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> สำนักงานเลขานุการองค์การบริหารส่วนจังหวัด</td> <td><input type="checkbox"/> กองพัสดุและทรัพย์สิน</td> <td><input type="checkbox"/> กองช่าง</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม</td> <td><input type="checkbox"/> กองสวัสดิการสังคม</td> <td><input type="checkbox"/> กองสาธารณสุข</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ</td> <td><input type="checkbox"/> กองการเจ้าหน้าที่</td> <td><input type="checkbox"/> หน่วยตรวจสอบภายใน</td> </tr> </table>		<input type="checkbox"/> สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด	<input type="checkbox"/> กองการท่องเที่ยวและกีฬา	<input type="checkbox"/> กองคลัง	<input type="checkbox"/> สำนักงานเลขานุการองค์การบริหารส่วนจังหวัด	<input type="checkbox"/> กองพัสดุและทรัพย์สิน	<input type="checkbox"/> กองช่าง	<input type="checkbox"/> กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	<input type="checkbox"/> กองสวัสดิการสังคม	<input type="checkbox"/> กองสาธารณสุข	<input type="checkbox"/> กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	<input type="checkbox"/> กองการเจ้าหน้าที่	<input type="checkbox"/> หน่วยตรวจสอบภายใน
<input type="checkbox"/> สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด	<input type="checkbox"/> กองการท่องเที่ยวและกีฬา	<input type="checkbox"/> กองคลัง											
<input type="checkbox"/> สำนักงานเลขานุการองค์การบริหารส่วนจังหวัด	<input type="checkbox"/> กองพัสดุและทรัพย์สิน	<input type="checkbox"/> กองช่าง											
<input type="checkbox"/> กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	<input type="checkbox"/> กองสวัสดิการสังคม	<input type="checkbox"/> กองสาธารณสุข											
<input type="checkbox"/> กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	<input type="checkbox"/> กองการเจ้าหน้าที่	<input type="checkbox"/> หน่วยตรวจสอบภายใน											
<p>๕. เรียน นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำองค์การ บริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ พิจารณาแล้วเห็นควร..... ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง..... วันที่.....</p>	<p>๖. ความเห็นผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง..... วันที่.....</p>												

(ด้านหลัง)...

<p>๗. หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดจังหวัดนครสวรรค์</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ..... (.....)</p> <p>ตำแหน่ง.....</p> <p>วันที่.....</p>	<p>๘. รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ..... (.....)</p> <p>ตำแหน่ง.....</p> <p>วันที่.....</p>
<p>๙. ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ..... (.....)</p> <p>ตำแหน่ง.....</p> <p>วันที่.....</p>	<p>๑๐. คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ..... (.....)</p> <p>ตำแหน่ง.....</p> <p>วันที่.....</p>
<p>การดำเนินการของกลุ่มงานผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน</p>	
<p>คำสั่ง/ความเห็น หัวหน้ากลุ่มงาน</p> <p><input type="checkbox"/> งดการพิจารณา เนื่องจาก.....</p> <p>.....</p> <p><input type="checkbox"/> ยุติเรื่อง เนื่องจาก.....</p> <p>.....</p>	
<p><input type="checkbox"/> มอบหมายเจ้าหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ.....หัวหน้ากลุ่มงาน (.....)</p> <p>วันที่.....</p>	<p><input type="checkbox"/> รับทราบ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ.....ผู้ได้รับมอบหมาย (.....)</p> <p>วันที่.....</p>



เลขที่คำร้อง...../.....
(สำหรับ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ประจำองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์)

หน้า.....จาก.....

แบบรับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ถนนสวรรค์วิถี ตำบลนครสวรรค์ตก อำเภอเมืองฯ จังหวัดนครสวรรค์ ๖๐๐๐๐	วันที่รับ..... เวลา..... เจ้าหน้าที่รับเรื่อง..... (.....)
๑. ผู้ร้องเรียน <input type="checkbox"/> ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ <input type="checkbox"/> แจ้งชื่อ-สกุล แต่ไม่ประสงค์ให้เปิดเผย <input type="checkbox"/> ชื่อ-สกุล.....อายุ.....ปี บัตรประชาชน..... ที่อยู่.....โทรศัพท์..... <u>เจ้าหน้าที่รับเรื่อง</u> อ่านข้อความต่อไปให้ผู้ร้องเรียนฟัง และรับทราบ กรณีผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ คำร้องอาจถูกงดการพิจารณาตามหลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียน	
๒. รายละเอียด (อาจแนบบันทึกรายละเอียดเพิ่มเติมตามแบบในกรณีมีข้อมูลหรือรายละเอียดมาก) <u>เจ้าหน้าที่รับเรื่อง</u> อ่านข้อความต่อไปให้ผู้ร้องเรียนฟัง และรับทราบ ทั้งนี้ ข้าพเจ้าผู้ร้องเรียนขอรับรองว่าเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นความจริง หากข้าพเจ้าร้องเรียนด้วยความเท็จ ข้าพเจ้ายินยอมรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญา และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้อง ที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้	๓. หลักฐานเบื้องต้นที่ได้ ยื่นประกอบคำร้องเรียน/ ร้องทุกข์ อ้างถึงบุคคล <input type="checkbox"/> ภาพถ่าย.....ภาพ <input type="checkbox"/> แผ่นซีดี.....แผ่น <input type="checkbox"/> อื่นๆ
๔. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อยู่ในภาระกิจงานของ (สำหรับ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์) <input type="checkbox"/> สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด <input type="checkbox"/> กองการท่องเที่ยวและกีฬา <input type="checkbox"/> กองคลัง <input type="checkbox"/> สำนักงานเลขานุการองค์การบริหารส่วนจังหวัด <input type="checkbox"/> กองพัสดุและทรัพย์สิน <input type="checkbox"/> กองช่าง <input type="checkbox"/> กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม <input type="checkbox"/> กองสวัสดิการสังคม <input type="checkbox"/> กองสาธารณสุข <input type="checkbox"/> กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ <input type="checkbox"/> กองการเจ้าหน้าที่ <input type="checkbox"/> หน่วยตรวจสอบภายใน	
๕. เรียน นายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำองค์การ บริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ พิจารณาแล้วเห็นควร..... ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง..... วันที่.....	๖. ความเห็นผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง..... วันที่.....

(ด้านหลัง)...

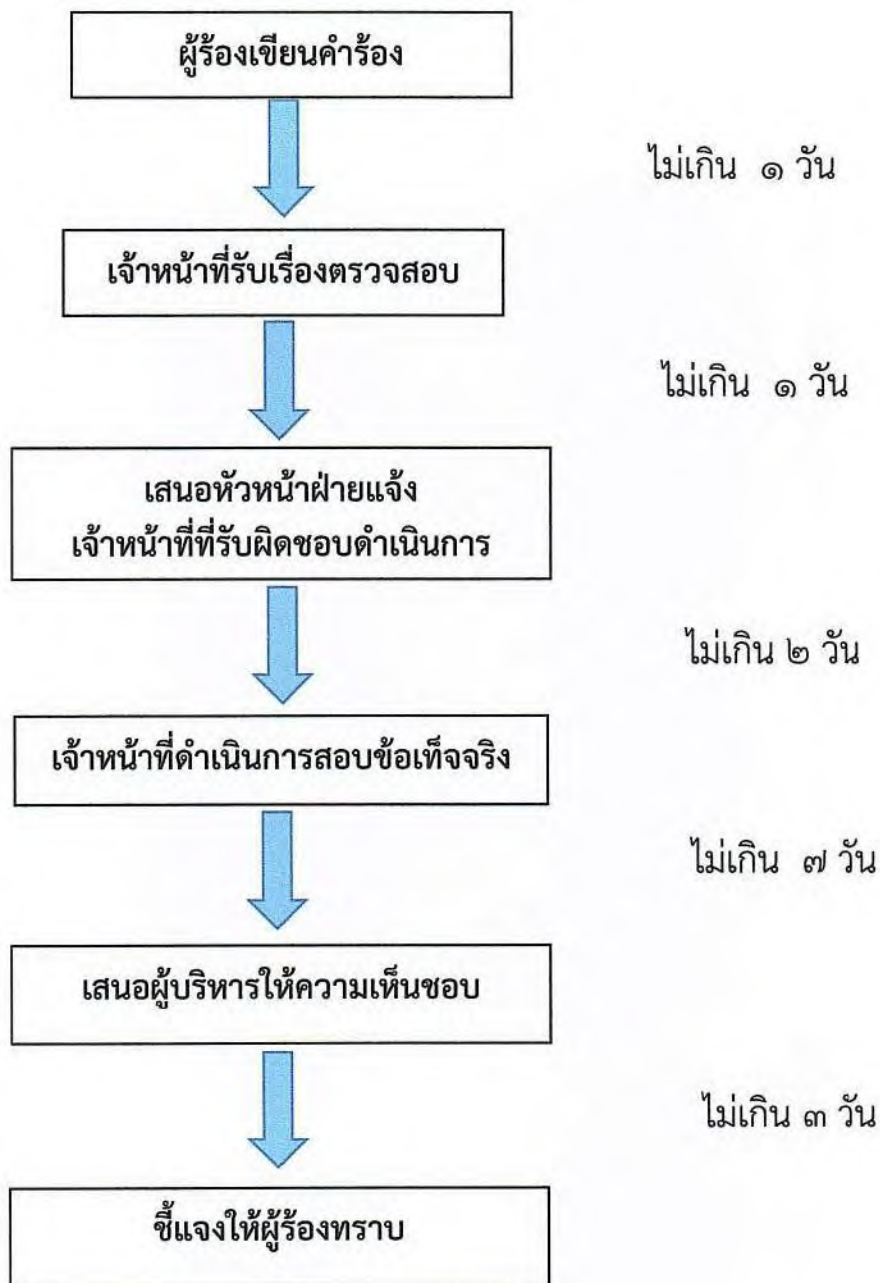
<p>๗. หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทนนครสวรรค์</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ..... (.....)</p> <p>ตำแหน่ง.....</p> <p>วันที่.....</p>	<p>๘. รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทนนครสวรรค์</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ..... (.....)</p> <p>ตำแหน่ง.....</p> <p>วันที่.....</p>
<p>๙. ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทนนครสวรรค์</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ..... (.....)</p> <p>ตำแหน่ง.....</p> <p>วันที่.....</p>	<p>๑๐. คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทนนครสวรรค์</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ..... (.....)</p> <p>ตำแหน่ง.....</p> <p>วันที่.....</p>
<p>การดำเนินการของกลุ่มงานผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน</p>	
<p>คำสั่ง/ความเห็น หัวหน้ากลุ่มงาน</p> <p><input type="checkbox"/> งดการพิจารณา เนื่องจาก.....</p> <p>.....</p> <p><input type="checkbox"/> ยุติเรื่อง เนื่องจาก.....</p> <p>.....</p>	
<p><input type="checkbox"/> มอบหมายเจ้าหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ.....หัวหน้ากลุ่มงาน (.....)</p> <p>วันที่.....</p>	<p><input type="checkbox"/> รับทราบ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ.....ผู้ได้รับมอบหมาย (.....)</p> <p>วันที่.....</p>

คำตอบเบื้องต้น

- ร้องเรียนเรื่องทั่วไป แจ้งหมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๖-๘๐๓๕๖๙ ต่อ ๑๐๔
- ร้องเรียนงาน.....แจ้งกอง.....หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๖-๘๐๓๕๖๙ ต่อ.....
- อื่นๆ.....

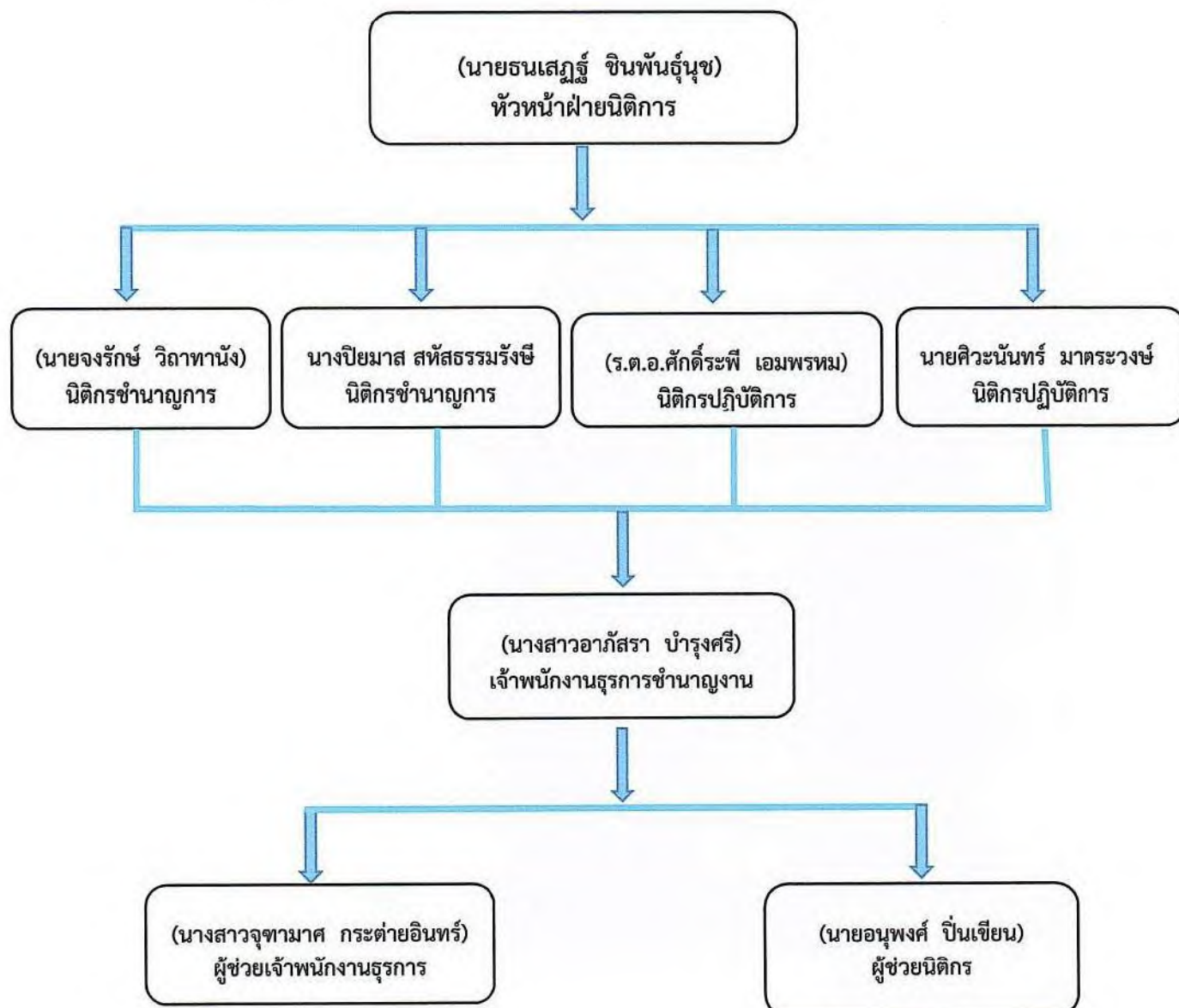
เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันที หลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งตอบรับดำเนินการ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือภายใน ๑๔ วัน

แผนผังการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



หมายเหตุ : ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๔ วัน ทำการในการดำเนินการ
หน่วยงานที่ผู้รับผิดชอบฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ โทร ๐๕๖๘ ๐๓๕๖๙ ต่อ ๑๐๔

แผนผังผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์



๗. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ทั้งนี้หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๘. ระบบติดตามและประเมินผล

งานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข้อองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์จะติดตามผลการนำข้อร้องเรียน ร้องทุกข้อนั้น ไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะ ประชุมหารือร่วมกันหรือณาเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

๙. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลเรื่องร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ รวมทั้ง ส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างประชาชนในพื้นที่และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

จัดทำโดย

งานนิติการ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

