

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดฯ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดฯ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์	วันจันทร์ – ศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๒. ทางไปรษณีย์ ถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัด นครสวรรค์ ถนนสวรรควิถี ตำบลนครสวรรค์ตก อำเภอเมืองฯ จังหวัดนครสวรรค์	ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๓. ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านกล่องแสดงความคิดเห็น (ตู้แดง) ณ สำนักปลัดฯ องค์การบริหารส่วนจังหวัด นครสวรรค์	ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔. ทางโทรศัพท์ ๐-๕๖๘๐-๓๕๖๙ ต่อ ๑๐๔ โทรสารหมายเลข ๐-๕๖๘๐-๓๕๐๕	วันจันทร์ – ศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๕. ทางเว็บไซต์ http://www.nakhonsawanpao.go.th หรือ https://complaint.nsnpao.go.th	ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนการงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๕ กระบวนการย่อย	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดฯ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์
๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหา ให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องเรียนร้องทุกข์ด้วย ตนเอง ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	
๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหา ให้กับประชาชนที่ร้องเรียนร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	
๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหา ให้กับประชาชนที่ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านกล่องแสดง ความคิดเห็น (ตู้แดง) ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	
๔. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหา ให้กับประชาชนที่ร้องเรียนร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	

๕. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๕ ชั่วโมง	
---	--

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

- ช่องทางโทรศัพท์
- เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
- แอปพลิเคชันไลน์

ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์จะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

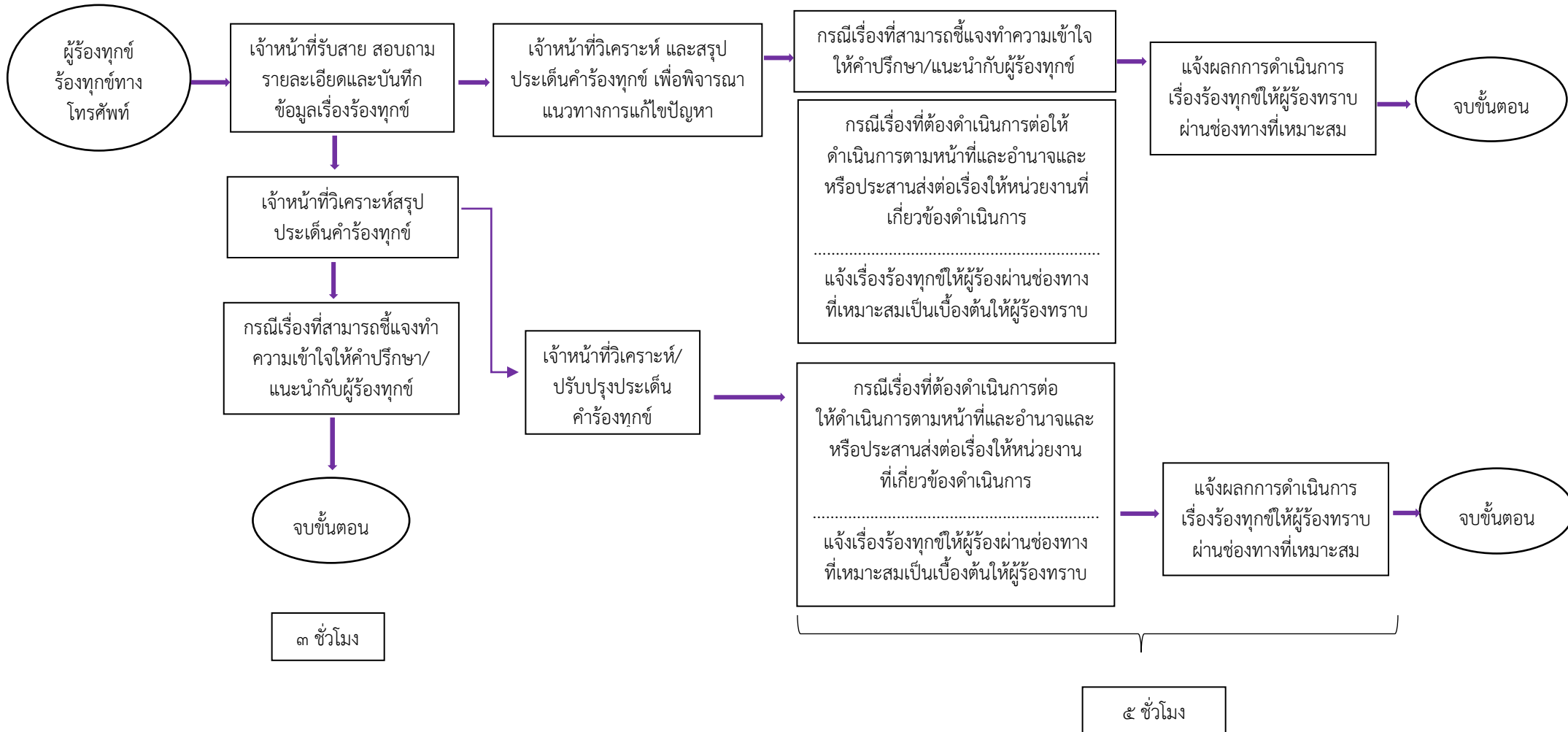
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๕ ชั่วโมง/เรื่อง

ขั้นตอนที่ ๑

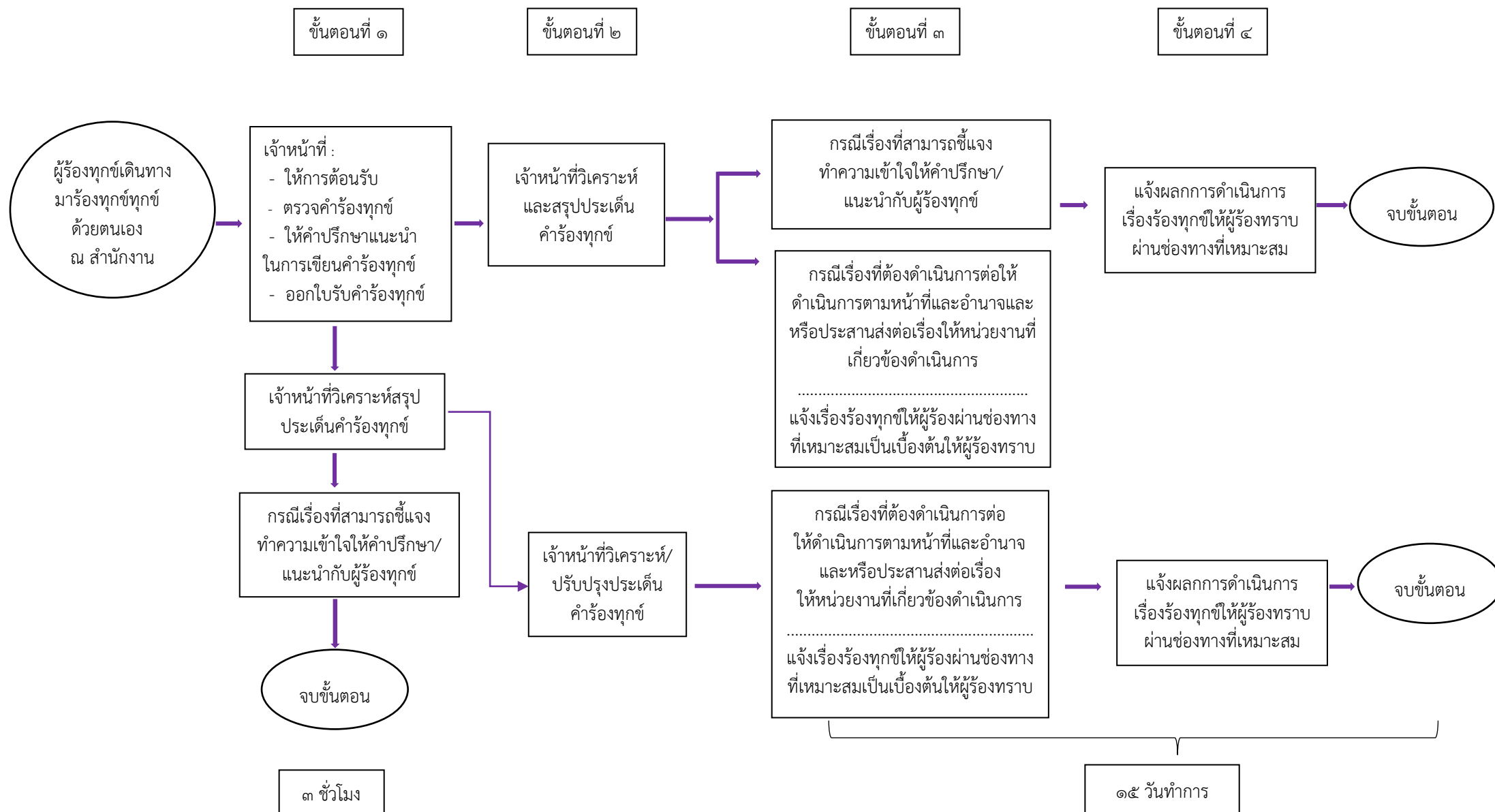
ขั้นตอนที่ ๒

ขั้นตอนที่ ๓

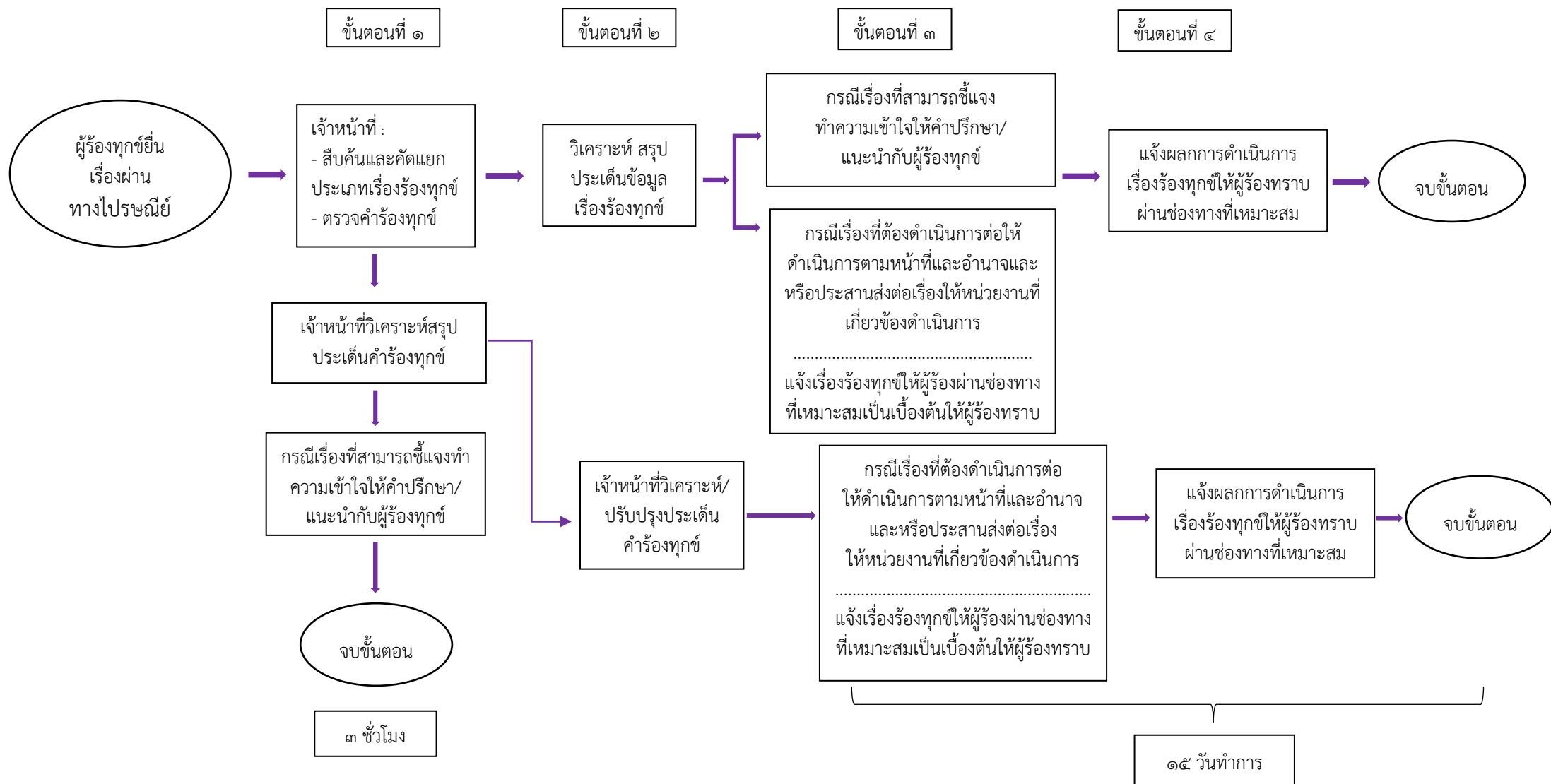
ขั้นตอนที่ ๔



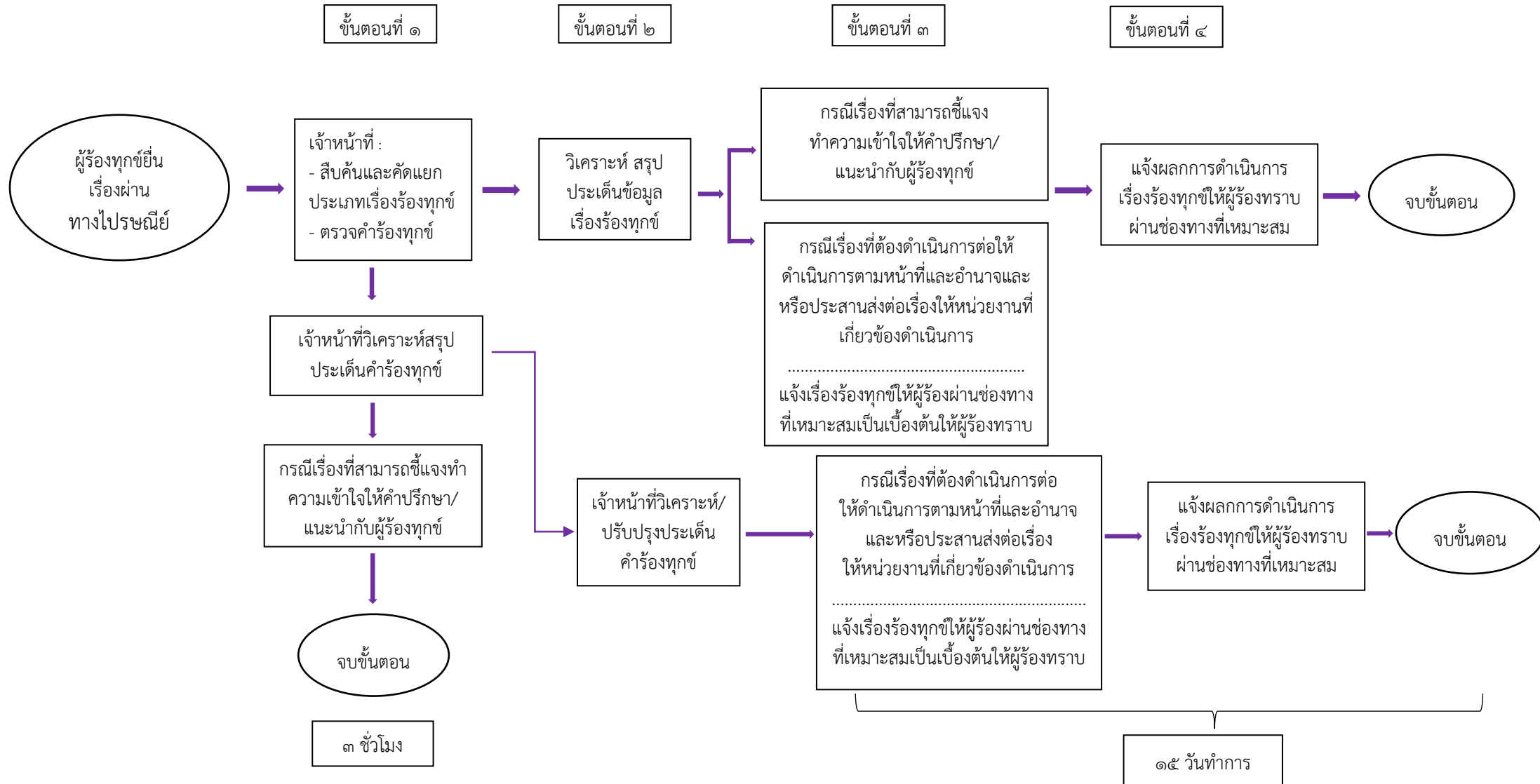
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ: การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์
กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ: การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์
ทางกล่องแสดงความคิดเห็น (ตู้แดง)
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ: การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์

<http://www.nakhonsawanpao.go.th> หรือ <https://complaint.nsnpao.go.th>

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง

