



องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

คู่มือ การปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์

จัดทำโดย
ฝ่ายนิติการ
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือการปฏิบัติงานที่ไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งหมดทั้งมวลที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ เช่น การให้บริการด้านงานสาธารณสุข การให้บริการด้านการก่อสร้างโครงการพื้นฐาน และการให้บริการงานจัดเก็บภาษีค่าธรรมเนียม เป็นต้น โดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

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

ฝ่ายนิติการ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์
มกราคม ๒๕๖๔

สารบัญ

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

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/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

เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ ส่งการต่อไป

๓. คำจำกัดความ

“คำร้องทุกข์” หมายความว่ารวมถึง คำร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ การขอความเป็นธรรม หรือหนังสือกล่าวโทษ

“การร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อขอให้ความช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความเป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมขย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ร้องเรียน” หมายถึง เสนอเรื่องราว

“ร้องทุกข์” หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขอความเป็นธรรม และการให้ความเป็นธรรม และการให้ความช่วยเหลือที่มีผู้มายื่นคำร้อง

ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน

สนับสนุน ส่งเสริม และประสานการปฏิบัติงานกับชุมชนหรือกับชุมชนหรือองค์กรต่างๆ ใน ชุมชน เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

ติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องการทำงานต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนผ่านช่องทางการทำงาน โทรศัพท์หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทั้งนี้ผู้ร้องเรียน บางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียน เรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๖ - ๘๐๓๕๖๙ ต่อ ๖๐๐

๕.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ

(๑) ร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง ได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ณ ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด จังหวัดนครสวรรค์ ถนนสวรรค์วิถี ตำบลนครสวรรค์ตก อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

(๒) แจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๕๖๘๐ ๓๕๖๙ ต่อ ๖๐๐ และโทรสาร หมายเลข ๐ ๕๖๘๐ ๓๕๐๕

(๓) แจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ <https://complaint.nsnbao.go.th/>

(๔) แจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านแอปพลิเคชัน LINE @traffyfondue

(๕) แจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านกล่องแสดงความคิดเห็น(ตู้แดง) บริเวณด้านหน้าอาคารสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด จังหวัดนครสวรรค์

(๖) แจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึงศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ถนนสวรรค์วิถี ตำบลนครสวรรค์ตก อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

๕.๓ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมตามสมควรหรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๕) ส่งหนังสือการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๖) กรณีหน่วยงานภายนอกให้ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ หรือ ส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

- กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/และร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

- (๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- (๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น
- (๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องเรียนมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้
- (๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป
- (๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลจะรับเรื่องไว้หรือมิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาก็ได้ ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือบันทึกข้อความแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา
- (๗) ส่งหนังสือการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ
- (๘) กรณีหน่วยงานภายนอกให้ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/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-สกุลผู้ร้องไม่มีที่อยู่ผู้ร้องหรือข้อมูลอื่นๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ได้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๑) ส่งผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้หัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ โดยตรง

(๒) ส่ง FAX ไปที่ส่วนราชการ/อำเภอ พร้อมทั้งจดรายชื่อผู้รับเรื่องไว้

(๓) ส่งเป็นหนังสือตามระบบปกติงานสารบรรณ

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

(๑) มูลเหตุของปัญหา

(๒) การแก้ไขปัญหabeื้องต้น

(๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

(๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

(๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ ครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/หรือส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานผลภายใน ๕ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๗ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์เพื่อพิจารณาส่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทำบันทึก
- 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	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้ว รายงานให้นายกองค์การบริหารส่วน จังหวัดนครสวรรค์ กรณีเป็นเรื่อง ร้ายแรง	๓ วันทำการกรณีเป็น เรื่องซับซ้อน ๕ วัน ๗ วัน ทำการ	ส่วนราชการ/หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	การแจ้งเตือนครั้งที่ ๑	ให้รายงานภายใน ๕ วัน ทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๖	การแจ้งเตือนครั้งที่ ๒	ให้รายงานภายใน ๓ วัน ทำการ	ฝ่ายนิติการฯสำนักปลัดฯ
ขั้นตอนที่ ๗	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงาน ผลการดำเนินการ ให้รายงานนายก องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ เพื่อพิจารณาส่งการต่อไป	๑ วันทำการ	ฝ่ายนิติการฯสำนักปลัดฯ
ขั้นตอนที่ ๘	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการ จาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งระบุ ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข	๗ วันทำการ	ฝ่ายนิติการฯสำนักปลัดฯ
ขั้นตอนที่ ๙	แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๑๕ วันทำการ	ฝ่ายนิติการฯสำนักปลัดฯ

๖.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ลงทะเบียนรับเรื่อง และพิจารณาประเด็นเรื่องร้องเรียน
- ๑ วันทำการ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และหาสาเหตุที่เกิดเรื่องร้องเรียน
- ตรวจสอบข้อเท็จจริง

กรณีทั่วไป

- รายงานผลไม่เกิน ๑๕ วันทำการ
- ตอบผู้ร้องเรียน (ผู้ร้องที่ให้ที่อยู่ชัดเจนติดต่อกลับได้)
- งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวบรวมข้อมูลสรุปรายงานเสนอผู้บริหาร

กรณีร้ายแรง/ซับซ้อน

- รายงานผลรอบแรกภายใน ๑๕ วันทำการ และดำเนินการต่อตามกรอบระยะเวลา
- ไม่สามารถรายงานผลได้ภายใน ๑๕ วันทำการ ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานเป็นระยะๆ (ผู้ร้องแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้)

๖.๑.๓ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวจ้างเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และ พิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด จะทำหนังสือเสนอผู้บริหารเพื่อทราบและลงนามในหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๑.๔ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีกและแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาลให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณีได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบในวงกว้าง หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามกรอบระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่าเวลาที่กำหนด จะต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

๖.๑.๕ การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบและรายงานผลการดำเนินการให้หน่วยงานรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ ทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่อรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานรับเรื่องราวจ้างเรียนร้องทุกข์จะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ทราบ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๑.๖ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

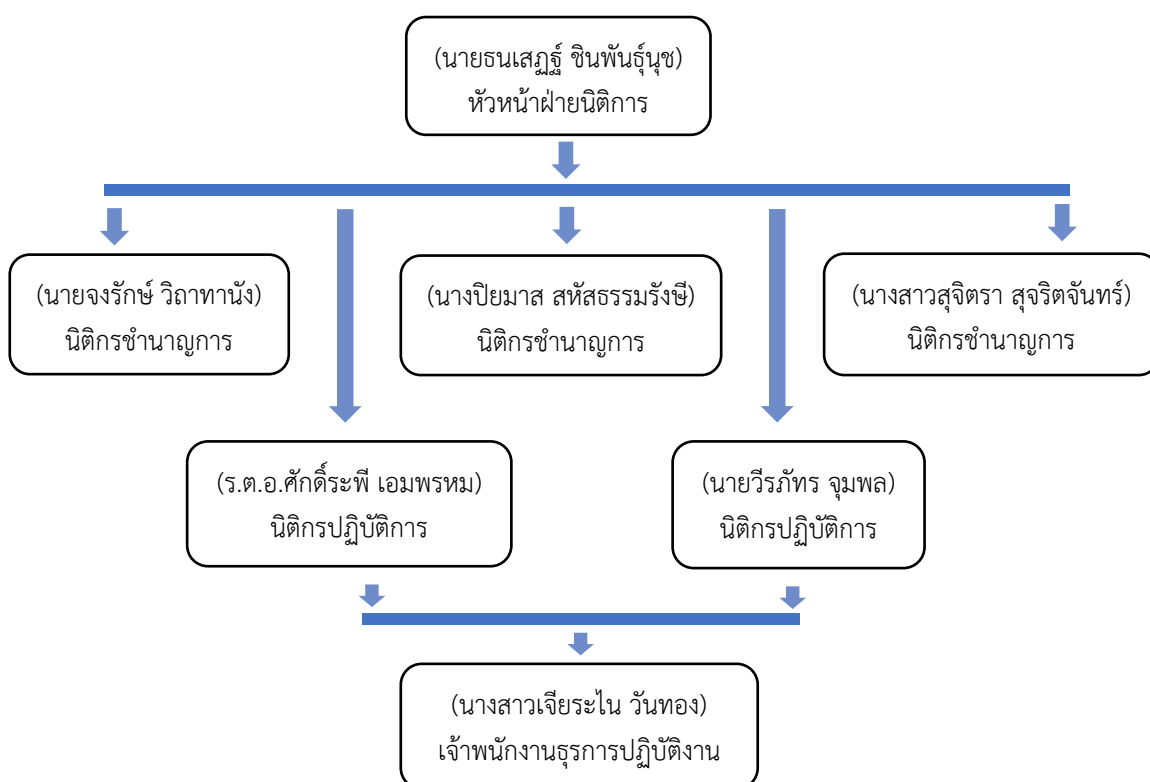
หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนดฯ หน่วยงานรับเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงานผู้บริหารเพื่อส่งการต่อไป

๖.๑.๗ การรวบรวมข้อมูล

งานรับเรื่องราร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลจะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะเสนอผู้บริหารและทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

๖.๒ ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ฝ่ายนิติการ โทร ๐๕๖ - ๘๐๓๕๖๙ ต่อ ๖๐๐



๖.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



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

หน้า.....จาก.....

แบบรับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์,แบบรับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์)

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

(ด้านหลัง)...

๗. หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดจังหวัดนครสวรรค์ ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง..... วันที่.....	๘. รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดจังหวัดนครสวรรค์ ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง..... วันที่.....
๙. ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดจังหวัดนครสวรรค์ ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง..... วันที่.....	๑๐. คำสั่งนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดจังหวัดนครสวรรค์ ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง..... วันที่.....
การดำเนินการของกลุ่มงานผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน	
คำสั่ง/ความเห็น หัวหน้ากลุ่มงาน ☐ งดการพิจารณา เนื่องจาก..... ☐ ยุติเรื่อง เนื่องจาก..... 	
☐ มอบหมายเจ้าหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงชื่อ.....หัวหน้ากลุ่มงาน (.....) วันที่.....	☐ รับทราบ ลงชื่อ.....ผู้ได้รับมอบหมาย (.....) วันที่.....

๗. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ทั้งนี้หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๘. การติดตามและประเมินผล

งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์จะติดตามผลการนำข้อร้องเรียนร้องทุกข์นั้น ไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะ ประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

๙. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลเรื่องร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ รวมทั้ง ส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างประชาชนในพื้นที่และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

จัดทำโดย

งานนิติการ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

