

ขั้นตอนการยื่นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบผู้เกี่ยวข้อง ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

ขอบเขตการให้บริการ

๑. การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน
๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
๓. การบริการให้คำปรึกษา
๔. งานอื่นๆ ตามนโยบายของรัฐบาล

ช่องทางการเข้าถึงบริการ

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดปราจีนบุรี/สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอทุกอำเภอ
๒. ผ่านทาง โทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐-๓๗๔๕-๔๐๑๓
๓. กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์บริเวณหน้าห้องสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดปราจีนบุรี ชั้น ๓ ศาลากลางจังหวัดปราจีนบุรี
๔. ส่งจดหมายมาที่สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดปราจีนบุรี ศาลากลางจังหวัดปราจีนบุรี ชั้น ๓ ตำบลไม้เค็ด อำเภอเมืองปราจีนบุรี จังหวัดปราจีนบุรี ๒๕๒๓๐

ขั้นตอนการปฏิบัติสำหรับการรับข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑ วิธีการรับเรื่อง/ร้องเรียนร้องทุกข์/การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดปราจีนบุรี

- ๑.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์/โทรสาร ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้
 - ๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด
 - ๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ
 - ๓) แจ้งให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
 - ๔) แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ๑.๒ กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้
 - ๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
 - ๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรหรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

๓) ถ้าเป็นการร้องเรียน ร้องทุกข์แทนผู้อื่น ต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

๔) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความและเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

๕) ส่งหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๖) แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑.๓ กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจนหากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้ให้รีบประสานผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้อง มิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

๗) ส่งหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๘) แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ส่วนที่ ๒ ขั้นตอนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดปราจีนบุรี

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือสภาพแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชา มิให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่หนังสือประทับตราแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑) ทำบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ เพื่อพิจารณา

๒) เมื่อผู้บังคับบัญชาลงนามแล้ว ให้จัดส่งตามระบบงานสารบรรณ

๓) แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด

ขั้นตอนที่ ๔ ผู้รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญ ดังนี้

๑) มูลเหตุของปัญหา

- ๒) การแก้ไข้ปัญหาเบื้องต้น
- ๓) แนวทางและวิธีการแก้ไข้ปัญหา
- ๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ
- ๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการดำเนินงานในรอบเดือน เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

แบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เขียนที่ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดปราจีนบุรี

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน พัฒนาการจังหวัดปราจีนบุรี

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว อายุ ปี

เชื้อชาติ สัญชาติ อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ถนน

ตำบล อำเภอ จังหวัด รหัสไปรษณีย์

โทรศัพท์ โทรสาร มีข้อร้องทุกข์ดังกล่าวต่อไปนี้

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ข้าพเจ้าขอให้ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าว ดังต่อไปนี้

๑)

๒)

๓)

๔)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ผู้ร้อง

(.....)