คู่มือการปฏิบัติงาน
จัดการเรื่องร้องเรียน



สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

จังหวัดนครศรีธรรมราช

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช (หลังใหม่) ถนนราชดำเนิน ตำบลในเมือง อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช
จังหวัดนครศรีธรรมราช 80000

คำนำ

การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน เพื่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่ามีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงาน ดังนั้นการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชนทั่วไปได้นั้น จำเป็นต้องมีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว และเปิดโอกาสให้ประชาชนทราบถึงช่องทางการร้องเรียน ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐเกิดความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ทั้งนี้ เพื่อส่งเสริมความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของหน่วยงานได้อีกทางหนึ่งด้วย

สำนักงานหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชนทั่วไป ในการมีส่วนร่วมสอดส่องดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานและการปฏิบัติราชการให้มีคุณธรรมและเกิดความโปร่งใสมากขึ้น และเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนและประเทศ

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช

พฤษภาคม ๒๕๖๒

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ หลักการและเหตุผล	
๑.๒ วัตถุประสงค์	
๒. บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๒
๒.๑ คำจำกัดความ	
๒.๒ ช่องทางการร้องเรียน	
๒.๓ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	
๒.๔ มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับ	
๓. บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๔
๔. บทที่ ๔ รายละเอียดการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน	๕
๔.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
๔.๒ ความถี่ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	
๔.๓ การประสานงานหรือแจ้งเรื่องร้องเรียน	
๔.๔ การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	
๔.๕ การรายงานผลการดำเนินการข้อร้องเรียนต่อผู้บริหาร	

ภาคผนวก

- แบบคำร้องเรียนการปฏิบัติงาน กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง
- แบบคำร้องเรียนการปฏิบัติงาน กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์สื่อ/อีเมล/ออนไลน์
- แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน
- แบบแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน

บทที่ ๑
บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ กำหนดให้ รัฐต้องเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐที่มิใช่ข้อมูลเกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐหรือเป็นความลับของราชการตามที่กฎหมายบัญญัติ และจัดให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารดังกล่าวได้สะดวก

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช จึงจัดทำคู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของสำนักงานฯ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว โดยเปิดโอกาสให้ประชาชน ทราบถึงช่องทางการร้องเรียน ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีเกิดความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของหน่วยงานได้อีกทางหนึ่งด้วย

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อเผยแพร่ให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงประชาชนทั่วไป ได้ทราบและเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๓. เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียว่าการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน มีกระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ มีกรอบระยะเวลาที่ชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้

๔. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติงาน ให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และพัฒนางานอย่างมืออาชีพได้

๕. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

/บทที่ ๒...

บทที่ ๒
ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๒.๑ คำจำกัดความ

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการโดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย

"ผู้มีส่วนได้เสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ภาคเอกชน ประชาชนในชุมชน บุคลากรในส่วนราชการองค์กรต่างๆ รวมถึงผู้รับบริการด้วย

"ผู้บริหาร" หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานได้รับการแก้ไขหรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้เกิดประโยชน์สูงสุด

"เรื่องร้องเรียน" หมายถึง ความเดือดร้อนอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช เช่น การประพฤติมิชอบตามจริยธรรมข้าราชการพลเรือน หรือพบเห็นความผิดปกติในกระบวรการจัดซื้อ จัดจ้าง การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการหรือการรับสมัครลูกจ้าง เป็นต้น ทั้งนี้รวมถึงข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นต่างๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

"บัตรสนเท่ห์" หมายถึง จดหมายร้องเรียนหรือกล่าวโทษผู้อื่นโดยไม่ได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียนหรือผู้ร้องเรียน

"เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ"หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

"หน่วยงาน" หมายถึง สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช

๒.๒ ช่องทางการร้องเรียน

๑. ไปรษณีย์ (หนังสือร้องเรียน) มาที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช (หลังใหม่) ถนนราชดำเนิน ตำบลในเมือง อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐

๒. ร้องเรียนผ่านกล่องแสดงความคิดเห็น ณ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช

๔. โทรศัพท์แจ้งเรื่องร้องเรียน หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๗๕๓๕ ๖๑๖๕ โทรสาร ๐ ๗๕๓๔ ๑๐๒๖

๕. แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทาง E – mail : nakhonsithammarat@m-society.go.th

๖. แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทาง Facebook : www.facebook.com/nst.msociety

๗. ร้องเรียนผ่านเว็บบอร์ดของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช www.nakhonsithammarat.m-society.go.th/webboard/webboard.php

/๒.๓ หลักเกณฑ์...

๒.๓ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๑.๒ วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน

๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏชัดเจนว่ามีข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน

๑.๔ ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลหรือหน่วยงานอื่น

๓. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่เป็นธรรม อันเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช

๕. เรื่องร้องเรียน ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง และเก็บข้อมูลไว้เป็นหลักฐาน

๖. การร้องเรียนผ่านเว็บบอร์ดของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช

๖.๑ ขอให้ร้องเรียนข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือกฎ หรือระเบียบ หรือการปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินงานของทางราชการ ที่ไม่เหมาะสม ล่าช้า ขาดความถูกต้อง ทุจริตประพฤติมิชอบ ส่อว่าจะทุจริตต่อหน้าที่ราชการ ไม่เป็นธรรม หรือข้อร้องเรียนอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช

๖.๒ โปรดใช้ภาษาที่สุภาพ ในการร้องเรียน หรืออย่าร้องเรียนในลักษณะบ่งชี้ส่งผลกระทบต่อสิทธิของผู้อื่น

๖.๓ ผู้ควบคุมเว็บบอร์ดขอสงวนสิทธิ์ในการลบข้อมูลที่ไม่ปฏิบัติตามข้อตกลง

๗. ต้องไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

๗.๑ คำร้องเรียน ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่ทราบชื่อผู้ร้องเรียน) เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๗.๒ คำร้องเรียนที่เป็นเรื่องที่ได้เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

๗.๔ คำร้องเรียน ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นรายกรณี

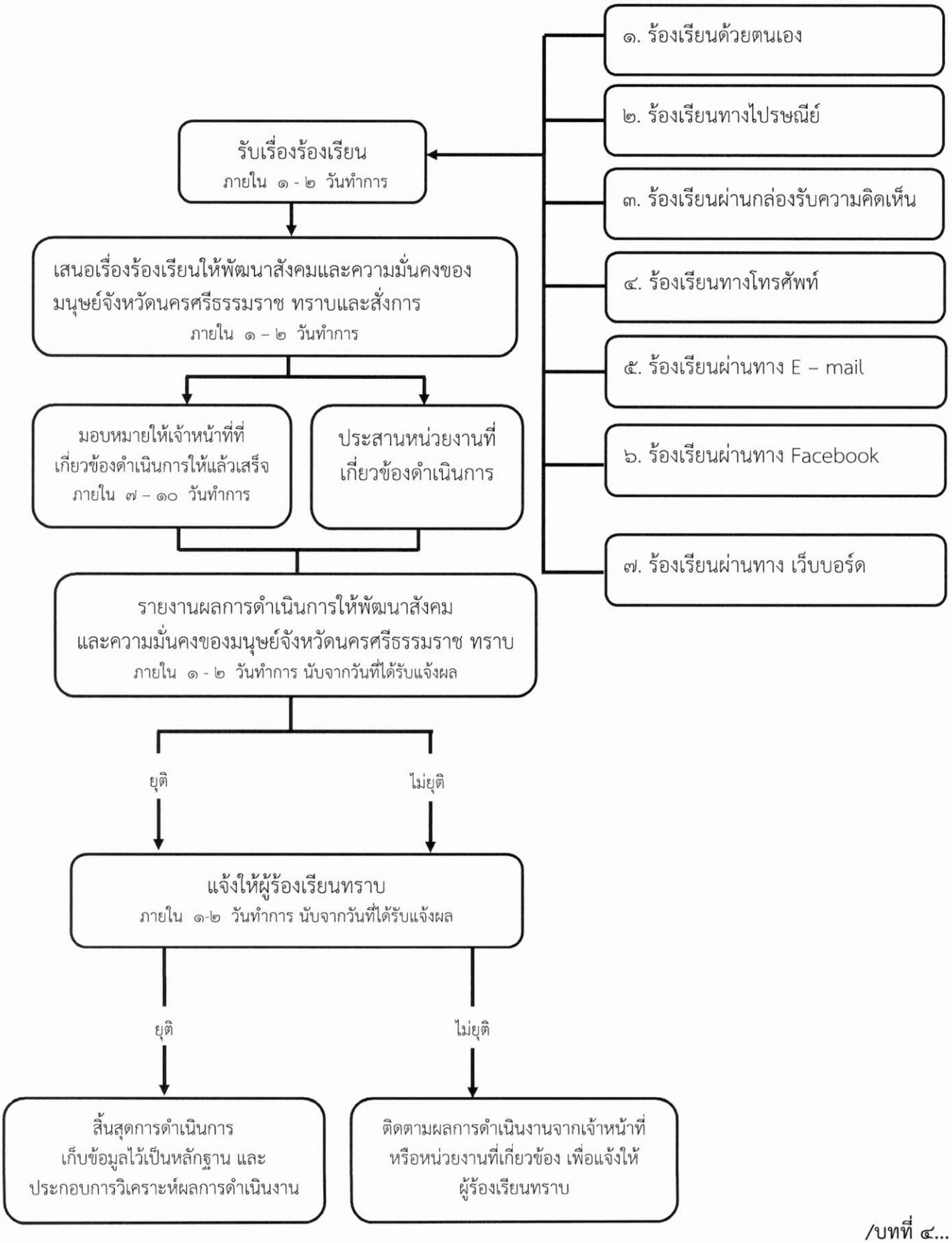
๒.๔ มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับ

เพื่อเป็นการคุ้มครองความปลอดภัยของผู้ร้อง และผู้ให้ข้อมูลที่ทำการโดยสุจริต หน่วยงานจะปกปิดข้อมูลเกี่ยวข้องกับผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับที่สุด

ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลทั้งที่เป็นบุคคลหรือคณะบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงาน จะต้องเก็บรักษาข้อมูลร้องเรียน เอกสารหลักฐานของผู้ร้อง และผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่การเปิดเผยตามหน้าที่กฎหมายกำหนด หากเปิดเผยข้อมูล หน่วยงานจะลงโทษขั้นสูงสุด

บทที่ ๓...

บทที่ ๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



/บทที่ ๔...

บทที่ ๔
รายละเอียดการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑.๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน จากช่องทางการร้องเรียนที่กำหนดในคู่มือนี้

๑.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องในระบบงานสารบรรณ

๑.๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสรุปความเห็นและจัดทำหนังสือถึงหัวหน้าส่วนราชการพิจารณา

๑.๔ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๑.๖ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเก็บข้อมูลไว้เพื่อประกอบการประมวลผลและวิเคราะห์การดำเนินงาน

๑.๗ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำรายงานสรุปผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคเสนอผู้บริหาร (รายปีงบประมาณ)

๒. ความถี่ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ – ๒ วันทำการ	-
๒. ร้องเรียนทางไปรษณีย์โดยส่งหนังสือร้องเรียนมาที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ – ๒ วันทำการ	-
๓. ร้องเรียนผ่านกล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ – ๒ วันทำการ	-
๔. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (๐๗๕) ๓๕๖ – ๑๖๕ (๐๗๕) ๓๔๑ – ๐๒๖	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ – ๒ วันทำการ	-
๕. ร้องเรียนทาง E – mail nakhonsithammarat@m-society.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ – ๒ วันทำการ	-
๖. ร้องเรียนทาง Facebook www.facebook.com/nst.msociety	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ – ๒ วันทำการ	-
๗. ร้องเรียนทางเว็บบอร์ด www.nakhonsithammarat.m-society.go.th/webboard/webboard.php	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ – ๒ วันทำการ	-

/๓. การประสาน...

๓. การประสานหน่วยงานหรือแจ้งเรื่องร้องเรียน

๓.๑ ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การออกบัตรประจำตัวคนพิการการดำเนินการให้กู้ยืมเงินจากกองทุนต่างๆ การให้คำแนะนำ/คำปรึกษาด้านกฎหมาย เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (พมจ.) เพื่อทราบและพิจารณาสั่งการเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงต่อ พมจ. และผู้ร้องเรียน

๓.๒ ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจประสานทางโทรศัพท์ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการดำเนินการแก้ไขปัญหา

๓.๓ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช พิจารณาดำเนินการประสานขอความร่วมมือไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๔. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช ทราบภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง เพื่อเจ้าหน้าที่ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๕. การรายงานผลการดำเนินการข้อร้องเรียนต่อผู้บริหาร

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราชทราบ หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป



ภาคผนวก

(แบบคำร้องเรียน ๑)

แบบคำร้องเรียนการปฏิบัติงาน

(กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)

เขียนที่ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช
ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช นศ ๘๐๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....เลขประจำตัวประชาชน.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
หน่วยงาน.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียนเรื่อง.....
รายละเอียดข้อร้องเรียน/เหตุการณ์โดยย่อ.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนข้างต้นเป็นจริง และข้าพเจ้ายินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากการกระทำของข้าพเจ้าเป็นการไม่ชอบด้วยกฎหมาย

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ดังนี้

(๑) .....จำนวน .....ชุด
(๒) .....จำนวน .....ชุด
(๓) .....จำนวน .....ชุด
(๔) .....จำนวน .....ชุด
(๕) .....จำนวน .....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน

(แบบคำร้องเรียน ๒)

แบบคำร้องเรียนการปฏิบัติงาน
(กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์/อีเมล/สื่อออนไลน์)

ที่ นศ ๐๐๐๕/ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด
ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช นศ ๘๐๐๐๐

เรื่อง .....

เรียน พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช

ข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง.....เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน ตามคำสั่งสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่.....ลงวันที่.....ได้รับเรื่องร้องเรียนทาง (โทรศัพท์/อีเมล/สื่อออนไลน์) จากผู้ร้องเรียน ชื่อ – สกุล..... อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
เลขประจำตัวประชาชน.....โทรศัพท์.....ความว่า

ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....

รายละเอียดข้อร้องเรียน/เหตุการณ์โดยย่อ .....

.....

.....

.....

.....

โดยได้อ้าง.....

.....

.....

.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนข้างต้นเป็นความจริง และได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดตามกฎหมาย

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
เวลา.....น.

(แบบตอบข้อร้องเรียน ๑)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการ

ที่ นศ ๐๐๐๕/ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด
ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช นศ ๘๐๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน กรณี.....

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่นๆ (ระบุ) เมื่อวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....
และได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช และได้มอบหมายให้.....เป็นผู้ตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช และได้ติดต่อประสานให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง พิจารณาดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ฝ่ายบริหารทั่วไป
โทร. ๐ ๗๕๓๕ ๖๑๖๕
โทรสาร ๐ ๗๕๓๔ ๑๐๒๖

(แบบตอบข้อร้องเรียน ๒)

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน

ที่ นศ ๐๐๐๕/ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด
ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช นศ ๘๐๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช
ที่ นศ ๐๐๐๕/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. .....
๒. .....
๓. .....

ตามที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องเรียนไว้ นั้น

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ดำเนินการและตรวจสอบ/ได้รับแจ้งผลการดำเนินการ ตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียนแล้ว ปรากฏว่า.....
.....
.....
.....
.....
.....รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งแสดงความประสงค์คัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบได้

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ฝ่ายบริหารทั่วไป
โทร. ๐ ๗๕๓๕ ๖๑๖๕
โทรสาร ๐ ๗๕๓๔ ๑๐๒๖

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช
ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช (หลังใหม่) ถนนราชดำเนิน ตำบลในเมือง
อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
โทรศัพท์ ๐ ๗๕๓๕ ๖๑๖๕ โทรสาร ๐ ๗๕๓๔ ๑๐๒๖
E – mail : nakhonsithammarat@m-society.go.th