



ประกาศสำนักงานบังคับคดีจังหวัดพะเยา

เรื่อง แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การปฏิบัติเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดพะเยา เป็นไปด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายความโปร่งใสของกรมบังคับคดี สำนักงานบังคับคดีจังหวัดพะเยา จึงกำหนดแนวทางเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. ช่องทางการร้องเรียน

หากผู้ใดพบเห็น หรือมีกรณีสงสัยว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานบังคับคดีจังหวัดพะเยา ปฏิบัติหน้าที่โดยฝ่าฝืนระเบียบ กฎหมาย หรือกระทำการโดยทุจริต ประพฤติมิชอบ หรือฝ่าฝืนจรรยาข้าราชการ กรมบังคับคดีสามารถแจ้งข้อมูลด้วยตนเอง กล้องรับเรื่องร้องเรียน หรือกล่องแสดงความคิดเห็น หรือส่งหนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ถึงผู้อำนวยการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดพะเยา สำนักงานบังคับคดีจังหวัดพะเยา เลขที่ ๓๓๙ หมู่ ๑ อาคารบูรณาการ กระทรวงยุติธรรม ชั้น ๓ ถนนพหลโยธิน เขตบางกอกน้อย จังหวัดพะเยา ๕๖๐๐๐ โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๕๔๔๘ ๕๕๐๑ - ๓ โทรสาร ๐ ๕๔๔๘ ๕๕๐๔

๒. การรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรุณาแจ้งที่นางสาวสุภาภรณ์ พินิจ ผู้อำนวยการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดพะเยา โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๕๔๔๘ ๕๕๐๑ - ๓ ต่อ ๒๖ นายสุทธิภัทร์ อริยะสฤติย์มัน หน้าหน้านิติกร โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๕๔๔๘ ๕๐๑ - ๓ ต่อ ๑๖ และมอบหมายนาง กฤษณา สิงหวรรณะหัวหน้างานธุรการเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนและรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ

๓. การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น และเสนอผู้อำนวยการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดพะเยา และมีหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และผู้อำนวยการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดพะเยา ดำเนินการสืบสวนหรือสั่งให้เจ้าหน้าที่สืบสวนข้อเท็จจริงเบื้องต้น และพิจารณามีคำสั่งตามระเบียบของกรมบังคับคดี หรือตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อผู้อำนวยการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดพะเยา ได้พิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้วให้เจ้าหน้าที่มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๓

(นางสาวสุภาภรณ์ พินิจ)

ผู้อำนวยการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดพะเยา

รายละเอียดแนวทางการจัดการผลกระทบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ตามประกาศสำนักงานบังคับคดีจังหวัดพะเยา ลงวันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๓ เรื่อง แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ซึ่งได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดพะเยา เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพ ตามกฎระเบียบและสอดคล้องกับทิศทาง แผนงาน และนโยบายของกรมบังคับคดี เกี่ยวกับการสร้างความโปร่งใสในการทำงานสามารถตรวจสอบได้ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ตลอดจนเพื่อสร้างคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ จึงกำหนดรายละเอียดแนวทางการดำเนินการไว้ ดังนี้

๑.กรณีร้องเรียนในระดับพื้นฐาน

๑.๑ เรื่องปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ปัญหาเรื่องกระบวนการบังคับคดีที่ไม่มีข้อยุ่งยาก ซึ่งอาจเกิดจากการบริการที่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ให้ผู้รับผิดชอบตามประกาศ รายงานสรุปข้อเท็จจริงเสนอผู้อำนวยการ ภายใน ๗ วัน

๑.๒ ผู้อำนวยการ พิจารณาข้อเท็จจริงแล้วสั่งการ สรุปข้อเท็จจริงแจ้งผู้ร้องภายใน ๗ วัน

๒.กรณีร้องเรียนระดับวิชาการ

๒.๑ เรื่องการบังคับคดีในทางวิชาการที่มีความยุ่งยากและมีผลกระทบต่อการดำเนินการภาพรวมของกรมบังคับคดี สรุปข้อเท็จจริงเสนอผู้อำนวยการภายใน ๗ วัน

๒.๒ ผู้อำนวยการพิจารณา สรุปรายงานข้อเท็จจริงเสนออธิบดีกรมบังคับคดีภายใน ๗ วัน เพื่อพิจารณาสั่งการหรือมอบหมายผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการบังคับคดีแพ่ง ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการบังคับคดีล้มละลาย ดำเนินการต่อไป

๓.กรณีข้อร้องเรียนร้องทุกข์ตามข้อ ๑ และข้อ ๒ มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์หรือกระบวนการทำงานขององค์กรอย่างร้ายแรง หรือมีความสำคัญและเร่งด่วน ให้ผู้อำนวยการรายงานอธิบดีกรมบังคับคดีทราบทันที เพื่อพิจารณาสั่งการหรือมอบหมายผู้ตรวจราชการกรมในเขตภูมิภาคเป็นผู้กำกับดูแลจัดการเรื่องดังกล่าว หรืออธิบดีกรมบังคับคดีอาจมอบรองอธิบดีที่กำกับดูแล ติดตามอย่างใกล้ชิดต่อไป

ทั้งนี้ ให้ถือปฏิบัติตั้งแต่วันที่ลงประกาศ

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๓

(ลงชื่อ)



(นางสาวสุภาภรณ์ พินิจ)

ผู้อำนวยการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดพะเยา

ผังแนวทางการจัดการผลกระทบเกี่ยวกับข้อร้องเรียน
สำนักงานบังคับคดีจังหวัดพะเยา

1) ระดับพื้นฐาน

- วิชาการไม่ยุ่งยาก
- การให้บริการ
- พฤติกรรมเจ้าหน้าที่

เสนอผู้อำนวยการ

- สั่งการ/ตรวจสอบข้อเท็จจริง
(ภายใน 7 วัน)

- รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- แจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบ
(ภายใน 7 วัน)

2) ระดับวิชาการ

- มีความยุ่งยากและมีผลกระทบต่อการดำเนินการภาพรวมของกรมฯ

เสนอผู้อำนวยการ

- สั่งการ/ตรวจสอบข้อเท็จจริง
(ภายใน 7 วัน)

รายงานอธิบดีกรมบังคับคดี

- สั่งการ/มอบหมายผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ
ด้านดำเนินการ
(ภายใน 7 วัน)

กรณีข้อร้องเรียนร้องทุกข์จากข้อ 1) และ 2)

มีผลกระทบต่อองค์กรอย่างร้ายแรง/มีความสำคัญเร่งด่วน

- รายงานอธิบดีกรมบังคับคดีทราบทันที
- (อธิบดีสั่งการ/มอบหมายผู้ตรวจราชการกรมในเขตภูมิภาค
เป็นผู้กำกับดูแลติดตามข้อร้องเรียน)

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน
สำนักงานบังคับคดีจังหวัดพะเยา

