



คำสั่งสำนักงานบังคับคดีจังหวัดพิษณุโลก

ที่ ๑๐ / ๒๕๖๖

เรื่อง การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดพิษณุโลก

เพื่อให้สำนักงานบังคับคดีจังหวัดพิษณุโลก มีการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นระบบและสามารถบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อยุติเรื่องได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จึงกำหนดแนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น จึงขอยกเลิกคำสั่งสำนักงานบังคับคดีจังหวัดพิษณุโลกที่ ๓๙/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๕ และมีคำสั่งมอบหมายการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ดังต่อไปนี้

เมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ ประเด็นที่สามารถร้องเรียน ได้แก่

- ได้รับความเสียหายจากการบังคับคดี
- ไม่ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ
- ไม่ได้รับการบริการที่ดี หรือไม่ตรงกับความต้องการ
- พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในหน่วยงานราชการ
- อื่น ๆ

๑. ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดจุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ บริเวณส่วนบริการส่วนหน้า (Front Office) และกล่อ่งรับความคิดเห็นหน้าสำนักงาน

๑.๒ กำหนดให้นางสาวรัตน์ เขียวปัญญา เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์ของหน่วยงาน หากเป็นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการได้รับความเสียหายจากการบังคับคดี หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ต้องดำเนินการโดยเร่งด่วนตามข้อ ๗ ให้นางสาวอัจฉรา ชิตทวงค์ นิติกรชำนาญการ หรือนายชยพล มั่นตะสูตร นิติกรปฏิบัติการ หรือนางสาวสิริกัญญา ฝายถิ่น นิติกรปฏิบัติการ ร่วมดำเนินการด้วย โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์มีหน้าที่ ดังนี้

- ๑) ตรวจสอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามช่องทางต่าง ๆ
- ๒) บันทึกเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายงานผู้อำนวยการสำนักงานภายใน ๑ วัน เพื่อพิจารณาสั่งการหรือมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
- ๓) จัดเก็บและแยกประเภทข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๔) ติดตามและสรุปผลรายงานผู้อำนวยการสำนักงานทราบทุกเดือน
- ๕) ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ กรมบังคับคดี

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังสำนักงานผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

/ช่องทาง...

ช่องทาง	ความถี่การตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหา ทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานบังคับคดีฯ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ โทรสาร	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์/เว็บไซต์ สำนักงานฯ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์/เว็บไซต์ ผู้อำนวยการฯ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ให้ผู้อำนวยความสะดวกเป็นผู้ ตรวจสอบ
จากหน่วยงานภายนอก	ทุกครั้งที่ได้รับแจ้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
จากตัวรับเรื่อง/ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
จากระบบรับเรื่อง ร้องเรียน กรมบังคับคดี	ทุกครั้งที่ได้รับแจ้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทาง สื่อสารมวลชน/โซเชียล มีเดีย	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	รวมระยะเวลาที่ต้อง รายงานผู้บริหารกรม บังคับคดีและกระทรวง ยุติธรรมทราบ

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์ บันทึกข้อร้องเรียนตามแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน (Complaint Form) แนบท้ายคำสั่งนี้

๓.๒ การกรอบบแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ควรถามชื่อ สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง กลับแก่ผู้ร้องเรียน

๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

๔.๑ มอบหมายให้ นางสาวอัจฉรา ชิตทวงค์ นิติกรชำนาญการ เป็นผู้จัดการเรื่องร้องเรียนในระดับ
กลุ่มงาน/ฝ่าย ให้ผู้อำนวยการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดพิษณุโลก เป็นผู้จัดการเรื่องร้องเรียนในระดับหน่วยงาน

หลักเกณฑ์การพิจารณาข้อร้องเรียนเบื้องต้น

- การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้
ยุติเรื่องเก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลกรณีติดต่อผู้ร้องเรียนไม่ได้
- การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
ร้องเรียนสามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล
- กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่ขัดแย้งในเชิง “ข้อแนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่
ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มท้าทาย โดยให้พิจารณายุติเรื่อง และบันทึก เรื่องไว้เพื่อเป็นข้อมูล)

๔.๒ บทบาทแต่ละระดับ

๑. ระดับกลุ่มงาน

เบื้องต้น

- (๑) รับเรื่องจากประชาชนและเป็นเรื่องที่เข้าเงื่อนไขในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน
- (๒) รวบรวมข้อมูลหลักฐานเกี่ยวกับประเด็นที่ร้องเรียน
- (๓) ส่งเรื่องให้ผู้จัดการข้อร้องเรียนในระดับหน่วยงานดำเนินการแก้ไข
- (๔) ดำเนินการให้คำแนะนำเบื้องต้น

๒. ระดับหน่วยงาน

เบื้องต้น

- (๑) รับเรื่องจากระดับกลุ่มงาน และเป็นเรื่องที่เข้าเงื่อนไขในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน
- (๒) รวบรวมข้อมูลหลักฐานเกี่ยวกับประเด็นที่ร้องเรียน
- (๓) ดำเนินการตกเตือน/แนะนำโดยทำเป็นลายลักษณ์อักษร
- (๔) กรณีดำเนินการคดีให้ส่งเรื่องให้กรมบังคับคดีพิจารณาดำเนินการ
- (๕) กรมบังคับคดีแจ้งเรื่องร้องเรียนให้สำนักงานบังคับคดีจังหวัดพิษณุโลกดำเนินการ หรือผู้ตรวจราชการกรมฯ หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดำเนินการ แล้วแต่กรณี

๕.ระยะเวลาแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการภายในกำหนด ดังนี้

ระยะเวลา (วัน)	ลักษณะเรื่องร้องเรียน
๑๐ วันทำการ	กลุ่ม ๑ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดได้
๓๐ วันทำการ	กลุ่ม ๒ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม
๖๐ วันทำการ	กลุ่ม ๓ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง

๖. การนับระยะเวลา

ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล (Field) “วันที่รับ” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน

๗. การกำหนดว่าเรื่องร้องเรียนใดจะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการให้ระบุกลุ่มเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๖ ลงในหน้า “บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน” และจัดลำดับชั้นความสำคัญ โดยเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนมีดังนี้

๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความเชื่อมั่นต่อความโปร่งใสของกระบวนการบังคับคดี

๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด และทำให้เสื่อมเสียภาพลักษณ์องค์กร

๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนโยบายของกระทรวงยุติธรรม ให้ผู้รับเรื่องหรือผู้รับผิดชอบ
เสนอเรื่องและดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาแก้ไขปัญหาร้องเรียนของแต่ละกลุ่มด้วย
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

ร้อยตำรวจตรีหญิง.....

(วรารคนา ชุนณรพานิช)

ผู้อำนวยการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดพิษณุโลก

เลขที่ร้องเรียน.....

แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

ช่องทางที่รับแจ้ง ☐ โทรศัพท์
☐ Email

☐ สำนักงานส่วนกลาง/พื้นที่
☐ อินเทอร์เน็ต

☐ จดหมาย/ แฟกซ์
☐ อื่น ๆ

วันที่รับแจ้ง..... เวลา.....

ชื่อผู้แจ้ง.....

ที่อยู่ติดต่อได้.....

เบอร์โทรศัพท์.....

ผู้รับแจ้ง.....หน่วยงาน สำนักงานบังคับคดีจังหวัดพิษณุโลก

รายละเอียดการร้องเรียน

ชื่อผู้ร้องเรียน.....อายุ.....ปี เพศ..... อาชีพ.....

เลขที่บัตรประชาชน.....

เลขที่บัตรอื่น ๆ (ที่ออกโดยหน่วยงานราชการ).....

ข้อร้องเรียนสำนักงานส่วนกลาง/สำนักงาน.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(เฉพาะเจ้าหน้าที่)

การดำเนินการเบื้องต้น

☐ ยุติโดยหน่วยรับข้อร้องเรียน.....

☐ ส่งให้ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน คือ.....เมื่อวันที่.....เวลา.....

การดำเนินการ

.....

.....

.....

.....

ผู้ดำเนินการแก้ปัญหา.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

-ทราบ

(.....)

ตำแหน่ง.....

สรุปประเด็น

เรื่องร้องเรียนยุติวันที่..... เวลา.....

รวมจำนวนวันที่แก้ปัญหา..... วัน

การยุติ

๑.แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบโดย

☐ โทรศัพท์ ☐ บุคคล ☐ จดหมาย ☐ Email ☐ อื่น ๆ.....

๒.การยอมรับของผู้ร้องเรียน

☐ พอใจ/ยอมรับได้

☐ ไม่พอใจ/ยอมรับไม่ได้

ผู้สรุป.....

(.....)

เจ้าหน้าที่หน่วยประชาสัมพันธ์รับเรื่องร้องเรียน