

คู่มือขั้นตอนแนวทาง
การรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการ
และจัดการเรื่องร้องเรียน



ขั้นตอนแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการ และจัดการเรื่องร้องเรียน

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์



ประกาศสำนักงานบังคับคดีจังหวัดอุดรธานี

ที่ ๑/๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ด้วย สำนักงานบังคับคดีจังหวัดอุดรธานี จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการในด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้น

เพื่อให้การบริการในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดอุดรธานี เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน การแก้ไขปัญหาความเดือนร้อนของประชาชน ในข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานบังคับคดีจังหวัดอุดรธานี ดังนี้

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องข้อร้องเรียนและร้องทุกข์

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| ๑. นางสาวปัทมา ลุนทะโสภ | เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน |
| ๒. นางสาวณัฐนันท์ อาตุท่าเล | นักจัดการงานทั่วไป |

ให้มีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องจากประชาชนและเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น
๒. รวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ร้องเรียน
๓. พิจารณาส่งเรื่องให้กลุ่มงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง แก้ไขหรือช่วยเหลือ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
๔. ดำเนินการให้คำแนะนำเบื้องต้น

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตอบปัญหาข้อร้องเรียนและร้องทุกข์

๑. นางอรนตพร สุชนวนิช นิติกรชำนาญการ พิจารณาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เกี่ยวกับสำนวนคดีในชั้นคดี คดีอาชญากรรม และงานที่ได้รับมอบหมาย
๒. นายสุรเดช แสงวิเชียร นิติกรชำนาญการ พิจารณาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เกี่ยวกับสำนวนคดีในชั้นอาชญากรรม คดีล้มละลาย คดีวางทรัพย์ และงานที่ได้รับมอบหมาย
๓. นางพนมพร พลสีลา นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ พิจารณาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการเงินและงานที่ได้รับมอบหมาย
๔. นายชวัญประชา หาญชนะ เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน พิจารณาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการธุรการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานบังคับคดีจังหวัดอุดรธานีและงานที่ได้รับมอบหมาย ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายบรรพต สุพรรณมา)

ผู้อำนวยการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดอุดรธานี

ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

สำนักงานบังคับคดีจังหวัดอุดรธานี จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการในด้านเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ นั้น เพื่อให้การบริการในการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดอุดรธานีเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม จึงมีการแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดอุดรธานี

หากกรณีพบข้อร้องเรียน สำนักงานบังคับคดีจังหวัดอุดรธานีจะตอบเรื่องร้องเรียนให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หลังจากได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาจนเป็นที่ยุติ และจะมีผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนแต่ละประเภท เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามเรื่องได้

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชยในการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการและสถานที่สำนักงานบังคับคดีจังหวัด	ไม่เกิน ๕ วันทำการ	หน่วยงาน
๒. ข้อร้องเรียน เล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่มีการพูดคุยและสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	หน่วยงาน
๓. ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้นไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียวต้องอาศัยทีมไกล่เกลี่ยและอำนาจคณะกรรมการบริหาร ในการแก้ไข - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของหน่วยงาน	- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟสบุ๊ก อีเมลล์ เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น	ไม่เกิน ๓๐ วัน ทำการ	- ทีมไกล่เกลี่ย - คณะกรรมการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานบังคับคดีจังหวัด - คณะผู้บริหารกลุ่มจังหวัด
๔. การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนและร้องเรียนต่อ สื่อมวลชนหรือผู้บังคับบัญชา ระดับกรม กระทรวง จังหวัดหรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	-การเรียกร้องให้หน่วยงานชดเชยค่าเสียหายจากการให้บังคับคดีที่ผิดพลาด	ไม่เกิน ๖๐ วัน ทำการ	- ทีมไกล่เกลี่ย - คณะผู้บริหารกลุ่มจังหวัด

				- หน่วยงานระดับสูง ขึ้นไป เช่นผู้บริหาร กรมบังคับคดี
--	--	--	--	--

ขั้นตอนในการรับเรื่องร้องเรียน

1. รับเรื่องร้องเรียน/ เสนอคำร้องต่อหัวหน้าฝ่ายงานบังคับคดีจังหวัดอุดรธานีเพื่อพิจารณาข้อเท็จจริงหรือปัญหาที่เกิดขึ้น
2. หัวหน้าฝ่ายงานสำนักงานบังคับคดีจังหวัดอุดรธานีพิจารณาข้อเท็จจริงหรือปัญหาที่เกิดจากผู้ร้องเรียนส่งปัญหาเข้ามาเพื่อหาข้อยุติของปัญหาที่เกิดขึ้น
3. รายงานผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน ผ่านระบบการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานบังคับคดีเพื่อบันทึกข้อร้องเรียนประจำเดือน พร้อมทั้งสรุปผลการร้องเรียน ดังนี้
 - รายงานผู้อำนวยการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดอุดรธานี
 - การทำบันทึกแจ้งไปยังกรมบังคับคดี เพื่อรายงานผลการการร้องเรียนที่เกิดขึ้น
 - สรุปข้อเสนอแนะของปัญหาและอุปสรรคเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานในอนาคต
 - รายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบข้อสรุป

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

1. ยื่นคำร้องผ่านจุดประชาสัมพันธ์ ณ สำนักงานบังคับคดีจังหวัดอุดรธานี
2. ยื่นคำร้องผ่านทางโทรศัพท์
3. ยื่นคำร้องผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ sarabun-udn@led.mail.go.th
4. ยื่นคำร้องผ่านโทรสาร (Fax.) 042-246018
5. ยื่นคำร้องผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
6. ยื่นคำร้องโดยตรงเสนอหัวหน้าฝ่ายงานสำนักงานบังคับคดีจังหวัดอุดรธานีผ่าน Application LINE
7. ยื่นคำร้องผ่านทางไปรษณีย์ หรือระบบขนส่งอื่นๆ
8. ยื่นคำร้องจากหน่วยงานภายนอก
9. ยื่นคำร้องผ่าน Facebook page
10. ยื่นคำร้องผ่านเว็บไซต์กรมบังคับคดี สำนักงานบังคับคดีจังหวัดอุดรธานี
11. แบบร้องเรียนร้องทุกข์ผ่าน Google form
12. ยื่นคำร้องผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-petition)