คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน
สำนักงานจังหวัดน่าน



สำนักงานจังหวัดน่าน
กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล
โทร. ๐๕๔-๗๑๖๓๙๗ , มท. ๒๑๑๖๐

คำนำ

สำนักงานจังหวัดน่าน ในฐานะหน่วยงานของรัฐ มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบตามมาตรา ๖๐ (๑) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ มีหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปและการวางแผนพัฒนาจังหวัดของจังหวัด มีหัวหน้าสำนักงานจังหวัดเป็นผู้บังคับบัญชา และรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของสำนักงานจังหวัด

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวกับข้อร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินงานข้อร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานจังหวัดน่าน ได้รวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์การทำงานจริง ตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติ นำแนวคิด/ขั้นตอน สำคัญในการปฏิบัติงานข้อร้องเรียน เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อกำหนดทิศทาง แนวทาง ขั้นตอนและแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นแนวทางการดำเนินงานต่อไป

สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ โครงสร้างสำนักงานจังหวัด	๒
วัตถุประสงค์	๖
คำจำกัดความ	๗
แผนผังขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๘
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ	๙
บทที่ ๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๑๐
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๑๑
การบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน	๑๒
ภาคผนวก	

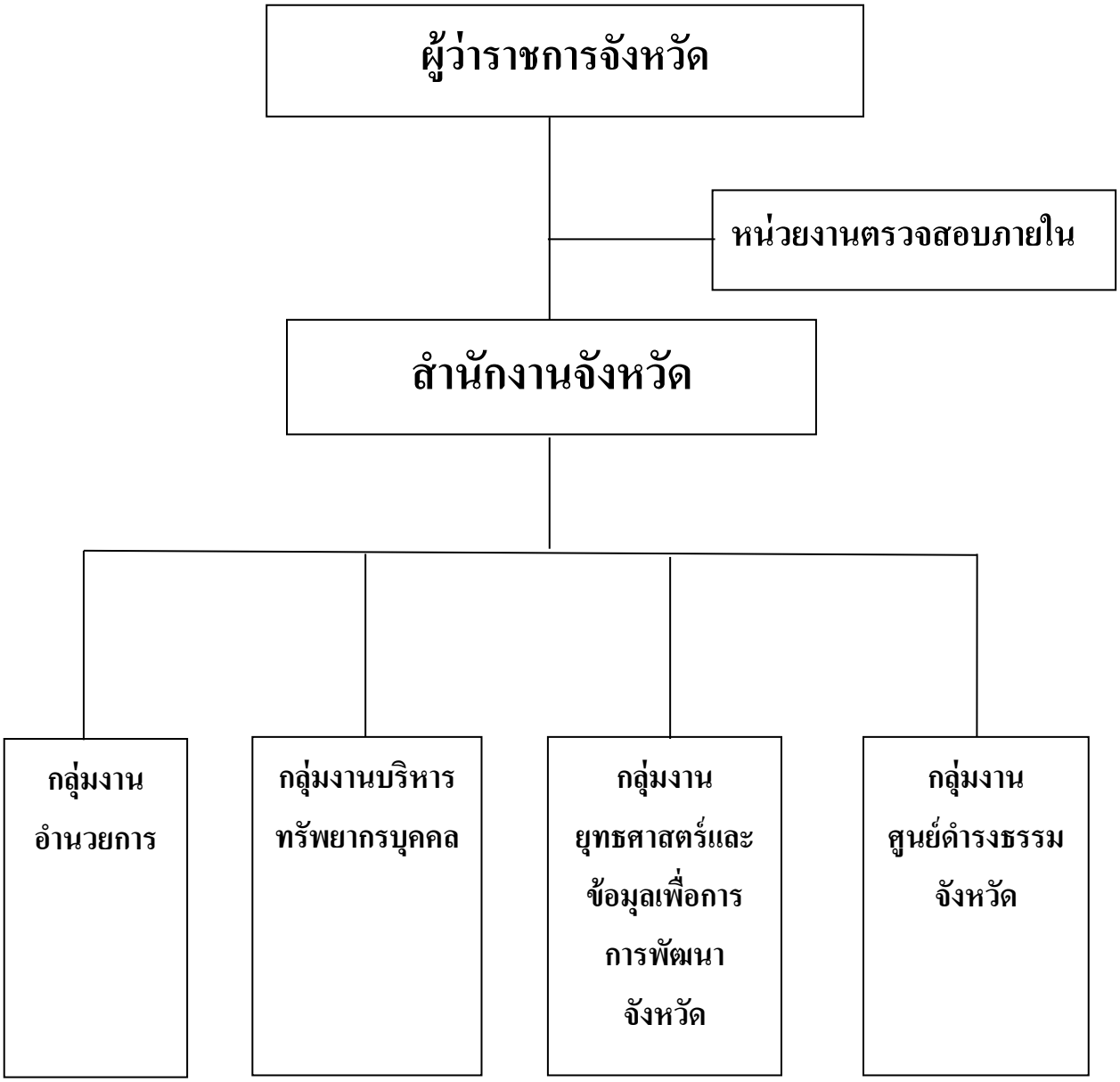
บทที่ ๑
บทนำ

การร้องเรียนของประชาชน เป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด สำนักงานจังหวัดน่านได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงานของหน่วยงาน เพื่อตอบสนองความต้องของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดในสังคมและโดยเฉพาะสังคมปัจจุบันที่มีการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี และการเมืองมากขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารัดเอาเปรียบ การแสวงหาผลประโยชน์กันมากยิ่งขึ้น การละเลยกฎ ระเบียบ โดยไม่คำนึงถึงคุณธรรม จริยธรรม ธรรมมาภิบาล ในการปฏิบัติราชการเกิดปัญหาความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียนต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น

เพื่อให้การบริหารราชการเป็นอย่างโปร่งใส มีคุณธรรมสามารถตรวจสอบได้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ สำนักงานจังหวัดน่านจึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้น เพื่อให้ประชาชนและผู้รับบริการรับทราบข้อมูล ช่องทางการดำเนินงาน

สำนักงานจังหวัดน่าน

โครงสร้างการแบ่งงานภายในสำนักงานจังหวัด



อำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน
สำนักงานจังหวัด

สำนักงานจังหวัดน่าน แบ่งโครงสร้างการบริหารงาน ดังนี้

๑. กลุ่มงานอำนวยการ
๒. กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล
๓. กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด
๔. กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

๑. กลุ่มงานอำนวยการ

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

๑. งานบริหารงานทั่วไปและงานช่วยอำนวยการผู้บริหารของจังหวัดและผู้ว่าราชการจังหวัด
๒. เสนอแนะการบริหารราชการตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัด
๓. งานเลขานุการผู้ว่าราชการจังหวัดและรองผู้ว่าราชการจังหวัด
๔. งานอำนวยการและประสานราชการของจังหวัด
๕. งานรับเสด็จ งานรัฐพิธี ราชพิธีและพิธีการ
๖. งานต้อนรับบุคคล/คณะบุคคล
๗. งานประชุมประจำเดือนหัวหน้าส่วนราชการ/การประชุมของจังหวัด/สำนักงานจังหวัด
๘. งานการเงิน บัญชี วัสดุ ครุภัณฑ์ของสำนักงานจังหวัด
๙. งานสารบรรณ งานธุรการของสำนักงาน
๑๐. งานศูนย์ราชการ/อาคารสถานที่และงานควบคุมการใช้ที่ราชพัสดุ จังหวัด
๑๑. งานจัดเวรยามรักษาสถานที่ราชการ/เวรวันหยุด และวันนักขัตฤกษ์/เวรระวังเหตุ
๑๒. งานสมาคมแม่บ้านมหาดไทย
๑๓. งานการจัดวางระบบควบคุมภายใน
๑๔. งานจัดทำคำสั่งมอบหมายงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานจังหวัด
๑๕. งานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานจังหวัด การแจ้งเวียนมติคณะรัฐมนตรี หนังสือสั่งการของกระทรวงมหาดไทย/สำนักนายกรัฐมนตรี
๑๖. งานให้บริการข้าราชการประชาชน เช่น การขอพระราชเครื่องราชอิสริยาภรณ์ และเหรียญราชการ การขอพระราชทานเพลิงศพ การขอหนังสือเดินทางไปต่างประเทศ เป็นต้น
๑๗. งานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

๒. กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

๑. งานยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนของจังหวัด

๒. งานฐานข้อมูลกำลังคนของจังหวัด

๓. งานเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและยุทธศาสตร์กำลังคนของจังหวัด

๔. งานศูนย์พัฒนาข้าราชการของจังหวัด

๕. งานส่งเสริมระบบคุณธรรมและจริยธรรม

๖. งานบริหารงานบุคคลในภาพรวมของจังหวัด และของสำนักงานจังหวัด

๗. งานสนับสนุนผู้ว่าราชการจังหวัดในเรื่อง กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ วิธีการบริหารทรัพยากรบุคคล

๘. งานประสานกับสำนักงาน ก.พ. และส่วนราชการในการเพิ่มขีดความสามารถ และเสริมสร้างความเข้มแข็งด้านการบริหารงานทรัพยากรบุคคลจังหวัด

๙. งานกำหนดสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานและงานการวางแผนการใช้กำลังคนในจังหวัด

๑๐. งานสรรหาคนดีคนเก่งเข้ารับราชการในพื้นที่

๑๑. งานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

๓. กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

๑. งานจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดและงานจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด

๒. งานจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและตัวชี้วัด

๓. งานประสานและปฏิบัติตามยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดและแผนงาน/โครงการตามแผนพัฒนาจังหวัด

๔. งานติดตามประเมินผลการแปลงยุทธศาสตร์ชาติไปสู่การพัฒนาจังหวัด การติดตามความก้าวหน้าโครงการตามยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดและตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ

๕. งานการจัดทำคำของบประมาณรายจ่ายประจำปี

๖. งานตรวจราชการ

๗. งานสนับสนุนการบริหารราชการจังหวัดแบบบูรณาการ/งานประชุม กบจ.จังหวัด

๘. งานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด (ศตส.จ.)

๙. งานประสานและดำเนินโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

๑๐. งานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

๑. กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

๑. รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

๒. แจ้งเบาะแส

๓. ให้คำปรึกษา

๑.๑ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆในการร้องเรียน

๒. เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานต่อไป

๓. เพื่อให้กระบวนงานเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานมีความโปร่งใสและเป็นธรรม

๔. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

๑.๒ ขอบเขต

๑.๒.๑ ช่องทางการร้องเรียน

สำนักงานจังหวัดน่าน ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนกรณีที่ท่านไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อประสานงานหรือข้อร้องเรียน สามารถดำเนินการได้ดังนี้

๑. ทางโทรศัพท์หมายเลย ๐๕๔ - ๗๑๖๓๘๖ หัวหน้าสำนักงานจังหวัดน่าน
๒. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๕๔ – ๗๑๖ -๔๖๗ (๑๕๖๗) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน
๓. ทางจดหมาย ส่งสำนักงานจังหวัดน่าน ศาลากลางจังหวัดน่าน ต.ไชยสถาน อ.เมืองน่าน จ.น่าน ๕๕๐๐๐
๔. ทางจดหมายอิเล็กทรอนิคส์

๑.๒.๑ การจัดการข้อร้องเรียน

สำนักงานจังหวัดน่าน ได้กำหนดขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน และการจัดทำมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

- ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาสำนักงานจังหวัดน่าน
- เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน
- เสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ
- ส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง
- ติดตามประเมินผล และการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- หาแนวทางแก้ไข ยุติข้อร้องเรียน

๑.๓ ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลข้อร้องเรียนของประชาชนอย่ามีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๓. เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานมีความโปร่งใสและเป็นธรรม ตลอดจนเพื่อปรับปรุงแก้ไขกระบวนงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑.๔ คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/จดหมาย / เว็บไซต์ / Face Book

“เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน” หมายถึง เจ้าหน้าที่ ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน

“หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง” หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับ ข้อร้องเรียน

“การตอบสนอง” หมายความว่า การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการระยะแรก ภายในเวลา ๑๕ วันทำการ ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมล์ติดต่อได้ ของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย ภายในเวลา ๑๕ วัน และนำลงเว็บไซต์

“การดำเนินการ” หมายความว่า การติดตามเรื่องร้องเรียนแต่ละขั้นตอน

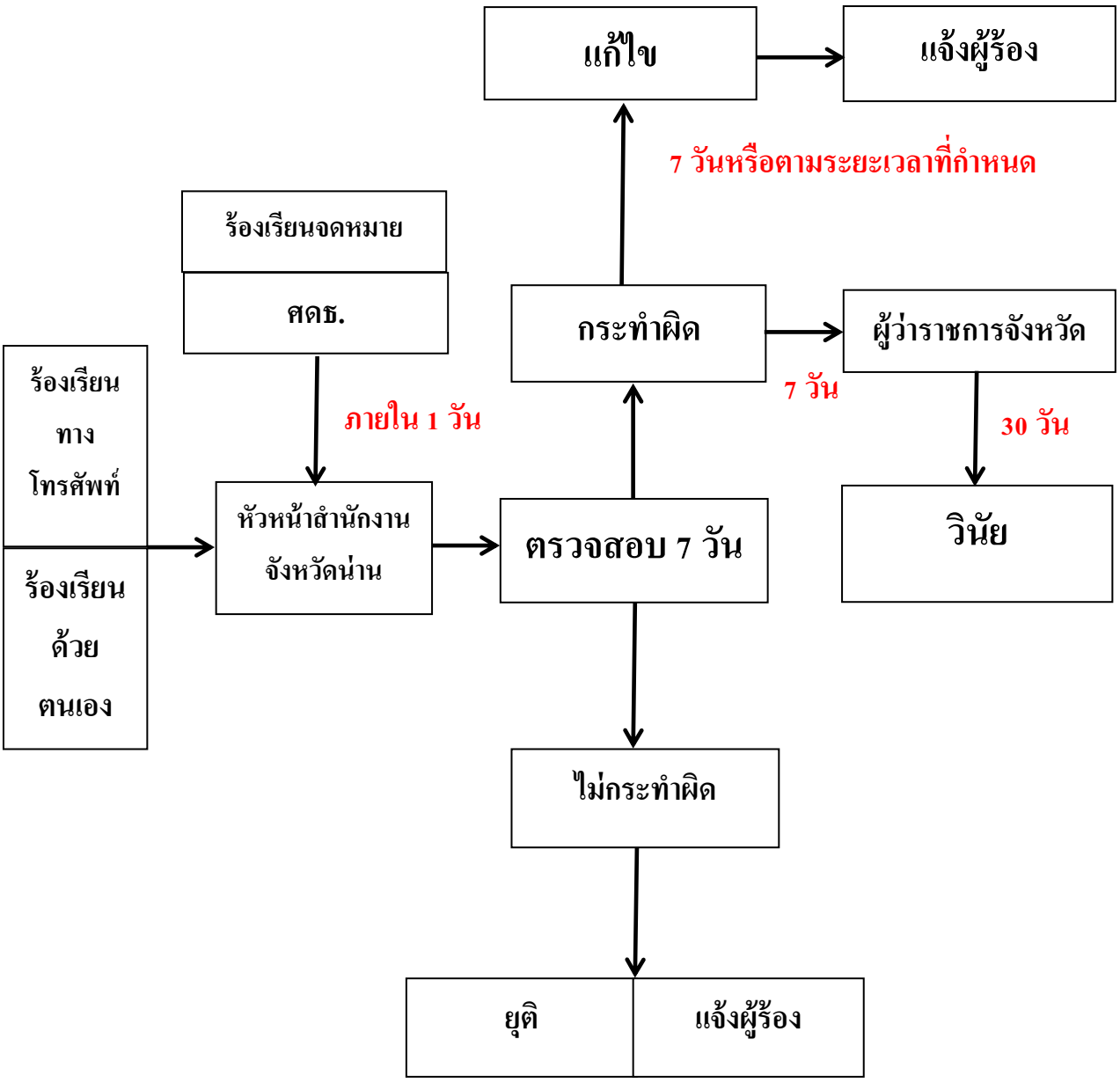
“การติดตามประเมินผล” หมายความว่า

๑. การติดตามเรื่องร้องเรียน

๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการแจ้งเตือน

๓. การประเมินผลจัดการข้อร้องเรียน

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน



บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

๑. ให้คำปรึกษา แนะนำ/ความคิดเห็น ข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ

๒. ปฏิบัติและดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลาและมาตรฐานที่กำหนด

๓. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บริหาร

๔. แจ้งผู้ร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด

๕. การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖. รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บริหาร ทุกไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๗. ส่งรายงานข้อมูลข้อร้องเรียนให้กับส่วนกลางทุกไตรมาส

๑.๖ การประชาสัมพันธ์เรื่องการจัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการดังนี้

๑. จัดทำตู้รับเรื่องร้องเรียนประจำศาลากลางจังหวัด

๒. จัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์เผยแพร่ช่องทางการร้องเรียน

๓. จัดแถลงข่าวประชาสัมพันธ์จัดการข้อร้องเรียน

๔. ใช้สื่อ/เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร (http://www.nan..go.th)

บทที่ ๒
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานจังหวัดน่าน โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน
๒. ตู้รับเรื่องร้องเรียน ศาลากลางจังหวัดน่าน
๓. โทรศัพท์หมายเลข ๐๕๔ – ๗๑๖ - ๓๘๖ หัวหน้าสำนักงานจังหวัดน่าน
๔. โทรศัพท์หมายเลข ๐๕๔ – ๗๑๖ -๔๖๗ (๑๕๖๗) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน
๕. ทางจดหมาย ส่งสำนักงานจังหวัดน่าน ศาลากลางจังหวัดน่าน ต.ไชยสถาน อ.เมืองน่าน จ.น่าน ๕๕๐๐๐
๖. ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ nan.person@hotmail.com
๗. ทางเว็บไซด์ www.nan.go.th

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

หัวหน้าสำนักงานจังหวัดน่าน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๔ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๕ ให้แจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ เพื่อประสานงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจาก ช่องทางต่าง ๆ ทุกวันทำการ โดยปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน
โทรศัพท์/ Call Center	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๗ วันทำการ
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๗ วันทำการ
หนังสือ / จดหมาย/ Fax	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๗ วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	ภายใน ๑๕ วันทำการ
เว็บบอร์ด / E-MAIL ของหน่วยงาน	ทุกวันทำการ (เช้า – บ่าย)	ภายใน ๗ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน / กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล โทร. ๑๑๑๑	ทุกวันทำการ (เช้า – บ่าย)	ภายใน ๑๕ วัน	**<u>หมายเหตุ</u>** ได้ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนเป็นระยะจนกว่าจะยุติเรื่อง/เป็นที่พอใจ
กรณีไม่ทราบชื่อที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้นำผลการดำเนินการตอบผ่านทางเว็บไซต์			

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มช่องทางต่างๆ ตามข้อร้องเรียน

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนของสำนักงานจังหวัด (โทรศัพท์/ Call Center) ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของสำนักงานจังหวัด เจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ หรือเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ข้อคิดเห็น หรือตอบคำถามได้เลย
- ข้อร้องเรียนระดับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กระทบต่อสังคมและประเทศชาติ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ต้องเสนอผู้บริหารทราบโดยด่วน และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยด่วน เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหาแนวทางแก้ไข/ยุติเรื่อง
- ข้อร้องเรียนระดับนอกเหนืออำนาจสำนักงานจังหวัด กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของสำนักงานจังหวัด ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/แนะนำผู้ร้องเรียนดำเนินการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นำเรียนผู้ว่าราชการจังหวัด

๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๕.๑ กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ ต้องดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๕.๒ กรณีไม่ทราบชื่อ/ที่อยู่ ต้องดำเนินการ(บันทึก,ตรวจสอบข้อเท็จจริง) ภายใน ๑๕ วันทำการ และลงเว็บไซต์

๕.๓ กรณียังไม่ยุติเรื่อง ต้องมีการติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะ และแจ้งผู้ร้องเรียนเป็นระยะ จนได้ข้อยุติเรื่อง/แนวทางการแก้ไข

๖. ติดตามประเมินผลและรายงาน

สำนักงานจังหวัดรายงานผลการดำเนินการ/ความคืบหน้าเป็นระยะ จนยุติเรื่องหรือหาแนวทางการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

ภาคผนวก