



การจัดการข้อร้องเรียน

แผนผังการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ศูนย์พัฒนาสังคมหน่วยที่ ๒๐ จังหวัดนครราชสีมา



แนวทางปฏิบัติ

ขั้นตอนการรับเรื่องและแก้ไขปัญหาการร้องเรียน

ศูนย์พัฒนาสังคมหน่วยที่ ๒๐ จังหวัดนครราชสีมา

๑. รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ

ศูนย์พัฒนาสังคมหน่วยที่ ๒๐ จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่

- ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์พัฒนาสังคมหน่วยที่ ๒๐

จังหวัดนครราชสีมา และนิคมสร้างตนเองลำตะคอง

- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ที่เบอร์โทรศัพท์ ๔๔๓๕ ๕๑๕๓
- ร้องเรียนเป็นหนังสือโดยตรงไปยัง หัวหน้าฝ่ายกลุ่ม ที่รับผิดชอบ
หรือผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาสังคมหน่วยที่ ๒๐ จังหวัดนครราชสีมา
๒. หลังจากที่ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องจะแยก
ประเภทของปัญหาเรื่องร้องเรียนส่งต่อผู้รับผิดชอบโดยตรงเพื่อ
ดำเนินการ ซึ่งแยกประเภทปัญหาข้อร้องเรียน ได้ดังนี้

- แจ้งเบาะแสการกระทำผิด
- ปัญหาความเดือดร้อน
- กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- ปัญหาที่ดิน (ในเขตพื้นที่นิคมสร้างตนเองลำตะคอง)
- เรื่องร้องเรียนทั่วไป

๓. ขั้นตอนแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

- กรณีเป็นข้อร้องเรียนเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์พัฒนาสังคม
หน่วยที่ ๒๐ จังหวัดนครราชสีมา และเป็นเรื่องที่ไม่ซับซ้อนศูนย์ฯ จะให้
คณะทำงานก็จะดำเนินการแก้ไขปัญหานั้น

- กรณีเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนมากศูนย์พัฒนาสังคมหน่วยที่ ๒๐

จังหวัดนครราชสีมา จะแต่งตั้งคณะทำงาน ตรวจสอบข้อเท็จจริง ศึกษา
วิเคราะห์สาเหตุของเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ทราบข้อทราบข้อเท็จจริงครบถ้วน
ทุกประเด็น รวมทั้งผลกระทบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน แล้วจึงหา
วิธีการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

- กรณีเป็นเรื่องข้อร้องเรียนที่อยู่นอกความรับผิดชอบ จะดำเนินการประสาน
ส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

๔. ติดตาม/รวบรวมผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องข้อร้องเรียน

- ศูนย์พัฒนาสังคมหน่วยที่ ๒๐ จังหวัดนครราชสีมา ได้จัดให้มีสมุด
บันทึกรับเรื่องข้อร้องเรียน แยกประเภทปัญหา เพื่อจัดเก็บข้อมูลให้เป็น

ระบบและเพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้นข้อมูลในการติดตาม
เรื่องร้องเรียนว่า เรื่องใดอยู่ระหว่างดำเนินการ
เรื่องใดยุติแล้ว

- ศูนย์พัฒนาสังคมหน่วยที่ ๒๐ จังหวัดนครราชสีมา

มีขั้นตอนการติดตามผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่อง
ข้อร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จ
ซึ่งระยะเวลาขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของข้อร้องเรียน นั้น

- มีการสรุปผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่อง

ร้องเรียน ของศูนย์ฯ รายงานให้ผู้ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนา
สังคมหน่วยที่ ๒๐ จังหวัดนครราชสีมา ทราบ
๕. การดำเนินการหลังจากแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนแล้ว

- นำเรื่องร้องเรียนที่ยุติและมีลักษณะโดดเด่น(Best

Practice) เก็บไว้เป็นกรณีศึกษาสำหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
กับเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นข้อมูลในการแก้ไขปัญหา
ข้อร้องเรียนในศูนย์พัฒนาสังคมหน่วยที่ ๒๐

จังหวัดนครราชสีมา

- แจ้งผู้ร้อง และผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

- แจ้งฝ่าย/กลุ่ม ที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดมาตรการมิให้
เกิดกรณีร้องเรียนในลักษณะเดียวกันเกิดขึ้นซ้ำ อีก

- สรุปผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และ
รายงานผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาสังคมหน่วยที่ ๒๐
จังหวัดนครราชสีมา

