

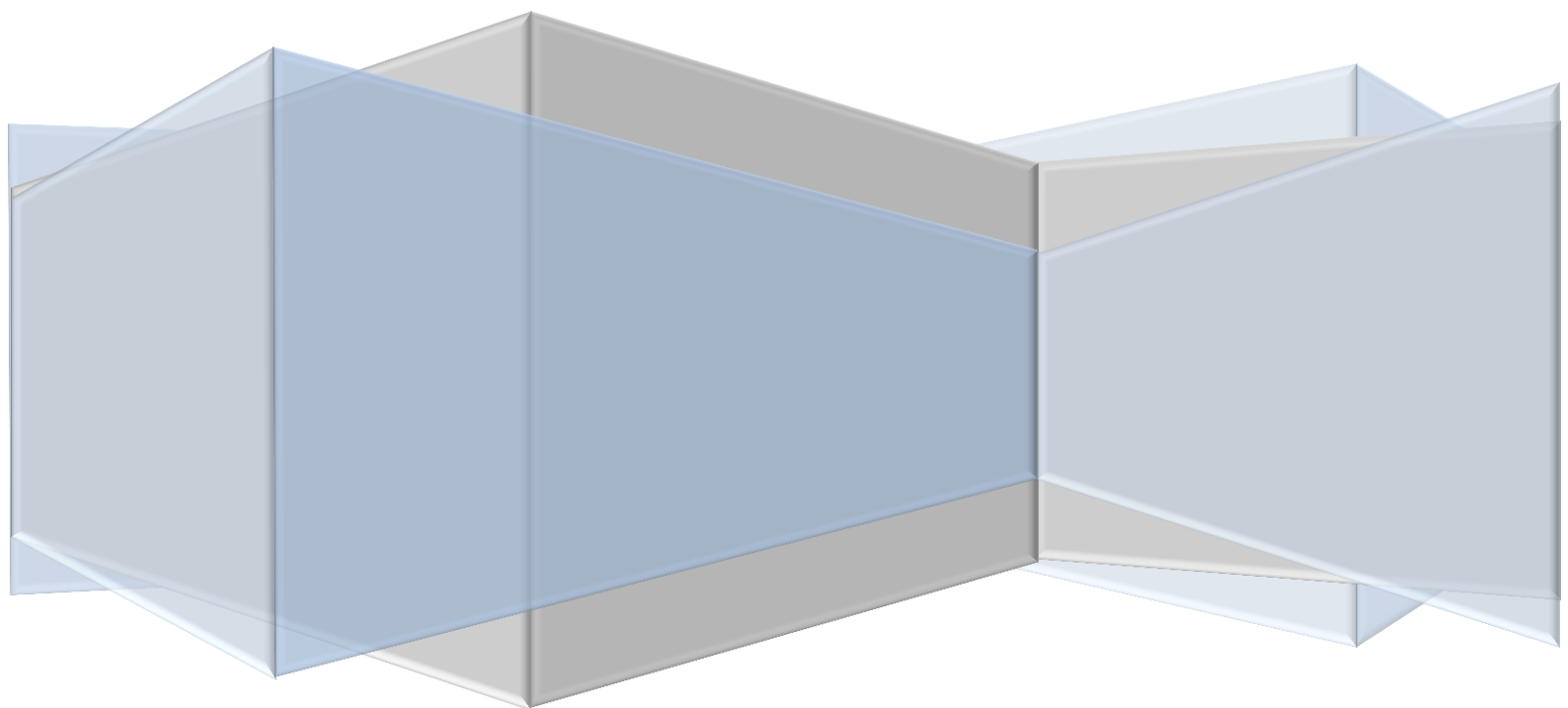


สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง ร่องเรียนของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) :

สพค.



คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) : สพค. ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ฝ่ายกฎหมาย สำนักบริหารงานกลาง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
ขอบเขต	๑
นิยาม	๑
ระยะเวลาการร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน	๒
ระยะเวลาดำเนินการ	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓ - ๕
ภาคผนวก	
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป/การจัดซื้อจัดจ้าง	
แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน	



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) : สพค.

๑. หลักการและเหตุผล

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลรวดเร็ว เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานของความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต

การประสานงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการ ติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอผู้บริหารของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

๓. นิยาม

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้เนื่องจากไม่ได้รับการบริการตามสิทธิที่กำหนด ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ หรือได้รับความเสียหาย หรือความเดือดร้อนอันเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) อันได้แก่ สำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี สำนักงานพัฒนาธุรกิจและโครงการพิเศษ และศูนย์ประชุม และแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา

เรื่องร้องเรียน แบ่งเป็น ๒ ประเภท ได้แก่ ๑) เรื่องร้องเรียนทั่วไป ๒) เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

๔. ระยะเวลาการร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

๔.๑ ระยะเวลาการร้องเรียน : วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๔.๒ ช่องทางการร้องเรียน

๔.๒.๑ ช่องทางโทรศัพท์ : ๐๕๓ – ๙๒๐๐๐๐ หรือ ๐๕๓ – ๙๒๐๐๑๗

๔.๒.๒ ช่องทางจุดบริการประชาชน :

๑) กล้องรับเรื่องร้องเรียน ชั้น ๒ สำนักบริหารงานกลาง

เลขที่ ๔๕๖ ม. ๑ ต.ช้างเผือก อ.เมือง จังหวัดเชียงใหม่

๒) กล้องรับเรื่องร้องเรียน บริเวณตู้ประชาสัมพันธ์ สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

เลขที่ ๓๓ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลหนองควาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

๔.๒.๓ ช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : E-mail : pda.pinkanakorn@gmail.com

๔.๒.๔ ช่องทางไปรษณีย์ : สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ฝ่ายกฎหมาย เลขที่ ๔๕๖ หมู่ที่ ๑ ตำบลช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ (เรื่องร้องเรียน)

๕. ระยะเวลาดำเนินการ

๕.๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป : ตรวจสอบข้อร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน

๕.๒ เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง : ตรวจสอบข้อร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน

ทั้งนี้ หากการร้องเรียนตามข้อ ๕.๑ และข้อ ๕.๒ มีกรณีเกี่ยวข้องกับวินัย หรือเรื่องความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาในการดำเนินการเป็นไปตามกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ที่กำหนดแล้วแต่กรณี

๕.๓ เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด

๕.๔ สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : ได้มีการชี้แจง ให้คำแนะนำ หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ ในการแจ้งให้จัดทำเป็นหนังสือแจ้งผู้ร้องทราบด้วยทุกกรณี

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๖.๑ ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร หรือผู้ที่ผู้อำนวยการมอบหมาย : อนุมัติ ติดตามผลการดำเนินงาน

๖.๒ ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง/ ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานกลาง/ หัวหน้าฝ่ายกฎหมาย : ตรวจสอบ พิจารณาคำร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินงาน

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

๗.๑.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร เป็นไปตามแบบฟอร์มที่สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) กำหนดให้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนตามหลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน โดยเป็นไปตามระบบสารบรรณ

๗.๑.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องสอบถามรายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ พร้อมรายละเอียดที่ต้องการร้องเรียนเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือหน่วยงานใดภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) และรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มที่สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) กำหนด

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์แสดงตนโดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่สามารถรับเรื่องได้ในทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน และส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

ทั้งนี้ การร้องเรียน ตามข้อ ๗.๑.๑ และ ๗.๑.๒ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ที่กำหนดไว้ในข้อ ๗.๒

๗.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๗.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และจะต้องประกอบด้วย

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ เลขที่บัตรประชาชน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

(๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงสืบสวน สอบสวนได้

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๗.๒.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

๗.๒.๓ การร้องเรียนจะต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

๗.๒.๔ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) อันได้แก่ สำนักบริหาร

งานกลาง สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี สำนักงานพัฒนาธุรกิจและโครงการพิเศษ และศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา

๗.๒.๕ เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้สำนักงานพัฒนาฟิงคนคร (องค์การมหาชน) ช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของสำนักงานพัฒนาฟิงคนคร (องค์การมหาชน) โดยตรง

๗.๒.๖ ขอร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๗.๒.๑ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูลในระบบฐานข้อมูล

๗.๒.๗ ไม่เป็นขอร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) ขอร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่ บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ ๗.๒.๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

(๒) ขอร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๓) ขอร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(๔) ขอร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

(๕) ขอร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๗.๓ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบของสำนักงานพัฒนาฟิงคนคร (องค์การมหาชน) และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด ให้ทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังได้รับแจ้งให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นให้บันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาหนังสือเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารทราบ

๗.๔ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

๗.๔.๑ กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อในวงกว้าง หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) จะต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๗ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหมาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๑๐ วัน

๗.๔.๒ กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๑๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะๆ

๗.๕ การตอบข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือ ภายในเวลาที่กำหนดพร้อมกับรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาพิงคนครเพื่อทราบ ดังนี้

๗.๕.๑ เมื่อได้รับหนังสือร้องเรียนแล้ว ให้แจ้งการรับเรื่องไปยังผู้ร้องภายใน ๑ วันทำการ

๗.๕.๒ ในระหว่างดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้แจ้งไปยังผู้ร้องภายใน ๗ วันทำการนับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๗.๕.๓ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้แจ้งผู้ร้องทราบผลการร้องเรียนภายใน ๓ วันทำการ

๗.๖ การรวบรวมข้อมูล

เจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมาย จะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร โดยผ่านหัวหน้าฝ่ายกฎหมาย ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลางตามลำดับชั้น เพื่อทราบเป็นประจำทุกๆ สามเดือน

๘. ระบบติดตามและประเมินผล

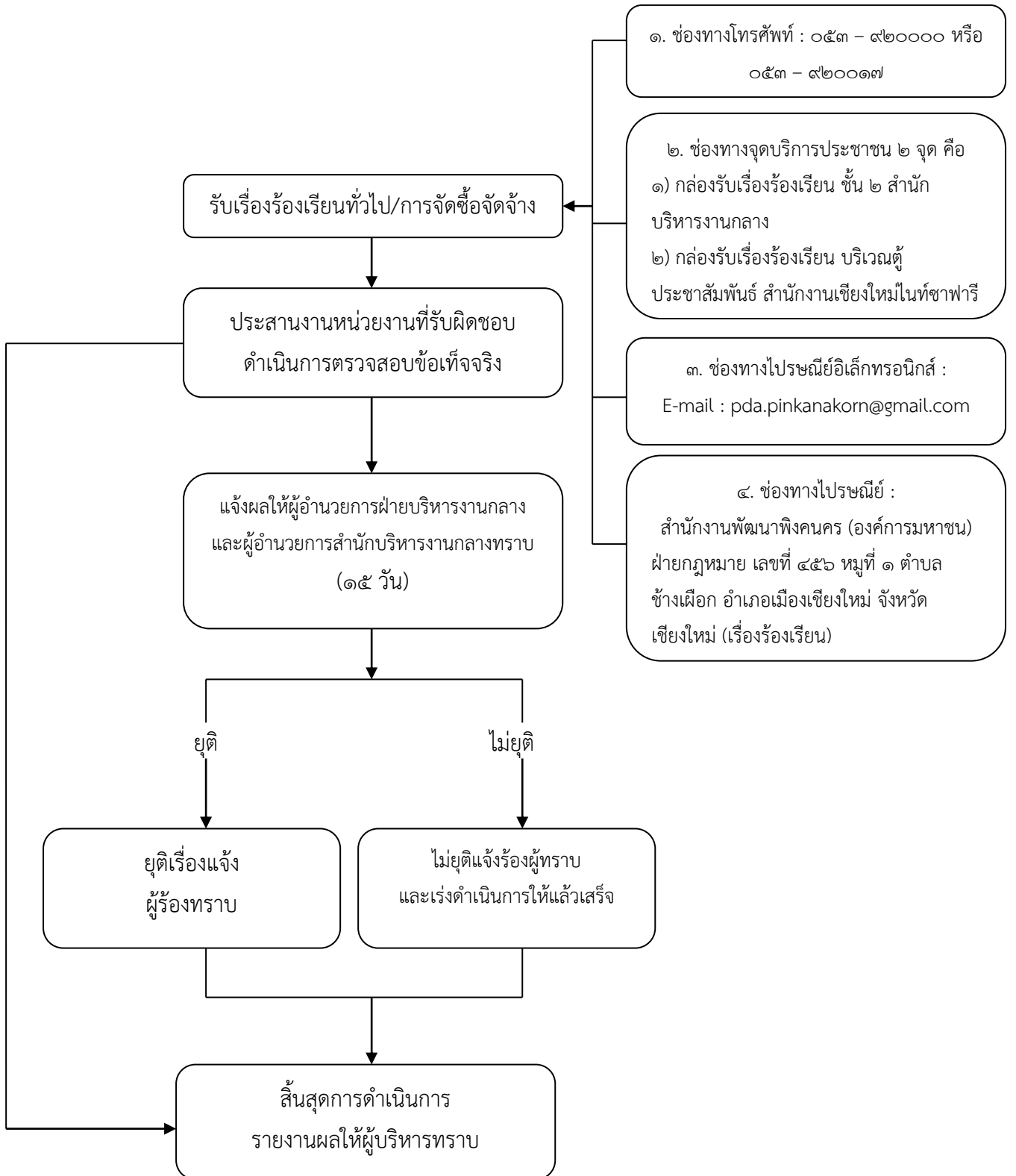
ฝ่ายกฎหมาย ติดตามและประเมินผล สรุปผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน เสนอผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานกลาง ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง และผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) เป็นระยะๆ และหากเกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลจะต้องมีการประชุมหารือร่วมกัน เพื่อปรับปรุง และหาแนวทางการป้องกัน และแก้ไขต่อไป

.....

ข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๐

ภาคผนวก

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป/การจัดซื้อจัดจ้าง





แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

เลขที่.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

(โปรดให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนนี้)

๑. วัน/เดือน/ปี ที่รับแจ้ง...../...../.....

๒. ชื่อ-นามสกุลผู้ร้อง (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ) นาย/นาง/นางสาว.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ที่อยู่.....

เบอร์โทรศัพท์..... E-mail

๓. ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน

.....
.....
.....
.....

๔. พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

.....
.....

ลงชื่อ.....(ผู้ร้อง)

(.....)

สำหรับเจ้าหน้าที่

๕. ชื่อผู้รับแจ้ง.....ตำแหน่ง.....ฝ่าย.....

๖. การดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียน

การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	แจ้งผู้รับผิดชอบ (ว/ด/ป)	ผลการดำเนินการแก้ไข

๗. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะโดย.....เมื่อ...../...../.....



แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง
ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

เลขที่.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

(โปรดให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนนี้)

๑. วัน/เดือน/ปี ที่รับแจ้ง...../...../.....

๒. ชื่อ-นามสกุลผู้ร้อง (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ) นาย/นาง/นางสาว.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ที่อยู่.....

เบอร์โทรศัพท์..... E-mail

๓. ได้รับความเดือดร้อนจากการจัดซื้อจัดจ้างในโครงการ

โดยมีข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ดังนี้

.....
.....
.....
.....
.....

๔. พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

.....
.....

ลงชื่อ.....(ผู้ร้อง)

(.....)

สำหรับเจ้าหน้าที่

๕. ชื่อผู้รับแจ้ง.....ตำแหน่ง.....ฝ่าย.....

๖. การดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียน

การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	แจ้งผู้รับผิดชอบ (ว/ด/ป)	ผลการดำเนินการแก้ไข

๗. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะโดย.....เมื่อ...../...../.....



แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน (สำหรับเจ้าหน้าที่)

เลขที่เรื่องร้องเรียน

ช่องทางที่รับแจ้ง โทรศัพท์ จุดบริการประชาชน Email ไปรษณีย์

วันที่รับแจ้ง เวลา.....

ชื่อผู้รับแจ้ง นาย/นาง/นางสาว เลขที่บัตรประชาชน.....

ที่อยู่ติดต่อได้.....

เบอร์โทรศัพท์.....

ผู้รับแจ้ง หน่วยงาน

รายละเอียดการร้องเรียน

ชื่อผู้ร้องเรียน อายุ เพศ อาชีพ

เลขที่บัตรประชาชน

เลขที่บัตรอื่นๆ (ที่ออกโดยหน่วยงานราชการ)

ขอร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

การดำเนินการเบื้องต้น

ยุติโดยหน่วยรับข้อร้องเรียน

ส่งให้ผู้รับผิดชอบหรือ/หน่วยงาน คือ เมื่อวันที่..... เวลา

การดำเนินการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้ดำเนินการแก้ไขปัญหา.....
 (.....)
 ตำแหน่ง.....

- ทราบ
 (.....)
 ตำแหน่ง.....

สรุปประเด็น

เรื่องร้องเรียนยุติวันที่ เวลา

รวมจำนวนวันที่แก้ปัญหา วัน ข

การยุติ

๑. แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบโดย โทรศัพท์ Email ไปรษณีย์
๒. การยอมรับของผู้ร้องเรียน
- พอใจ / ยอมรับได้
- ไม่พึงพอใจ / ยอมรับไม่ได้

ผู้สรุป.....
 (.....)
 ตำแหน่ง.....



แบบรายงานสรุปผลการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนทั่วไป ประจำปีงบประมาณ

หน่วยงาน สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ตั้งกติกานักกายกรรมตรี

ลำดับ	เดือน	เรื่องร้องเรียน	จำนวน	ผลการดำเนินการ		หมายเหตุ
				อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	
๑.	ตุลาคม					
๒.	พฤศจิกายน					
๓.	ธันวาคม					
๔.	มกราคม					
๕.	กุมภาพันธ์					
๖.	มีนาคม					
๗.	เมษายน					
๘.	พฤษภาคม					
๙.	มิถุนายน					
๑๐.	กรกฎาคม					
๑๑.	สิงหาคม					
๑๒.	กันยายน					

รายมีชื่อ.....ผู้รับทราบ

(.....)

ตำแหน่ง.....



แบบรายงานสรุปผลการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปีงบประมาณ

หน่วยงาน สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ตั้งที่สำนักงานกฤษฎีกา

ลำดับ	เดือน	เรื่องร้องเรียน	จำนวน	ผลการดำเนินการ		หมายเหตุ
				อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	
๑.	ตุลาคม					
๒.	พฤศจิกายน					
๓.	ธันวาคม					
๔.	มกราคม					
๕.	กุมภาพันธ์					
๖.	มีนาคม					
๗.	เมษายน					
๘.	พฤษภาคม					
๙.	มิถุนายน					
๑๐.	กรกฎาคม					
๑๑.	สิงหาคม					
๑๒.	กันยายน					

รายชื่อผู้รับทราบ.....ผู้รับทราบ

(.....)

ตำแหน่ง.....