



คู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน

วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

นโยบายการทำงานของผู้ว่าราชการจังหวัดน่าน

“บริการด้วยใจ คนไทยยิ้มได้”

ขอบเขตการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน

- (๑) งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะของประชาชน
- (๒) งานบริการให้ข้อมูลข่าวสาร
- (๓) งานบริการให้คำปรึกษา
- (๔) งานรับเรื่องปัญหาหนี้ในระบบ
- (๕) งานอื่นๆตามนโยบายของรัฐบาล นโยบายของผู้ว่าราชการจังหวัดน่าน

ช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน

- (๑) โทรศัพท์สายด่วนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน ๑๕๖๗ ตลอด ๒๔ ชม.
- (๒) โทรศัพท์ ๐ ๕๔๗๑ ๖๔๖๗
- (๓) Facebook : ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน
- (๓) ร้องเรียนด้วยตนเอง
- (๕) ส่งจดหมายมาที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน ศาลากลางจังหวัดน่าน อำเภอเมืองน่าน ๕๕๐๐๐
- (๖) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียนร้องทุกข์หน้าจวนผู้ว่าราชการจังหวัดน่าน (ไม่ต้องติดแสตมป์)

ส่วนที่ ๑ โครงสร้างการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน(ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์)

๑.๑ ผู้ว่าราชการจังหวัดน่าน เป็น “ประธานคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน” มีอำนาจหน้าที่ กำหนดนโยบาย ควบคุม วางแผน กำกับดูแลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน



๑.๖ ลูกจ้างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดน่าน จำนวน ๒ คน และลูกจ้างประจำสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน จำนวน ๒ คน เป็นผู้ช่วยเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และงานธุรการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน

๑.๗ เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน ในช่วงนอกเวลาราชการ และวันหยุดราชการ (ทั้งกลางวัน – กลางคืน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง) กำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้อยู่เวร รักษาการณ์สถานที่ราชการประจำศาลากลางจังหวัดน่านในแต่ละเดือน เป็นผู้ทำหน้าที่ในการรับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ และให้บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด และประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็วในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้ง