

วิธีการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานจัดหางานจังหวัดหนองคาย

๑. กรณีผู้ร้องเรียนมาร้องเรียนด้วยตนเอง

๑.๑ หัวหน้างานบริหารทั่วไปหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ผู้ร้องเรียนกรอกแบบการร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ (เอกสารแนบ ๑)

๑.๒ หัวหน้างานบริหารทั่วไปหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายส่งคำร้องเรียนให้หัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา

๑.๓ หัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องพิจารณาว่าสามารถจะดำเนินการแก้ไขขณะนั้นได้หรือไม่

กรณีที่ดำเนินการแก้ไขได้ในขณะนั้น ให้ดำเนินการแก้ไข แล้วบันทึกการแก้ไขไว้ในตอนท้ายของแบบการร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ พร้อมรายงานจัดหางานจังหวัดหนองคาย

กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ในขณะนั้น

- ให้บันทึกความเห็นเบื้องต้นเกี่ยวกับข้อร้องเรียนลงในตอนท้ายของแบบการร้องเรียน/ข้อเสนอแนะรวมทั้งรายงานจัดหางานจังหวัดหนองคาย และเร่งดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน

- เมื่อได้แก้ไขข้อร้องเรียนแล้ว ให้บันทึกผลการแก้ไขลงในแบบรายงานผลการแก้ไขข้อร้องเรียน (เอกสารแนบ๒)และรายงานจัดหางานจังหวัดหนองคาย

- หากไม่สามารถดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จได้ภายใน ๗ วัน หรือไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ให้หัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องชี้แจงเหตุผลให้จัดหางานจังหวัดหนองคายพิจารณา (โดยใช้แบบรายงานผลการแก้ไขข้อร้องเรียน)

- แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นลายลักษณ์อักษร โดยทางจดหมายลงทะเบียนตอบรับและหรือติดประกาศไว้ยังที่ติดประกาศของสำนักงานจัดหางานจังหวัดหนองคาย

๒. กรณีร้องเรียนทางจดหมาย

๒.๑ หัวหน้างานบริหารทั่วไปหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายส่งคำร้องเรียนให้หัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา

๒.๒ หัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์ปัญหาและบันทึกความเห็นเบื้องต้นเกี่ยวกับข้อร้องเรียนลงในตอนท้ายของแบบการร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ รวมทั้งรายงานจัดหางานจังหวัดหนองคายและเร่งดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน หากไม่สามารถดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จได้ภายใน ๗ วัน หรือไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ ให้หัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องชี้แจงเหตุผลให้จัดหางานจังหวัดหนองคายพิจารณา(โดยใช้แบบรายงานผลการแก้ไขข้อร้องเรียน)

๒.๓ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นลายลักษณ์อักษร โดยทางจดหมายลงทะเบียนตอบรับ หรือติดประกาศไว้ยังที่ติดประกาศของสำนักงานจัดหางานจังหวัดหนองคาย

๓. กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์

๓.๑ หัวหน้างานบริหารทั่วไปหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายบันทึกคำร้องเรียนลงในแบบการร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

๓.๒ หัวหน้างานบริหารทั่วไปหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายส่งคำร้องเรียนให้หัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา

๓.๓ หัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องพิจารณาว่าสามารถจะดำเนินการแก้ไขในขณะนั้นได้หรือไม่

หมายเหตุ การดำเนินการในลำดับต่อไปให้ดำเนินการเช่นเดียวกับ ข้อ ๑(๑.๓) กรณีผู้ร้องเรียนมาร้องเรียนด้วยตนเอง

แบบการร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

เลขที่รับ.....
1. ชื่อผู้ร้องเรียน..... ☐ ชาย ☐ หญิง อายุ.....ปี วุฒิการศึกษา.....
สถานะ ☐ ผู้สมัครงาน ☐ ประชาชนทั่วไป ☐ สถานประกอบการ/บริษัท.....
อยู่เลขที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....
อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....สถานที่ใกล้เคียง.....

2. เรื่องที่มามีติดต่อกับสำนักงานจัดหางานจังหวัดหนองคาย.....
.....

3. ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
3.1 ข้อร้องเรียน.....
.....
3.2 ข้อเสนอแนะ
- เพื่อแก้ไขตามข้อร้องเรียน.....
.....
- ข้อเสนอแนะอื่น.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
()

สำหรับเจ้าหน้าที่ของเรื่อง

ฝ่าย.....
เลขที่รับ.....
ร้องเรียนโดย ☐ ด้วยตนเอง ☐ ทางจดหมาย ☐ ทางโทรศัพท์ ☐ อื่นๆ (ระบุ).....
ผลการดำเนินการ/ความเห็น.....
.....
.....

ลงชื่อ.....

ความเห็นของจัดหางานจังหวัดหนองคาย.....
.....
.....

ลงชื่อ.....

แบบรายงานผลการแก้ไขข้อร้องเรียน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ลำดับ ที่	ชื่อ-นามสกุล	เพศ	อายุ	วุฒิ การศึกษา	ที่อยู่	เรื่องที่รับแจ้ง/ร้องเรียน	ผลการแก้ไข
							(ลงชื่อ)..... ความเห็นของเจ้าหน้าที่หน่วยงานจังหวัดหนองคาย (ลงชื่อ).....

