



ทะเบียนการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
การขอรับคำปรึกษาทางกฎหมาย

ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัดน่าน

๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำทะเบียน

ทะเบียนการปฏิบัติงานฉบับนี้ทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการขอรับคำปรึกษาทางกฎหมาย ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

๒.๑ กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้แล้วเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาว่าเรื่องนั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่หรือไม่ หากอยู่ในอำนาจหน้าที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาและแจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบทันที แต่ในกรณีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นจะส่งเรื่องไปยังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพื่อพิจารณาหาหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบต่อไป

๒.๒ กรณีปรึกษาทางกฎหมาย นิติกรจะเป็นผู้ให้ข้อมูลแก่ผู้ที่ขอคำปรึกษาเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว และผู้ที่ขอคำปรึกษาเข้าใจดีถือว่าเป็นที่ยุติ

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง การร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นหนังสือ ทางโทรศัพท์ ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน หรือการร้องเรียนด้วยตนเอง

๓.๒ กรณีการปรึกษาทางกฎหมาย หมายถึง เจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดน่าน หรือประชาชนทั่วไป ต้องการทราบเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายทั่วไป ซึ่งนิติกรจะเป็นผู้ให้ข้อมูลที่ต้องการทราบตลอดจนคำแนะนำต่างๆ

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑ หัวหน้าฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ มีหน้าที่กำกับดูแลและสนับสนุนการดำเนินการ

๔.๒ เจ้าหน้าที่หรือนิติกร มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามลำดับ สอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น และให้คำแนะนำรวมถึงการให้คำปรึกษาทางกฎหมาย

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๕.๑ กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่รับเรื่องที่ร้องเรียนแล้วนำเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา หากเรื่องดังกล่าวเป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐอื่นให้ชี้แจงผู้ร้องเรียนทราบ พร้อมส่งคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ไปยังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันรับเรื่อง และติดตามผลการแก้ไขจนกว่าเรื่องจะยุติ หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้รับดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนโดยเร็วและแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรงทันที

๕.๒ กรณีการขอคำปรึกษาทางกฎหมาย นิติกรจะเป็นผู้ให้ข้อมูลแก่ผู้ที่ขอคำปรึกษาในเรื่องที่ผู้ขอคำปรึกษาต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วและผู้ขอคำปรึกษาเข้าใจดีถือว่าเรื่องที่ขอคำปรึกษาเป็นที่ยุติ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดน่าน

