แม่แบบแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด**:**

ขั้นตอนการร้องทุกข์และแบบฟอร์มคำร้องทุกข์

คำแนะนำในการใช้แม่แบบ**:**

* **วัตถุประสงค์:** แม่แบบนี้สรุปวิธีที่ผู้เสียหายอาจปฏิบัติตามขั้นตอนการร้องทุกข์ของโครงการ
* **วิธีใช้แม่แบบนี้: คุณสามารถปรับเปลี่ยนแม่แบบนี้ให้เหมาะกับความต้องการและงานที่คุณดำเนินการ คุณสามารถเปลี่ยนถ้อยคำให้ตรงกับสำนวนภาษาที่ใช้ในโครงการของคุณได้ ก่อนที่จะใช้แม่แบบนี้กับผู้สมัครขอบริการที่พักอาศัย โปรดลบหน้าคำแนะนำนี้ออก นอกจากนั้น โปรดลบบันทึกย่อที่เป็นสีเทาออกด้วย อย่าลืมแทนที่ข้อความที่มีแถบเน้นสีเหลืองทั้งหมดด้วยข้อมูลจากโครงการของคุณ**

เริ่มต้นแม่แบบ

*[*ตราบนหัวกระดาษของหน่วยงาน*]*

ขั้นตอนการร้องทุกข์

การร้องทุกข์คืออะไร

* ในสถานที่ใดก็ตามที่ผู้คนอาศัยอยู่ร่วมกัน ข้อขัดแย้ง ข้อร้องเรียน และข้อกังวลอาจเกิดได้ ปัญหาดังกล่าวเรียกว่าความคับข้องใจ ซึ่งอาจเกิดขึ้นระหว่างบุคคลหนึ่งกับอีกบุคคลหนึ่ง อาจเกิดขึ้นภายในครอบครัวหรือกับเจ้าหน้าที่ และอาจเกี่ยวข้องกับนโยบายหรือกฎเกณฑ์ก็ได้
* ขั้นตอนการร้องทุกข์ช่วยให้คุณสามารถรายงานข้อร้องเรียนหรือข้อกังวลของคุณได้อย่างเป็นทางการ เพราะจะช่วยให้มีผู้รับฟังปัญหาของคุณ และเปิดโอกาสให้คุณแก้ไขปัญหาได้

คุณมีสิทธิอะไรบ้าง

ในระหว่างขั้นตอนการร้องทุกข์ คุณมีสิทธิดังต่อไปนี้:

* มีสิทธิที่จะเสนอข้อกังวลของคุณให้มีการพิจารณาอย่างจริงจัง เพื่อให้ได้รับคำตอบอย่างยุติธรรมและทันเวลา
* มีสิทธิในความเป็นส่วนตัวต่อการสื่อสารทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง (เป็นลายลักษณ์อักษรและคำพูด รวมถึงอีเมล) เพื่อปกป้องความลับของคุณตลอดเวลา
* มีสิทธิที่จะรับสำเนาบันทึกทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการร้องทุกข์ของคุณ (เป็นลายลักษณ์อักษรและที่บันทึกไว้)
* มีสิทธิที่จะขอความช่วยเหลือจากกลุ่มภายนอก เช่น กลุ่มผู้สนับสนุนเกี่ยวกับ:
  + สิทธิพลเมือง
  + สิทธิของผู้เช่า
  + การต่อต้านการเลือกปฏิบัติในด้านที่อยู่อาศัยและบริการสังคม และ
* มีสิทธิที่จะทราบว่าคุณไม่จำเป็นต้องย้ายออกหรือสูญเสียบริการเพียงเพราะคุณมีส่วนร่วมในขั้นตอนการร้องทุกข์

ข้อยกเว้น**:**

* เราขอให้บุคคลเพียงคนเดียวเป็นผู้รายงานคำร้องทุกข์ที่เป็นลายลักษณ์อักษรทั้งหมด ไม่ใช่รายงานเป็นกลุ่ม แต่เรายินดีพบปะกับกลุ่มผู้เสียหายพร้อมผู้สนับสนุนเพื่อพูดคุยเกี่ยวกับข้อกังวลที่มีร่วมกัน
* ในการช่วยให้เราตอบสนองต่อข้อกังวลด้านความปลอดภัยที่เร่งด่วนได้ดีที่สุด เราอาจไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนด้านล่างอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนการร้องทุกข์**:** กับสมาชิกอื่นในโครงการ

ขั้นตอนที่หนึ่ง**:** พยายามพูดคุยแบบตัวต่อตัวกับบุคคลที่คุณกำลังประสบปัญหาด้วย

หากไม่สามารถแก้ปัญหาได้ ให้ไปยังขั้นตอนที่สอง



ขั้นตอนที่สอง**:** ปรึกษากับผู้สนับสนุนของคุณหรือผู้จัดการโครงการเกี่ยวกับปัญหานั้น เจ้าหน้าที่โครงการอาจจัดให้มี "การไกล่เกลี่ย" นั่นคือการประชุม

กับทุกคนที่เกี่ยวข้อง การประชุมยังอาจมี "บุคคลภายนอก" หรือบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับปัญหา บุคคลภายนอกจะช่วยให้ทั้งสองหาทางแก้ไขปัญหานี้ โดยอาจมีการไกล่เกลี่ยกับทุกฝ่ายภายในเวลา 3 วันทำการหลังจากพูดคุยกับเจ้าหน้าที่โครงการแล้ว หากวิธีนี้ไม่ช่วยแก้ปัญหา ให้ไปยังขั้นตอนที่สาม



ขั้นตอนที่สาม**:** ปัญหาดังกล่าวจะส่งต่อไปให้ผู้อำนวยการบริหารเพื่อให้พิจารณาตรวจสอบ ผู้อำนวยการบริหารจะจัดประชุมกับคุณเพื่อหารือเกี่ยวกับวิธีแก้ปัญหา

ขั้นตอนการร้องทุกข์**:** กับฝ่ายนโยบายหรือเจ้าหน้าที่โครงการ

ขั้นตอนที่หนึ่ง**: ปรึกษากับเจ้าหน้าที่โครงการเกี่ยวกับข้อกังวลของคุณ หากคุณมีข้อกังวลเกี่ยวกับผู้สนับสนุนของคุณ โปรดปรึกษากับหัวหน้าของบุคคลดังกล่าว**



ขั้นตอนที่สอง**: เจ้าหน้าที่**และหัวหน้า**เจ้าหน้าที่**จะตอบข้อกังวลของคุณภายในเวลา 3 วันทำการหลังจากได้รับคำร้องทุกข์จากคุณ หากวิธีนี้ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ โปรดไปยังขั้นตอนที่สาม



ขั้นตอนที่สาม**:** โปรดส่งคำร้องทุกข์ที่เป็นลายลักษณ์อักษรไปยังผู้จัดการโครงการหรือผู้อำนวยการบริหาร คุณยังอาจใช้วิธีเขียนคำร้องทุกข์ตามคำบอกได้ด้วย *การเขียนตามคำบอก*หมายความว่าคุณพูดให้คนอื่นเขียนตามคำพูดของคุณ คุณจะได้รับคำตอบกลับภายในเวลา 5 วันทำการ หากวิธีนี้ไม่ช่วยแก้ปัญหาได้ โปรดไปยังขั้นตอนที่สี่



ขั้นตอนที่สี่**:** คุณสามารถส่งคำร้องทุกข์ของคุณได้อีกครั้ง หากวิธีนี้ไม่ช่วยแก้ปัญหา โปรดไปยังขั้นตอนที่ห้า



ขั้นตอนที่ห้า**:** คุณสามารถยื่นอุทธรณ์ได้ โดยควรเขียนคำอุทธรณ์หรือใช้วิธีเขียนตามคำบอก



ขั้นตอนที่หก**:** การประชุมอุทธรณ์จะจัดขึ้นภายในเวลา 10 วันทำการหลังจากที่ได้รับคำอุทธรณ์ คุณสามารถขอให้ผู้สนับสนุนเข้าร่วมการประชุมนี้ได้ หากวิธีนี้ไม่ช่วยแก้ปัญหา โปรดไปยังขั้นตอนถัดไป

Seven.



ขั้นตอนที่เจ็ด**:** คุณอาจติดต่อกลุ่มบุคคลภายนอกเพื่อขอความช่วยเหลือเพิ่มเติมในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์

แบบฟอร์มคำร้องทุกข์

โปรดเขียนคำตอบของคุณหรือตอบเป็นคำพูดเพื่อให้เจ้าหน้าที่โครงการจดบันทึกไว้

### วันที่วันนี้: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ชื่อ:

วิธีที่ที่เราจะติดต่อคุณได้อย่างปลอดภัย: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

คุณมีเรื่องร้องทุกข์อะไรบ้าง เป็นคำร้องทุกข์เกี่ยวกับบุคคล กฎเกณฑ์ เจ้าหน้าที่ใช่หรือไม่

วันที่เกิดเหตุการณ์หรือลำดับเวลาของเหตุการณ์ที่นำไปสู่การร้องทุกข์นี้:

นี่เป็นการร้องทุกข์อย่างเป็นทางการครั้งแรกของคุณเกี่ยวกับปัญหานี้ใช่หรือไม่ ถ้าไม่ใช่ คุณเคยรายงานข้อคับข้องใจของคุณมาก่อนด้วยวิธีใด คำตอบที่คุณได้รับคืออะไร

กรุณาอธิบายความคับข้องใจโดยย่อ (โปรดเขียนหมายเหตุหากแนบหน้ากระดาษเพิ่มเติม):

ฉันได้รับสำเนาขั้นตอนการร้องทุกข์ต่อโครงการ และมีโอกาสถามคำถามเกี่ยวกับขั้นตอนนี้แล้ว

ลายเซ็นบุคคลที่ส่งคำร้องทุกข์ วันที่

ลายเซ็นผู้สนับสนุนหรือเจ้าหน้าที่อื่น ๆ วันที่

ลายเซ็นหัวหน้าเจ้าหน้าที่หรือกรรมการ วันที่

คำตอบจากโครงการ**:**

วันที่ได้รับคำตอบ:

อธิบายเกี่ยวกับคำตอบที่ได้รับจากการร้องทุกข์ที่ส่งไปและคำตอบถึงทุกคนที่เกี่ยวข้อง:

บันทึกย่อจากการประชุมกับสมาชิกของโครงการ:

ขั้นตอนถัดไปและลำดับเวลาในการดำเนินการ:

การดำเนินการและคำตอบขั้นสุดท้าย**:**

อธิบายเกี่ยวกับคำตอบขั้นสุดท้ายและวิธีแก้ปัญหาให้กับทุกคนที่เกี่ยวข้อง:

ลายเซ็นผู้ส่งคำร้องทุกข์ วันที่

ลายเซ็นผู้สนับสนุนหรือเจ้าหน้าที่อื่น ๆ วันที่

ลายเซ็นหัวหน้าเจ้าหน้าที่หรือกรรมการ วันที่

หมายเลขโทรศัพท์และข้อมูลการติดต่อที่สำคัญ

หน่วยงาน

* [ตัวแทน] สายด่วนฉุกเฉิน/บริการตลอด 24 ชั่วโมง:
* ผู้สนับสนุนของคุณ
  + ชื่อ:
  + โทรศัพท์:
  + อีเมล:
* ผู้ดูแลที่อยู่อาศัย
  + ชื่อ:
  + โทรศัพท์:
  + อีเมล:
* ผู้อำนวยการฝ่ายที่อยู่อาศัย
  + ชื่อ:
  + โทรศัพท์:
  + อีเมล:
* กรรมการบริหาร
  + ชื่อ:
  + โทรศัพท์:
  + อีเมล:

เกี่ยวข้องกับที่พักอาศัย

* การบำรุงรักษา
  + โทรศัพท์
  + อีเมล
* เจ้าของบ้านเช่า
  + โทรศัพท์
  + อีเมล

แหล่งทรัพยากรของชุมชน

ในกรณีฉุกเฉิน กด: 9-1-1

สำนักงานตำรวจในกรณีไม่ฉุกเฉิน:

[อื่น ๆ หรือไม่]