



ประกาศสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพิจิตร
เรื่อง ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพิจิตร

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำ ยุทธศาสตร์และกำหนดกรอบแนวทางการพัฒนาชุมชนระดับจังหวัด ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับพื้นที่ บริหารงานพัฒนาชุมชนตามภารกิจหลักของกรมฯ และบริหารการพัฒนาอื่นๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับจังหวัด ตลอดจนบูรณาการแผนงานและการทำงานให้เป็นไปตามนโยบาย/ยุทธศาสตร์รัฐบาล กระทรวง กรม กลุ่มจังหวัด/จังหวัด เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ผู้เกี่ยวข้อง ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย สามารถ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐาน ในการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอน การรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อ ร้องเรียน การวิเคราะห์ ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียน ให้ผู้เกี่ยวข้องที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน จึงได้ประกาศระบบจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดพิจิตร ดังนี้

๑. ขอบเขตการให้บริการ

- ๑.๑ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน
- ๑.๒ การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- ๑.๓ การบริการให้คำปรึกษา
- ๑.๔ งานอื่นๆ ตามนโยบายของรัฐบาล
- ๑.๕ เรื่องร้องเรียนนั้นต้องมีเนื้อหาสาระที่เป็นเบาะแส สามารถนำสืบหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ เรื่องที่กล่าวหา หรือร้องเรียนได้
- ๑.๖ การดำเนินงานอยู่ภายใต้คณะทำงานระบบการจัดการรับเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการ แต่งตั้งตามเอกสารแนบท้าย

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔ ระบบ คือ

- ๒.๑ การร้องเรียนด้วยตนเอง
- ๒.๒ การร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพิจิตร
- ๒.๓ การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์
- ๒.๔ การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพิจิตร

๓. การกำหนดขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- ๓.๑ การร้องเรียนด้วยตนเอง
 - ๑) พบเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
 - ๒) กรอกข้อมูลตามแบบร้องเรียน พร้อมให้รายละเอียดต่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
 - ๓) ยื่นแบบร้องเรียนที่กรอกรายละเอียดครบถ้วนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน
 - ๔) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับ เรื่องร้องเรียนนำเสนอหนังสือผ่าน ผู้อำนวยการกลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชน ตรวจสอบเรื่องเข้าใหม่ แล้วส่งหนังสือ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของกลุ่มงานฯ

/๕) เจ้าหน้าที่...

๕) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งต่อผู้อำนวยการกลุ่มงาน เพื่อดำเนินการ
สืบสวนหาข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำ
ไม่มาก ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

- กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ
ภายใน ๓๐ วันทำการ

๖) รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าส่วนราชการ

๓.๒ การร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน/ทางไปรษณีย์/ผ่านทางเว็บไซต์

๑) ความปลอดภัยแบบร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพิจิตร

๒) กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด

๓) ยื่นเรื่องร้องเรียนตามช่องทาง

๔) เรื่องร้องเรียนไม่จำเป็นต้องลงชื่อจริงหรือนามสกุลจริง

๕) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน ต้องให้ความชัดเจน หรือเบาะแสพอที่จะนำสืบหา

ข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้

๖) หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่สามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่ หรือเบอร์โทรศัพท์

ติดต่อกลับ

๗) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน นำเรื่องร้องเรียนลงทะเบียนรับเรื่อง

ร้องเรียน

๘) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งต่อกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการ

สืบสวนหาข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำ
ไม่มาก ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

- กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ
ภายใน ๓๐ วันทำการ

๙) รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าส่วนราชการทราบเมื่อมีกรณีเรื่อง

ร้องเรียน

๓.๓ ผู้รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญ ดังนี้

๑) มูลเหตุของปัญหา

๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

๔ การจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการดำเนินงานในรอบเดือน เสนอผู้บังคับบัญชา

ตามลำดับ

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕



(นางสาวโสภิต ภูริสวัสดิ์)

นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการพิเศษ รักษาราชการแทน
พัฒนาการจังหวัดพิจิตร