



ประกาศสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครสวรรค์
เรื่อง ระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครสวรรค์

ตามที่ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบในการ จัดทำยุทธศาสตร์และกำหนดกรอบแนวทางการพัฒนาชุมชนระดับจังหวัดให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับ พื้นที่บริหารงานพัฒนาชุมชนตามภารกิจหลักของกรมการพัฒนาชุมชน และบริหารการพัฒนาอื่นๆ ในส่วนที่ เกี่ยวข้องกับจังหวัด ตลอดจนบูรณาการแผนงานและการทำงานให้เป็นไปตามนโยบาย/ยุทธศาสตร์รัฐบาล/ กระทรวง/กรม/กลุ่มจังหวัด/จังหวัด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย เนื้อหา รูปแบบและวิธีการพัฒนาชุมชนเฉพาะพื้นที่ เพื่อให้ได้องค์ความรู้และรูปแบบ/วิธีการทำงานพัฒนา ชุมชนที่เหมาะสมกับสภาพการณ์ สนับสนุน ส่งเสริม ช่วยเหลือให้คำปรึกษา แนะนำให้การพัฒนาศักยภาพ ชุมชน ผู้นำชุมชน กลุ่ม/องค์กร/เครือข่าย ในการบริหารจัดการชุมชน การจัดทำยุทธศาสตร์ชุมชน/แผนชุมชน การส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ และกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน การพัฒนามาตรฐานชุมชน การพัฒนา ระบบจัดการความรู้ การส่งเสริมและพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น วิสาหกิจชุมชน เศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ การส่งเสริมและพัฒนาทุนชุมชน/กองทุนชุมชน/องค์กรการเงินชุมชน ทั้งทางด้านวิชาการ/เครื่องมือการทำงาน และการปฏิบัติงานแก่อำเภอ หน่วยงาน/ภาคี การพัฒนาทุกภาคส่วนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ศึกษา วิเคราะห์และพัฒนารูปแบบ วิธีการจัดทำระบบสารสนเทศชุมชนและบริหารจัดการการจัดเก็บและใช้ประโยชน์ ข้อมูลเพื่อการพัฒนาชุมชนระดับจังหวัด นิเทศ ติดตาม วิเคราะห์และรายงานผลการดำเนินงานความก้าวหน้า และปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานตามนโยบายและแผนงาน/โครงการของกรมฯ ประเมินสถานการณ์ แวดล้อมการพัฒนาปรับปรุงงานและระบบงานพัฒนาชุมชนของกรมฯ ปฏิบัติงานบริหารทั่วไป งานสารบรรณ งานการเจ้าหน้าที่ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ ครุภัณฑ์ งานประชาสัมพันธ์เผยแพร่งานพัฒนาชุมชนจังหวัด ตั้งนั้น เพื่อให้ภารกิจการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครสวรรค์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ผ่านกลไกการตรวจสอบอย่างเป็นรูปธรรม จึงได้ประกาศระบบการรับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด ดังนี้

๑. เงื่อนไขหรือหลักเกณฑ์ที่สำคัญ

๑.๑ เรื่องร้องเรียนนั้นจะต้องเป็นเรื่องการดำเนินงานในภารกิจความรับผิดชอบของสำนักงาน พัฒนาชุมชนจังหวัด/อำเภอ

๑.๒ เรื่องร้องเรียนนั้นเป็นเรื่องกล่าวหาข้าราชการในสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด นครสวรรค์ ว่ามีพฤติกรรมปฏิบัติตนฝ่าฝืนบทบัญญัติในหมวด ๒ ว่าด้วยวินัยและการรักษาวินัยแห่ง พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนสามัญ พ.ศ. ๒๕๕๑ อันถือเป็นการประพฤติมิชอบ นอกเหนือ ความผิดฐานทุจริต

๑.๓ เรื่องร้องเรียนนั้นต้องมีเนื้อหาสาระที่เป็นเบาะแส สามารถนำสืบหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ เรื่องที่กล่าวหา หรือร้องเรียนได้

๑.๔ การดำเนินงานอยู่ภายใต้คณะทำงานระบบการจัดการรับเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการ แต่งตั้งตามเอกสารแนบท้าย

๒. การจัดระบบการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔ ระบบ คือ

๒.๑ การร้องเรียนด้วยตนเอง

๒.๒ การร้องเรียนผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครสวรรค์

๒.๓ การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์/ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

๒.๔ การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครสวรรค์

๓. การกำหนดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๓.๑ การร้องเรียนด้วยตนเอง

๑) พบเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

๒) กรอกแบบข้อมูลตามแบบร้องเรียน พร้อมให้รายละเอียดต่อเจ้าหน้าที่รับเรื่อง

ร้องเรียน

๓) ยื่นแบบร้องเรียนที่กรอกรายละเอียดครบถ้วนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน

๔) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน นำเสนอหนังสือผ่านผู้อำนวยการ

กลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชน ส่งหนังสือให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของกลุ่มงานฯ

๕) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งผู้อำนวยการกลุ่มงาน เพื่อดำเนินการ

สืบสวนหาข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มาก ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

- กรณีมีประเด็นการพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓๐ วันทำการ

๖) รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าส่วนราชการ

๓.๒ การร้องเรียนผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียนหน้าห้องสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครสวรรค์

๑) ดาวน์โหลดแบบร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครสวรรค์

๒) กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด

๓) ยื่นเรื่องร้องเรียนลงในตู้รับเรื่อง

๔) เรื่องร้องเรียนไม่จำเป็นต้องลงชื่อหรือนามสกุลจริง

๕) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน ต้องให้ความชัดเจน หรือเบาะแสพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้

๖) หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่สามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่ หรือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ

๗) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทำการเปิดตู้รับเรื่องร้องเรียนทุกวัน นำเรื่องร้องเรียนลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และนำเสนอต่อตามลำดับ

๘) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มาก ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

- กรณีมีประเด็นการพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓๐ วันทำการ

๙) รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าส่วนราชการทราบเมื่อมีกรณีเรื่องร้องเรียน

๓.๓ การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์/ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

- ๑) คำนวณโหลดแบบร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด
- ๒) กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด
- ๓) ยื่นเรื่องร้องเรียนลงในตู้ไปรษณีย์/ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
- ๔) เรื่องร้องเรียนไม่จำเป็นต้องลงชื่อจริงหรือนามสกุลจริง
- ๕) รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ต้องให้ความชัดเจน หรือเบาะแสพอที่นำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้
- ๖) หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่สามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่ หรือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ
- ๗) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทำการเปิดตู้รับเรื่องร้องเรียนทุกวัน นำเรื่องร้องเรียนลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และนำเสนอต่อตามลำดับ
- ๘) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง
 - กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มาก ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ
 - กรณีมีประเด็นการพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ
- ๙) รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าส่วนราชการทราบเมื่อมีกรณีเรื่องร้องเรียน

๓.๔ การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชน

- ๑) กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด
- ๒) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนต้องให้ความชัดเจน
- ๓) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง
 - กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มาก ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ
 - กรณีมีประเด็นการพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ
- ๔) รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าส่วนราชการทราบเมื่อมีกรณีเรื่องร้องเรียน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายประดิษฐ์ หลวงจอก)
พัฒนากำรจังหวัดนครสวรรค์