



ประกาศสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครสวรรค์
เรื่อง ระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครสวรรค์

ตามที่ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำยุทธศาสตร์และกำหนดกรอบแนวทางการพัฒนาชุมชนระดับจังหวัดให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับพื้นที่บริหารงานพัฒนาชุมชนตามภารกิจหลักของกรมการพัฒนาชุมชน และบริหารการพัฒนาอื่นๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับจังหวัด ตลอดจนบูรณาการแผนงานและการทำงานให้เป็นไปตามนโยบาย/ยุทธศาสตร์รัฐบาล/กระทรวง/กรม/กลุ่มจังหวัด/จังหวัด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย เนื้อหา รูปแบบและวิธีการพัฒนาชุมชนเฉพาะพื้นที่ เพื่อให้ได้องค์ความรู้และรูปแบบ/วิธีการทำงานพัฒนาชุมชนที่เหมาะสมกับสภาพการณ์ สนับสนุน ส่งเสริม ช่วยเหลือให้คำปรึกษา แนะนำให้การพัฒนาศักยภาพชุมชน ผู้นำชุมชน กลุ่ม/องค์กร/เครือข่าย ในการบริหารจัดการชุมชน การจัดทำยุทธศาสตร์ชุมชน/แผนชุมชน การส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ และกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน การพัฒนามาตรฐานชุมชน การพัฒนาระบบจัดการความรู้ การส่งเสริมและพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น วิสาหกิจชุมชน เศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ การส่งเสริมและพัฒนาทุนชุมชน/กองทุนชุมชน/องค์กรการเงินชุมชน ทั้งทางด้านวิชาการ/เครื่องมือการทำงานและการปฏิบัติงานแก่อำเภอ หน่วยงาน/ภาคี การพัฒนาทุกภาคส่วนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ศึกษาวิเคราะห์และพัฒนารูปแบบ วิธีการจัดทำระบบสารสนเทศชุมชนและบริหารจัดการการจัดเก็บและใช้ประโยชน์ข้อมูลเพื่อการพัฒนาชุมชนระดับจังหวัด นิเทศ ติดตาม วิเคราะห์และรายงานผลการดำเนินงาน ความก้าวหน้าและปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานตามนโยบายและแผนงาน/โครงการของกรมฯ ประเมินสถานการณ์แวดล้อมการพัฒนาปรับปรุงงานและระบบงานพัฒนาชุมชนของกรมฯ ปฏิบัติงานบริหารทั่วไป งานสารบรรณ งานการเจ้าหน้าที่ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ ครุภัณฑ์ งานประชาสัมพันธ์เผยแพร่งานพัฒนาชุมชนจังหวัด ดังนั้น เพื่อให้ภารกิจการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครสวรรค์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ผ่านกลไกการตรวจสอบอย่างเป็นรูปธรรม จึงได้ประกาศระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด ดังนี้

๑. เจือนไขหรือหลักเกณฑ์ที่สำคัญ

๑.๑ เรื่องร้องเรียนนั้นจะต้องเป็นเรื่องการดำเนินงานในภารกิจความรับผิดชอบของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด/อำเภอ

๑.๒ เรื่องร้องเรียนนั้นเป็นเรื่องกล่าวหาข้าราชการในสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครสวรรค์ ว่ามีพฤติกรรมปฏิบัติตนฝ่าฝืนบทบัญญัติในหมวด ๖ ว่าด้วยวินัยและการรักษาวินัยแห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนสามัญ พ.ศ. ๒๕๕๑ อันถือเป็นการประพฤติมิชอบ นอกเหนือความผิดฐานทุจริต

๑.๓ เรื่องร้องเรียนนั้นต้องมีเนื้อหาสาระที่เป็นเบาะแส สามารถนำสืบหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่ถูกกล่าวหา หรือร้องเรียนได้

๑.๔ การดำเนินงานอยู่ภายใต้คณะกรรมการระบบการจัดการรับเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแต่งตั้งตามเอกสารแนบท้าย

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 พร้อมให้รายละเอียดต่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

๓) ยื่นแบบร้องเรียนที่กรอกรายละเอียดครบถ้วนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน

๔) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน นำเสนอหนังสือผ่านผู้อำนวยการกลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชน ส่งหนังสือให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของกลุ่มงานฯ

๕) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งผู้อำนวยการกลุ่มงาน เพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มาก ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

- กรณีมีประเด็นการพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 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 ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

๙) รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าส่วนราชการทราบเมื่อมีกรณีเรื่องร้องเรียน

๓.๓ การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์/ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

- ๑) ดาวน์โหลดแบบร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด
- ๒) กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด
- ๓) ยื่นเรื่องร้องเรียนลงในตู้ไปรษณีย์/ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
saraban_nakhonsawan@cdd.mail.go.th
- ๔) เรื่องร้องเรียนไม่จำเป็นต้องลงชื่อจริงหรือนามสกุลจริง
- ๕) รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ต้องให้ความชัดเจน หรือเบาะแสพอที่น่าสืบหา

ข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้

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

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นางจิรภา เชื้อดวงมุข)
พัฒนาการจังหวัดนครสวรรค์

แบบฟอร์มการร้องเรียน ร้องทุกข์

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครสวรรค์
ศาลากลางจังหวัดนครสวรรค์ นว ๖๐๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน พัฒนาการจังหวัดนครสวรรค์

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
หมายเลขบัตรประชาชน.....อาชีพ อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด
.....โทรศัพท์ ID Line
E-mail

มีความประสงค์ร้องเรียน ร้องทุกข์ เรื่อง.....

รายละเอียดดังนี้

ข้าพเจ้า ขอรับรองว่าคำร้องเรียน ร้องทุกข์ ตามข้อความข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้า
ขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑.)..... จำนวน ชุด

๒.)..... จำนวน ชุด

๓.)..... จำนวน ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาคำเนินการต่อไป

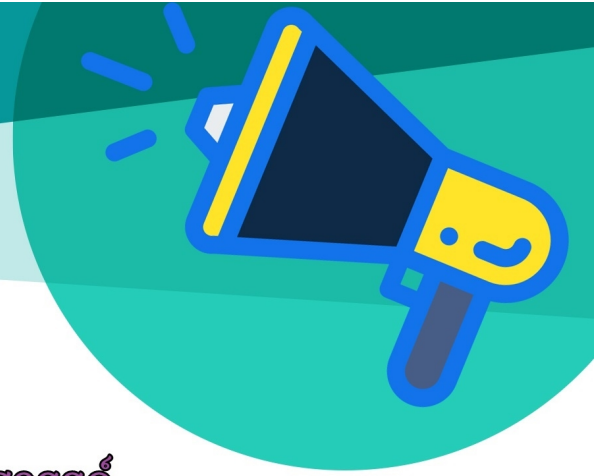
(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

ขั้นตอนการจัดการ เรื่องร้องเรียน



สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครสวรรค์

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่ลงทะเบียน
ส่ง ผอ.กลุ่มประสาน/กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

15 นาที

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
ดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

ยุติ

ไม่ยุติ

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/
ร้องทุกข์ทราบ

ไม่ยุติแจ้งผู้ร้องเรียน/
ร้องทุกข์ทราบ

สิ้นสุดการดำเนินงาน
รายงานหัวหน้าส่วนราชการทราบ

ร้องเรียนด้วยตนเอง

ผู้รับเรื่องร้องเรียน

ร้องเรียนทางโทรศัพท์
โทร.056-803545

ร้องเรียนทางไปรษณีย์
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
saraban_nakhonsawan@cdd.mail.go.th

เว็บไซต์ สำนักงานพช.
www.nakhonsawan.cdd.go.th

ไม่ซับซ้อน 15วันทำการ
ซับซ้อน 30วันทำการ

SCAN ME



การร้องเรียนร้องทุกข์
สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครสวรรค์