



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 เครื่องมือการทำงาน และการปฏิบัติงานแก่อำเภอ หน่วยงาน ภาคี การพัฒนาทุกภาคส่วนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ศึกษา วิเคราะห์ และพัฒนารูปแบบ วิธีการจัดทำระบบสารสนเทศชุมชนและบริหารจัดการการจัดเก็บและใช้ประโยชน์ข้อมูลเพื่อการพัฒนาชุมชนระดับจังหวัด นิเทศ ติดตาม วิเคราะห์และรายงานผลการดำเนินงาน ความก้าวหน้าและปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานตามนโยบายและแผนงาน โครงการของกรมฯ ประเมินสถานการณ์แวดล้อมการพัฒนาปรับปรุงงานและระบบงานพัฒนาชุมชนของกรมฯ ปฏิบัติงานบริหารทั่วไป งานสารบรรณ งานการเจ้าหน้าที่ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ ครุภัณฑ์ งานประชาสัมพันธ์เผยแพร่งานพัฒนาชุมชนจังหวัด ดังนั้น เพื่อให้ภารกิจการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครสวรรค์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ผ่านกลไกการตรวจสอบอย่างเป็นทางการ จึงได้ประกาศระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครสวรรค์ ดังนี้

๑. เจ็อนไขหรือหลักเกณฑ์ที่สำคัญ

๑.๑ เรื่องร้องเรียนนั้นจะต้องเป็นเรื่องการดำเนินงานในภารกิจความรับผิดชอบของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด/อำเภอ

๑.๒ เรื่องร้องเรียนนั้นเป็นเรื่องกล่าวหาข้าราชการในสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครสวรรค์ว่ามีพฤติกรรมปฏิบัติตนฝ่าฝืนบทบัญญัติในหมวด ๖ ว่าด้วยวินัยและการรักษาวินัยแห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนสามัญ พ.ศ. ๒๕๕๑ อันถือเป็นการประพฤติมิชอบ นอกเหนือความผิดฐานทุจริต

๑.๓ เรื่องร้องเรียนนั้นต้องมีเนื้อหาสาระที่เป็นเบาะแส สามารถนำสืบหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่กล่าวหา หรือร้องเรียนได้

๑.๔ การดำเนินงานอยู่ภายใต้คณะทำงานระบบการจัดการรับเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแต่งตั้งตามเอกสารแนบท้าย

๒. การจัดระบบการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔ ระบบ คือ

๒.๑ การร้องเรียนด้วยตนเอง

๒.๒ การร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครสวรรค์

๒.๓ การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์/ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

๒.๔ การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครสวรรค์

๓. การกำหนดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๓.๑ การร้องเรียนด้วยตนเอง

๑) พบเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

๒) กรอกรายละเอียดตามแบบร้องเรียน พร้อมให้รายละเอียดต่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

๓) ยื่นแบบร้องเรียนที่กรอกรายละเอียดครบถ้วนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน

๔) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน นำเสนอหนังสือผ่านผู้อำนวยการ

กลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชน ส่งหนังสือให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของกลุ่มงานฯ

๕) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งผู้อำนวยการกลุ่มงาน เพื่อดำเนินการ

สืบสวนหาข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบถามคำไม่มาก ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

- กรณีมีประเด็นการพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

๖) รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าส่วนราชการ

๓.๒ การร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียนหน้าห้องสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครสวรรค์

๑) ดาวาร์โหลดแบบร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครสวรรค์

๒) กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด

๓) ยื่นเรื่องร้องเรียนลงในตู้รับเรื่อง

๔) เรื่องร้องเรียนไม่จำเป็นต้องลงชื่อหรือนามสกุลจริง

๕) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน ต้องให้ความชัดเจน หรือเบาะแสพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้

๖) หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่สามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่ หรือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ

๗) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทำการเปิดตู้รับเรื่องร้องเรียนทุกวัน นำเรื่องร้องเรียนลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และนำเสนอต่อตามลำดับ

๘) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบถามคำไม่มาก ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

- กรณีมีประเด็นการพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

๙) รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าส่วนราชการทราบเมื่อมีกรณีเรื่องร้องเรียน

๓.๓ การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์/ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

- ๑) ความถี่โหลดแบบร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด
- ๒) กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด
- ๓) ยื่นเรื่องร้องเรียนลงในตู้ไปรษณีย์/ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
saraban_nakhonsawan@cdd.mail.go.th
- ๔) เรื่องร้องเรียนไม่จำเป็นต้องลงชื่อจริงหรือนามสกุลจริง
- ๕) รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ต้องให้ความชัดเจน หรือเบาะแสพอให้นำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้
- ๖) หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่สามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่ หรือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ
- ๗) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทำการเปิดตู้รับเรื่องร้องเรียนทุกวัน นำเรื่องร้องเรียนลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และนำเสนอต่อตามลำดับ
- ๘) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง
 - กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบถามคำไม่มาก ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ
 - กรณีมีประเด็นการพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ
- ๙) รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าส่วนราชการทราบเมื่อมีกรณีเรื่องร้องเรียน

๓.๔ การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชน

- ๑) กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนดทางเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชน
- ๒) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนต้องให้ความชัดเจน
- ๓) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง
 - กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบถามคำไม่มาก ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ
 - กรณีมีประเด็นการพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ
- ๔) รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าส่วนราชการทราบเมื่อมีกรณีเรื่องร้องเรียน
จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๖

(นางสาวสุนันทิพย์ ศรีสมวงษ์)
พัฒนาการจังหวัดนครสวรรค์

ขั้นตอนการจัดการ เรื่องร้องเรียน



สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครสวรรค์



รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่ลงทะเบียน
ส่ง ผอ.กลุ่มประสาน/กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

15 นาที

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
ดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

ยุติ

ไม่ยุติ

ไม่ซับซ้อน 15วันทำการ
ซับซ้อน 30วันทำการ

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

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....