



## ประกาศจังหวัดสุโขทัย

### เรื่อง ระบบการรับเรื่องร้องเรียนสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุโขทัย

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุโขทัย เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำยุทธศาสตร์และกำหนดกรอบแนวทางการพัฒนาชุมชนระดับจังหวัด ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับพื้นที่ บริหารงานพัฒนาชุมชนตามภารกิจหลักของกรมฯ และบริหารการพัฒนาอื่นๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับจังหวัด ตลอดจนบูรณาการแผนงานและการทำงานให้เป็นไปตามนโยบาย/ยุทธศาสตร์รัฐบาล กระทรวง กรม กลุ่มจังหวัด /จังหวัด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ ดังนั้นเพื่อให้ภารกิจของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุโขทัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ผ่านกลไกการตรวจสอบอย่างเป็นรูปธรรม จึงได้ประกาศระบบการรับเรื่องร้องเรียนสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุโขทัย ดังนี้

#### ๑. เงื่อนไขหรือหลักเกณฑ์สำคัญ

- ๑.๑ เรื่องร้องเรียนนั้นจะต้องเป็นเรื่องการดำเนินการตามยุทธศาสตร์กรมการพัฒนาชุมชน/จังหวัด และการดำเนินงานกิจกรรมต่างๆของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด/อำเภอ งานโครงการในความรับผิดชอบ อาทิ การดำเนินงาน OTOP , กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต , กองทุนหมู่บ้าน เป็นต้น
- ๑.๒ เรื่องร้องเรียนนั้นจะต้องเป็นเรื่องกล่าวหาข้าราชการในสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุโขทัย ว่ามีพฤติการณ์ปฏิบัติ หรือละเว้นปฏิบัติหน้าที่ราชการ โดยมีขอบ เพื่อให้ตนเองหรือผู้อื่นได้รับประโยชน์ที่มีควรได้อันเป็นการกระทำผิดวินัยข้าราชการ ฐานทุจริต ตามมาตรา ๘๕ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ หรือ ว่ามีพฤติการณ์ปฏิบัติตนฝ่าฝืนบทบัญญัติในหมวด ๖ ว่าด้วยวินัยแห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ อันถือเป็นการประพฤติมิชอบ นอกเหนือความผิดฐานทุจริต
- ๑.๓ เรื่องร้องเรียนนั้นต้องมีเนื้อหาสาระที่เป็นเบาะแส สามารถนำสืบหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่กำลังกล่าวหา หรือร้องเรียนได้
- ๑.๔ การดำเนินงานอยู่ภายใต้คณะทำงานระบบการจัดการรับเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแต่งตั้งตามเอกสารแนบท้าย

#### ๒. การจัดระบบการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔ ระบบ คือ

- ๒.๑ การร้องเรียนด้วยตนเอง
- ๒.๒ การร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุโขทัย
- ๒.๓ การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์
- ๒.๔ การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุโขทัย

/๓. การกำหนดขั้นตอน.....

๓. การกำหนดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๓.๑ การร้องเรียนด้วยตนเอง

๑. พบเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

๒. กรอกข้อมูลตามแบบร้องเรียน พร้อมให้รายละเอียดต่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

๓. ยื่นแบบร้องเรียนที่กรอกรายละเอียดครบถ้วนแล้วให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน

๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนนำเสนอหนังสือผ่านหัวหน้าฝ่าย

อำนวยการ ตรวจสอบเรื่องเข้าใหม่ นำเสนอพัฒนาการจังหวัดพิจารณา

๕. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งต่อหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อ

ดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มากใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

- กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

๖. รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อพัฒนาการจังหวัดเมื่อมีกรณีเรื่องร้องเรียน

๓.๒ การร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียนหน้าห้องสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุโขทัย

๑. ดาวโหลดแบบร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุโขทัย

๒. กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด

๓. ยื่นแบบร้องเรียนลงในตู้รับเรื่อง

๔. เรื่องร้องเรียนไม่จำเป็นต้องลงชื่อจริงหรือนามสกุลจริง

๕. รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนต้องมีความชัดเจน หรือมีเบาะแสพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริง

ของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้

๖. หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่สามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่หรือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ

๗. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทำการเปิดตู้รับเรื่องร้องเรียนทุกวัน นำเรื่องร้องเรียนลงทะเบียนรับ

เรื่องร้องเรียน นำเสนอพัฒนาการจังหวัดพิจารณา

๘. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งต่อหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อ

ดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มากใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

- กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

๙. รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อพัฒนาการจังหวัดเมื่อมีกรณีเรื่องร้องเรียน

๓.๓ การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์

๑. ดาวโหลดแบบร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุโขทัย

๒. กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด

๓. เรื่องร้องเรียนที่ส่งผ่านทางไปรษณีย์ไม่จำเป็นต้องลงชื่อจริง หรือนามสกุลจริง
๔. รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนต้องมีความชัดเจน หรือมีเบาะแสพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้
๕. หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่สามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่หรือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ
๖. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน นำเสนอพัฒนาการจังหวัดพิจารณา
๗. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งต่อหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มากใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ
- กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

๘. รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อพัฒนาการจังหวัดเมื่อมีกรณีเรื่องร้องเรียน

๓.๔ การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุโขทัย

๑. ดาวโหลดแบบร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุโขทัย

๒. กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด

๓. รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนต้องมีความชัดเจน หรือมีเบาะแสพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้

๔. หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่สามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่หรือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ

๕. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดาวน์โหลดและลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนนำเสนอพัฒนาการจังหวัด

พิจารณา

๖. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งต่อหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มากใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ
- กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

๗. รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อพัฒนาการจังหวัดเมื่อมีกรณีเรื่องร้องเรียน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

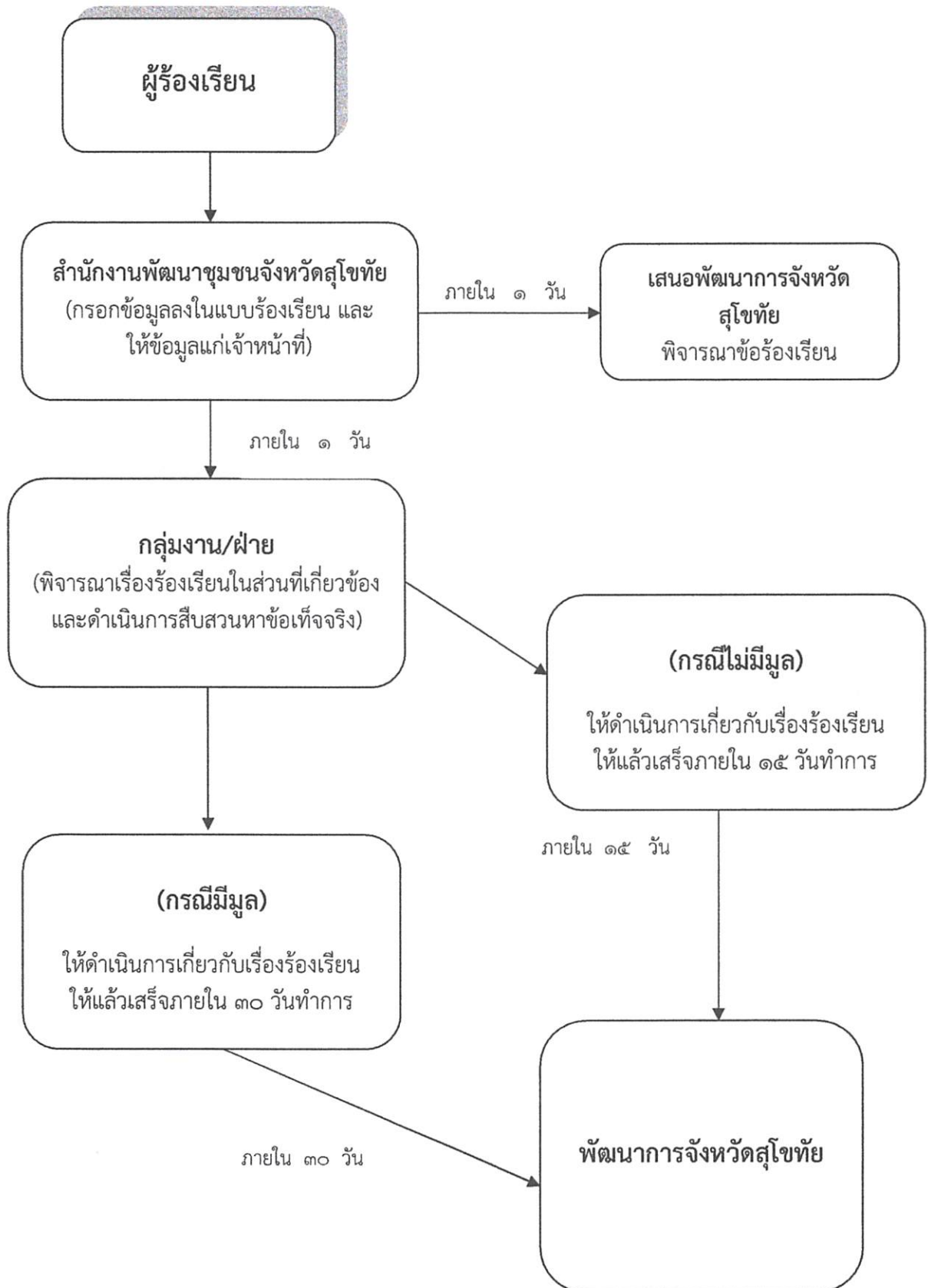
(นายสุวิน พึ่งเงิน)

พัฒนาการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน

ผู้ว่าราชการจังหวัดสุโขทัย

# ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน

(กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)



# ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน

(กรณีร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน หรือ ไปรษณีย์ หรือ เว็บไซต์ )

