



ประกาศสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสงขลา
เรื่อง แนวทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสงขลา

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสงขลา เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำยุทธศาสตร์และกำหนดกรอบแนวทางการพัฒนาชุมชนระดับจังหวัดให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับพื้นที่บริหารงานพัฒนาชุมชนตามภารกิจหลักของกรมฯและบริหารการพัฒนาอื่นๆในส่วนที่เกี่ยวข้องกับจังหวัด ตลอดจนบูรณาการแผนงานและการทำงานให้เป็นไปตามนโยบาย/ยุทธศาสตร์รัฐบาลกระทรวง กรม กลุ่มจังหวัด จังหวัด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

เพื่อให้ภารกิจการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสงขลา เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ ผ่านกลไกการตรวจสอบอย่างเป็นรูปธรรม จึงได้ประกาศแนวทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสงขลา ดังนี้

๑. เงื่อนไขหรือหลักเกณฑ์สำคัญ

๑.๑ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องการดำเนินการตามยุทธศาสตร์กรมการพัฒนาชุมชน จังหวัด และการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด/อำเภอ งานโครงการในความรับผิดชอบ เช่น การดำเนินงานโครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) กองทุนหมู่บ้าน เป็นต้น

๑.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องกล่าวหาข้าราชการในสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดสงขลา ว่ามีพฤติการณ์ปฏิบัติตนฝ่าฝืนบทบัญญัติในหมวดว่าด้วยวินัยและการรักษาวินัย แห่งพระราชบัญญัติ ระเบียบข้าราชการพลเรือนสามัญ พ.ศ. ๒๕๕๑ อันถือเป็นการประพฤติดมิชอบ นอกเหนือ ความผิดฐานทุจริต

๑.๓ เรื่องร้องเรียนต้องมีเนื้อหาสาระที่เป็นเบาะแส สามารถนำสืบหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ เรื่องที่กล่าวหา หรือร้องเรียนได้

๑.๔ การดำเนินงานอยู่ภายใต้คณะกรรมการระบบการจัดการรับเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการ แต่งตั้ง

๒. การจัดระบบการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๕ ระบบ คือ

๒.๑ การร้องเรียนด้วยตนเอง

๒.๒ การร้องเรียนผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสงขลา

๒.๓ การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์

๒.๔ การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสงขลา

๒.๕ การร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

๓. ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๓.๑ การร้องเรียนด้วยตนเอง

๑) พบเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

๒) กรอกข้อมูลตามแบบร้องเรียน พร้อมให้รายละเอียดต่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

๓) ยื่นแบบร้องเรียนที่กรอกรายละเอียดครบถ้วนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน

๔) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน นำเสนอหนังสือผ่านผู้อำนวยการกลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชนตรวจสอบเรื่องเพื่อให้หัวหน้าส่วนราชการพิจารณาขอหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการ

๕) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคล ที่ต้องสอบปากคำ ไม่มากใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

- กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

๖) รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าส่วนราชการ

๓.๒ การร้องเรียนผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียนหน้าห้องสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสงขลา

๑) คำนวณโหลดแบบร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสงขลา หรือทำเป็นหนังสือ

๒) กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด

๓) ยื่นเรื่องร้องเรียนลงในตู้ร้องเรียน

๔) ผู้ร้องเรียนไม่จำเป็นต้องใช้ชื่อ - นามสกุลจริง

๕) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน ต้องให้ความชัดเจน หรือเบาะแสพอที่จะสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้

๖) หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่สามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่หรือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ

๗) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทำการเปิดตู้รับเรื่องร้องเรียนทุกวัน เพื่อนำเรื่องร้องเรียนลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และนำเสนอผ่านผู้อำนวยการกลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชน เพื่อให้หัวหน้าส่วนราชการพิจารณาขอหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการ

๘) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมาย ดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำ ไม่มากใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

- กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

๙) รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าส่วนราชการทราบ

๓.๓ การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์

๑) คำนวณโหลดแบบร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสงขลา

๒) กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด

๓) ยื่นเรื่องร้องเรียนลงในตู้ร้องเรียน

๔) ผู้ร้องเรียนไม่จำเป็นต้องใช้ชื่อ - นามสกุลจริง

๕) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน ต้องให้ความชัดเจน หรือเบาะแสพอที่จะสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้

๖) หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่สามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่หรือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ

๗) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทำการเปิดตู้รับเรื่องร้องเรียนทุกวัน เพื่อนำเรื่องร้องเรียนลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และนำเสนอผ่านผู้อำนวยการกลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชน เพื่อให้หัวหน้าส่วนราชการพิจารณาขอหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการ

๘) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมาย ดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำ ไม่มากใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ
- กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓๐ วันทำการ

๙) รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าส่วนราชการทราบ

๓.๔ การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสงขลา

- ๑) กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด
- ๒) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนต้องให้ความชัดเจนพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริง ของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้
- ๓) หากเป็นการร้องเรียนที่ผู้ร้องสามารถเปิดเผยชื่อได้ควรระบุสถานที่ หรือเบอร์ โทรศัพท์ติดต่อกลับ
- ๔) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดาวน์โหลดและลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนนำเสนอ ผ่านผู้อำนวยการกลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชน เพื่อให้หัวหน้าส่วนราชการ พิจารณามอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการ
- ๕) เจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง
 - กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำ ไม่มากใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ
 - กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓๐ วันทำการ

๖) รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าส่วนราชการทราบ

๓.๕ การร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

- ๑) กรอกรายละเอียดเรื่องที่ต้องการร้องเรียนร้องทุกข์มายังไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Cdd.songkhla2@gmail.com
- ๒) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ภายใน ๑ ชั่วโมง
- ๓) เจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง
 - กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำ ไม่มากใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ
 - กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓๐ วันทำการ

๔) รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าส่วนราชการทราบ

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๙



(นางสาวรัตนา ไมสิน)
พัฒนาการจังหวัดสงขลา