



คำสั่งสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุโขทัย

ที่ ๘ / ๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการและมอบหมายความรับผิดชอบระบบจัดการรับเรื่องร้องเรียน

ตามที่ จังหวัดสุโขทัย ได้มีคำสั่งที่ ๘๒๙ / ๒๕๖๔ ลงวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการ “พัฒนาชุมชนใสสะอาด” ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุโขทัย

เพื่อให้การดำเนินงานตามโครงการพัฒนาชุมชนใสสะอาด ในมิติที่ ๔ ด้านการมีระบบ/กลไกจัดการรับเรื่องร้องเรียน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการและมอบหมายความรับผิดชอบการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุโขทัย ดังนี้

- | | |
|---|-----------------------------|
| ๑. พัฒนาการจังหวัดสุโขทัย | หัวหน้าคณะกรรมการ |
| ๒. หัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนาชุมชน | คณะกรรมการ |
| ๓. หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนาชุมชน | คณะกรรมการ |
| ๔. หัวหน้ากลุ่มงานสารสนเทศการพัฒนาชุมชน | คณะกรรมการ |
| ๕. หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ | คณะกรรมการ/เลขานุการ |
| ๖. นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ | คณะกรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ |

มีหน้าที่ ดังนี้

๑. วางระบบจัดการรับเรื่องร้องเรียน
๒. กำหนดกลไกในการปฏิบัติเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน
๓. ติดตามและรายงานต่อผู้บังคับบัญชาเป็นรายเดือน
๔. มอบหมายความรับผิดชอบตามที่เห็นสมควร

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการด้านจัดการรับเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างเรียบร้อย เกิดความสะดวกและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน จึงมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. นางสาวศรินยา วัฒนธงทอง นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับงานในความรับผิดชอบของกลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนาชุมชน
๒. นางสาวทับทิม ม่วงทุ่ง นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับงานในความรับผิดชอบของกลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนาชุมชน
๓. นายคมกริช ฤทธิ์เสื่อ นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับงานในความรับผิดชอบของกลุ่มงานสารสนเทศการพัฒนาชุมชน

/๔. นางสาวกมลวรรณ....

๔. นางสาวกมลวรรณ อินทร์ลวง เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง กับงานในความรับผิดชอบของกลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชน

ทั้งนี้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ดำเนินการจัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป รวมถึงการติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนให้อยู่ภายในกรอบเงื่อนไขเวลาตามประกาศ

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๔



(นายรัช ใสสม)
พัฒนาการจังหวัดสุโขทัย



ประกาศจังหวัดสุโขทัย

เรื่อง ระบบการรับเรื่องร้องเรียนสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุโขทัย

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

๑. เงื่อนไขหรือหลักเกณฑ์สำคัญ

๑.๑ เรื่องร้องเรียนนั้นจะต้องเป็นเรื่องการดำเนินการตามยุทธศาสตร์กรมการพัฒนาชุมชน/จังหวัด และการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด/อำเภอ งานโครงการในความรับผิดชอบ อาทิ การดำเนินงาน OTOP , กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต , กองทุนหมู่บ้าน เป็นต้น

๑.๒ เรื่องร้องเรียนนั้นจะต้องเป็นเรื่องกล่าวหาข้าราชการในสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุโขทัย ว่ามีพฤติกรรมปฏิบัติ หรือละเว้นปฏิบัติหน้าที่ราชการ โดยมีขอบ เพื่อให้ตนเองหรือผู้อื่นได้รับประโยชน์ที่มีควรได้อันเป็นการกระทำผิดวินัยข้าราชการ ฐานทุจริต ตามมาตรา ๘๕ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ หรือ ว่ามีพฤติกรรมปฏิบัติตนฝ่าฝืนบทบัญญัติในหมวด 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. การกำหนด...

๓. การกำหนดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๓.๑ การร้องเรียนด้วยตนเอง

๑. พบเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๒. กรอกข้อมูลตามแบบร้องเรียน พร้อมให้รายละเอียดต่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๓. ยื่นแบบร้องเรียนที่กรอกรายละเอียดครบถ้วนแล้วให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน
๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนนำเสนอหนังสือผ่านหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ ตรวจสอบเรื่องเข้าใหม่ นำเสนอพัฒนาการจังหวัดพิจารณา
๕. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งต่อหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง
 - กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มากใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ
 - กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ
๖. รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อพัฒนาการจังหวัดเมื่อมีกรณีเรื่องร้องเรียน

๓.๒ การร้องเรียนผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียนหน้าห้องสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด

- สุโขทัย
๑. ดาวโหลดแบบร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุโขทัย
 ๒. กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด
 ๓. ยื่นแบบร้องเรียนลงในตู้รับเรื่อง
 ๔. เรื่องร้องเรียนไม่จำเป็นต้องลงชื่อจริงหรือนามสกุลจริง
 ๕. รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนต้องมีความชัดเจน หรือมีเบาะแสพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้
 ๖. หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่สามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่หรือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ
 ๗. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทำการเปิดตู้รับเรื่องร้องเรียนทุกวัน นำเรื่องร้องเรียนลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน นำเสนอพัฒนาการจังหวัดพิจารณา
 ๘. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งต่อหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง
 - กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มากใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ
 - กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ
 ๙. รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อพัฒนาการจังหวัดเมื่อมีกรณีเรื่องร้องเรียน

๓.๓ การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์

๑. ดาวโหลดแบบร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุโขทัย
๒. กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด

/๓. เรื่องร้องเรียน...

๓. เรื่องร้องเรียนที่ส่งผ่านทางไปรษณีย์ไม่จำเป็นต้องลงชื่อจริง หรือนามสกุลจริง
๔. รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนต้องมีความชัดเจน หรือมีเบาะแสพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้

๕. หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่สามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่หรือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ

๖. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน นำเสนอพัฒนาการจังหวัดพิจารณา
๗. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งต่อหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มากใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ
- กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

๘. รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อพัฒนาการจังหวัดเมื่อมีกรณีเรื่องร้องเรียน

๓.๔ การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุโขทัย

๑. ดาวโหลดแบบร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุโขทัย
๒. กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด
๓. รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนต้องมีความชัดเจน หรือมีเบาะแสพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้

๔. หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่สามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่หรือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ

๕. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดาวน์โหลดและลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนนำเสนอพัฒนาการจังหวัดพิจารณา

๖. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งต่อหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มากใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ
- กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

๗. รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อพัฒนาการจังหวัดเมื่อมีกรณีเรื่องร้องเรียน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๔

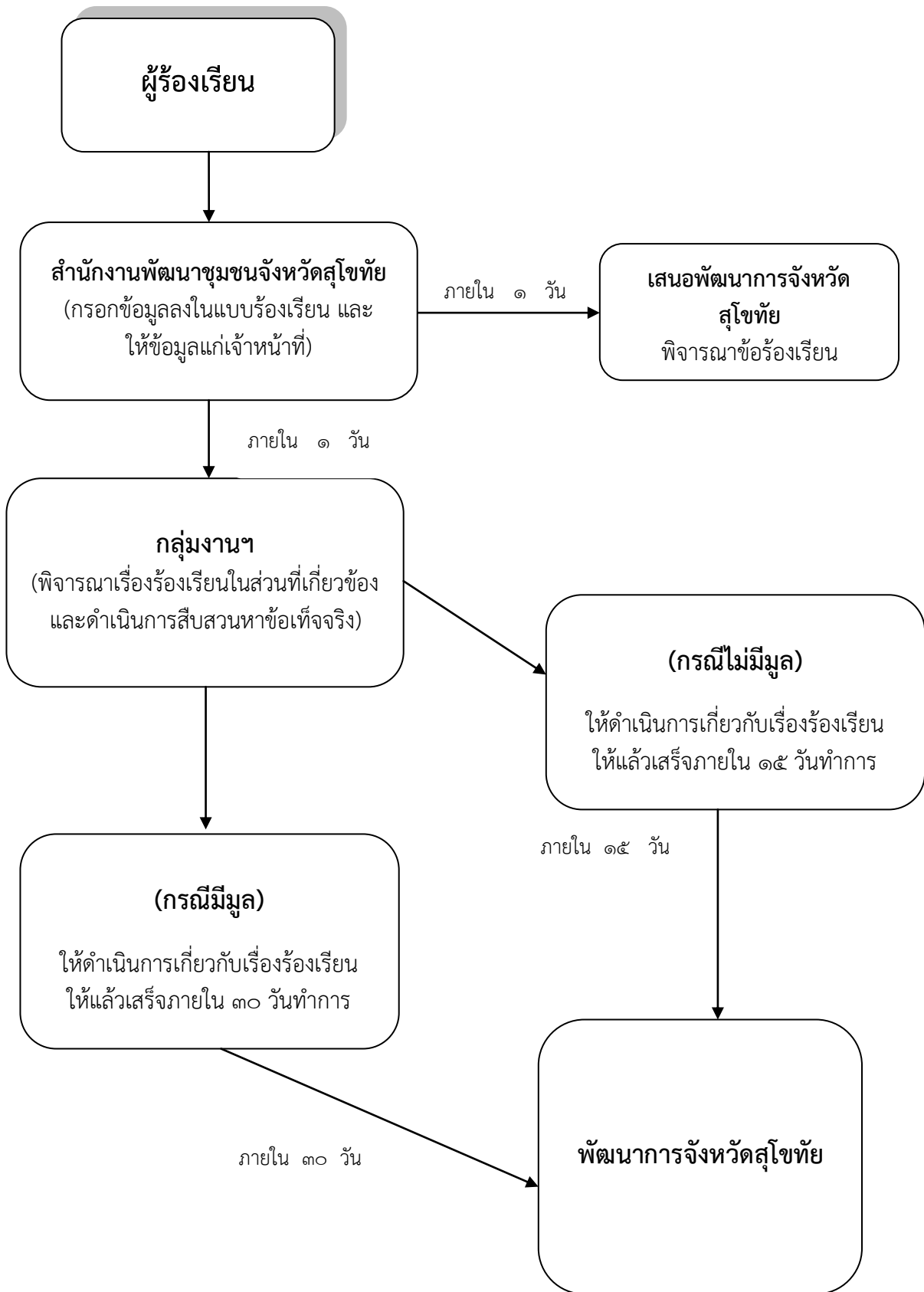
(นายธวัช ไสสม)

พัฒนาการจังหวัดสุโขทัย ปฏิบัติราชการแทน

ผู้ว่าราชการจังหวัดสุโขทัย

ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน

(กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)



ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน

(กรณีร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน หรือ ไปรษณีย์ หรือ เว็บไซต์)

