



## คำสั่งสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุโขทัย

ที่ ๑๓ / ๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการและมอบหมายความรับผิดชอบระบบจัดการรับเรื่องร้องเรียน

ตามที่ จังหวัดสุโขทัย ได้มีคำสั่งที่ ๗๗๙ / ๒๕๖๕ ลงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการ “พัฒนาชุมชนใสสะอาด” ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุโขทัย

เพื่อให้การดำเนินงานตามโครงการพัฒนาชุมชนใสสะอาด ในมิติที่ ๔ ด้านการมีระบบ/กลไกจัดการรับเรื่องร้องเรียน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการและมอบหมายความรับผิดชอบการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุโขทัย ดังนี้

- |   |                             |
|---|-----------------------------|
| ๑. พัฒนาการจังหวัดสุโขทัย                                     | หัวหน้าคณะกรรมการ           |
| ๒. ผู้อำนวยการกลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนาชุมชน                 | คณะกรรมการ                  |
| ๓. ผู้อำนวยการกลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนาชุมชน                   | คณะกรรมการ                  |
| ๔. ผู้อำนวยการกลุ่มงานสารสนเทศการพัฒนาชุมชน                   | คณะกรรมการ                  |
| ๕. ผู้อำนวยการกลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชน | คณะกรรมการ/<br>เลขานุการ    |
| ๖. นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ                               | คณะกรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ |

มีหน้าที่ ดังนี้

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

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการด้านจัดการรับเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างเรียบร้อย เกิดความสะดวกและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน จึงมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. นางสาวศรันยา วัฒนธงทอง นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับงานในความรับผิดชอบของกลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนาชุมชน
๒. นางสาวทับทิม ม่วงทุ่ง นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับงานในความรับผิดชอบของกลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนาชุมชน
๓. นายเทวกฤษ วรศิริ นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับงานในความรับผิดชอบของกลุ่มงานสารสนเทศการพัฒนาชุมชน

/๕. นางสาว...

๔. นางสาวอาทิตย์ยา วงศ์ขัติยะ เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่  
เกี่ยวข้องกับงานในความรับผิดชอบของกลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชน

ทั้งนี้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ดำเนินการจัดทำทะเบียนรับเรื่อง  
ร้องเรียนและดำเนินการส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป รวมถึงการติดตามความ  
คืบหน้าของเรื่องร้องเรียนให้อยู่ภายในกรอบเงื่อนไขเวลาตามประกาศ

สั่ง ณ วันที่ ๓๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายธวัช ไสสม)

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 ว่ามีพฤติการณ์ปฏิบัติ หรือละเว้นปฏิบัติหน้าที่ราชการ โดยมิชอบ เพื่อให้ตนเองหรือผู้อื่นได้รับประโยชน์ที่มิควรได้อันเป็นการกระทำผิดวินัยข้าราชการ ฐานทุจริต ตามมาตรา ๘๕ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ หรือ ว่ามีพฤติการณ์ปฏิบัติตนฝ่าฝืนบทบัญญัติในหมวด ๖ ว่าด้วยวินัยแห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ อันถือเป็นการประพฤตินมิชอบ นอกเหนือความผิดฐานทุจริต

๑.๓ เรื่องร้องเรียนนั้นต้องมีเนื้อหาสาระที่เป็นเบาะแส สามารถนำสืบหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่กำลังกล่าวหา หรือร้องเรียนได้

๑.๔ การดำเนินงานอยู่ภายใต้คณะกรรมการจัดการรับเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแต่งตั้งตามเอกสารแนบท้าย

#### ๒. การจัดระบบการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔ ระบบ คือ

๒.๑ การร้องเรียนด้วยตนเอง

๒.๒ การร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุโขทัย

๒.๓ การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์

๒.๔ การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุโขทัย

### **๓. การกำหนดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้**

#### **๓.๑ การร้องเรียนด้วยตนเอง**

๑. พบเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๒. กรอกข้อมูลตามแบบร้องเรียน พร้อมให้รายละเอียดต่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๓. ยื่นแบบร้องเรียนที่กรอกรายละเอียดครบถ้วนแล้วให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน
๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนนำเสนอหนังสือผ่านหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ ตรวจสอบเรื่องเข้าใหม่ นำเสนอพัฒนาการจังหวัดพิจารณา
๕. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งต่อหัวหน้ากลุ่มงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง
  - กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มากใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ
  - กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

๖. รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อพัฒนาการจังหวัดเมื่อมีกรณีเรื่องร้องเรียน

#### **๓.๒ การร้องเรียนผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียนหน้าห้องสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุโขทัย**

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. เรื่องร้องเรียนที่ส่งผ่านทางไปรษณีย์ไม่จำเป็นต้องลงชื่อจริง หรือนามสกุลจริง
  ๔. รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนต้องมีความชัดเจน หรือมีเบาะแสพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้
  ๕. หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่สามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่หรือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ
  ๖. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน นำเสนอพัฒนาการจังหวัดพิจารณา
  ๗. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งต่อหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง
    - กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มากใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ
    - กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ
  ๘. รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อพัฒนาการจังหวัดเมื่อมีกรณีเรื่องร้องเรียน
- ๓.๕ การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุโขทัย**
๑. ดาวโหลดแบบร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุโขทัย
  ๒. กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด
  ๓. รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนต้องมีความชัดเจน หรือมีเบาะแสพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้
  ๔. หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่สามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่หรือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ
  ๕. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดาวโหลดและลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนนำเสนอพัฒนาการจังหวัดพิจารณา
  ๖. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งต่อหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง
    - กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มากใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ
    - กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ
  ๗. รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อพัฒนาการจังหวัดเมื่อมีกรณีเรื่องร้องเรียน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายธวัช ไสสม)

พัฒนาการจังหวัดสุโขทัย ปฏิบัติราชการแทน

ผู้ว่าราชการจังหวัดสุโขทัย



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุโขทัย  
ศาลากลางจังหวัดสุโขทัย ตำบลธานี อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย ๖๔๐๐๐  
โทร / โทรสาร ๐๕๕ ๖๑๑๐๓๕

แบบร้องเรียน

วันที่ ..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง ขอร้องเรียน.....

เรียน พัฒนาการจังหวัดสุโขทัย

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

อายุ.....ปี ตำแหน่ง..... สังกัด..... บ้านเลขที่.....

หมู่ที่..... ถนน..... หมู่บ้าน..... ตรอก/ซอย.....

ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์..... เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ.....

มีความประสงค์ที่จะขอร้องเรียน มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

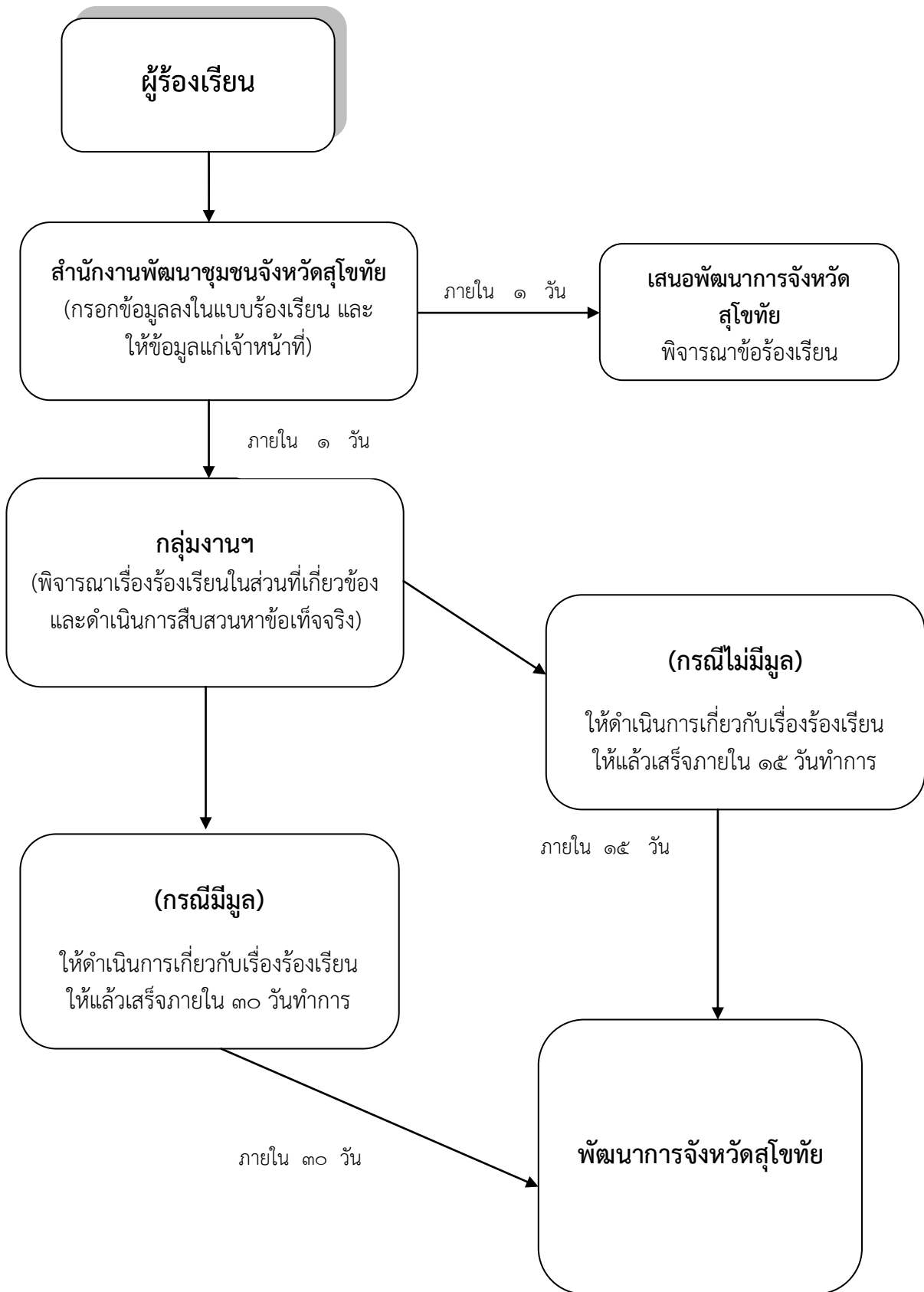
ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นตามที่ข้าพเจ้าได้ร้องเรียนนั้น เป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)

# ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน

(กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)



# ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน

(กรณีร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน หรือ ไปรษณีย์ หรือ เว็บไซต์ )

