สำเนาคู่ฉบับ

ประกาศสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพิจิตร
เรื่อง ระบบการรับเรื่องร้องเรียนสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพิจิตร

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำยุทธศาตร์และกำหนดกรอบแนวทางการพัฒนาชุมชนระดับจังหวัดให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับพื้นที่ บริหารงานพัฒนาชุมชนตามภารกิจหลักของกรมฯ และบริหารการพัฒนาอื่นๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับจังหวัด ตลอดจนบูรณาการแผนงานและการทำงานให้เป็นไปตามนโยบาย/ยุทธศาสตร์รัฐบาล กระทรวง กรม กลุ่มจังหวัด/จังหวัด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยเนื้อหา รูปแบบและวิธีการพัฒนาชุมชนเฉพาะพื้นที่ เพื่อให้ได้องค์ความรู้และรูปแบบ/วิธีการทำงานพัฒนาชุมชน ที่เหมาะสมกับสภาพการณ์ สนับสนุน ส่งเสริม ช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำในการพัฒนาศักยภาพชุมชน ผู้นำชุมชน กลุ่ม/องค์การชุมชน และเครือข่ายองค์การชุมชนในการบริหารจัดการชุมชน การจัดทำยุทธศาสตร์ชุมชน/แผนชุมชน การส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้และกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน การพัฒนามาตรฐานการพัฒนาชุมชน การพัฒนาระบบการจัดการความรู้ การส่งเสริมและพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น วิสาหกิจชุมชน เศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ การส่งเสริมและพัฒนาทุนชุมชน/กองทุนชุมชน/องค์กรการเงินชุมชน ทั้งทางด้านวิชาการ/เครื่องมือการทำงาน และการปฏิบัติงานแก่อำเภอ หน่วยงาน/ภาคีการพัฒนาทุกภาคส่วน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ศึกษา วิเคราะห์ และพัฒนารูปแบบ วิธีการจัดทำระบบสารสนเทศชุมชน และบริหารจัดการการจัดเก็บและใช้ประโยชน์ข้อมูลเพื่อการพัฒนาชุมชนระดับจังหวัด นิเทศติดตาม วิเคราะห์และรายงานผลการดำเนินงาน ความก้าวหน้า และปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานตามนโยบายและแผนงาน/โครงการของกรมฯ และประเมินสถานการณ์แวดล้อม เพื่อการพัฒนา/ปรับปรุงงานและระบบงานพัฒนาชุมชนของกรมฯ ปฏิบัติงานบริหารทั่วไป งานสารบรรณ งานการเจ้าหน้าที่ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุครุภัณฑ์ งานประชาสัมพันธ์เผยแพร่งานพัฒนาชุมชนของจังหวัด ดังนั้น เพื่อให้ภารกิจการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพิจิตร เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ผ่านกลไกการตรวจสอบอย่างเป็นรูปธรรม จึงได้ประกาศระบบการรับเรื่องร้องเรียนสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพิจิตร ดังนี้

๑. <u>เงื่อนไขหรือหลักเกณฑ์สำคัญ</u>

๑.๑ เรื่องร้องเรียนนั้นจะต้องเป็นเรื่องการดำเนินการตามยุทธศาสตร์กรมการพัฒนาชุมชน/จังหวัด และการดำเนินงานกิจกรรมต่างๆ ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด/อำเภอ งานโครงการในความรับผิดชอบการดำเนินงาน OTOP กองทุนหมู่บ้าน ฯลฯ

๑.๒ เรื่องร้องเรียนนั้นเป็นเรื่องกล่าวหาข้าราชการในสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพิจิตรว่ามีพฤติการณ์ปฏิบัติตนฝ่าฝืนบทบัญญัติในหมวด ๖ ว่าด้วยวินัยและการรักษาวินัยแห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนสามัญ พ.ศ. ๒๕๕๑ อันถือเป็นการประพฤติมิชอบ นอกเหนือความผิดฐานทุจริต

๑.๓ เรื่องร้องเรียนนั้นต้องมีเนื้อหาสาระที่เป็นเบาะแส สามารถนำสืบหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่กล่าวหา หรือร้องเรียนได้

๑.๔ การดำเนินงานอยู่ภายใต้คณะทำงานระบบการจัดการรับเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแต่งตั้งตามเอกสารแนบท้าย

๒. การจัดระบบการ...

๒. การจัดระบบการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔ ระบบ คือ

๒.๑ การร้องเรียนด้วยตนเอง

๒.๒ การร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพิจิตร

๒.๓ การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์

๒.๔ การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพิจิตร

๓. การกำหนดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๓.๑ การร้องเรียนด้วยตนเอง

๑. พบเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

๒. กรอกข้อมูลตามแบบร้องเรียน พร้อมให้รายละเอียดต่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

๓. ยื่นแบบร้องเรียนที่กรอกรายละเอียดครบถ้วนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน

๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนนำเสนอหนังสือผ่านหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ ตรวจสอบเรื่องเข้าใหม่ แล้วส่งหนังสือให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของกลุ่มงานฯ

๕. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งต่อหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย เพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มาก ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ
- กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

๖. รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าส่วนราชการ

๓.๒ การร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียนหน้าห้องสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพิจิตร

๑. ดาวน์โหลดแบบร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพิจิตร

๒. กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด

๓. ยื่นเรื่องร้องเรียนลงในตู้รับเรื่อง

๔. เรื่องร้องเรียนไม่จำเป็นต้องลงชื่อจริงหรือนามสกุลจริง

๕. รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน ต้องให้ความชัดเจน หรือเบาะแสพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้

๖. หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่สามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่ หรือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ

๗. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทำการเปิดตู้รับเรื่องร้องเรียนทุกวัน นำเรื่องร้องเรียนลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และนำเสนอต่อตามลำดับ

๘. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งต่อกลุ่มงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มาก ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ
- กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

๙. รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าส่วนราชการทราบเมื่อมีกรณีเรื่องร้องเรียน

๓.๓ การร้องเรียน...

๓.๓ การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์

๑. ดาวน์โหลดแบบร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพิจิตร
๒. กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด
๓. ยื่นเรื่องร้องเรียนลงในตู้รับเรื่อง
๔. เรื่องร้องเรียนไม่จำเป็นต้องลงชื่อจริงหรือนามสกุลจริง
๕. รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน ต้องให้ความชัดเจน หรือเบาะแสพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้
๖. หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่สามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่ หรือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ
๗. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทำการเปิดตู้รับเรื่องร้องเรียนทุกวัน นำเรื่องร้องเรียนลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และนำเสนอต่อตามลำดับ
๘. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งต่อกลุ่มงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง
   - กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มาก ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ
   - กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ
๙. รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าส่วนราชการทราบเมื่อมีกรณีเรื่องร้องเรียน

๓.๔ การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชน

๑. กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด
๒. รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนต้องให้ความชัดเจนพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้
๓. หากเป็นการร้องเรียนที่ผู้ร้องสามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่หรือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ
๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดาวน์โหลดและลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนนำเสนอพัฒนาการจังหวัดพิจารณาเรื่องร้องเรียน
๕. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งต่อกลุ่มงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง
   - กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มาก ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ
   - กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ
๖. รายงานผลการดำเนินงานความค้นหน้าต่อพัฒนาการจังหวัดทราบเป็นรายเดือน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๔

(นายประทีป ชำนาง)
พัฒนาการจังหวัดพิจิตร

.....หน.กลุ่มงานฯ/หน.ฝ่าย

.....เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ



คำสั่งสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพิจิตร
ที่ ๕ /๒๕๖๑
เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานและมอบหมายความรับผิดชอบระบบจัดการรับเรื่องร้องเรียน

ตามที่ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพิจิตรได้มีคำสั่งที่ ๒/๒๕๙ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานและมอบหมายความรับผิดชอบระบบจัดการรับเรื่องร้องเรียน ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

เนื่องจากกรมการพัฒนาชุมชน และจังหวัดได้มีคำสั่งแต่งตั้ง (ย้าย) ข้าราชการ จึงทำให้คำสั่งดังกล่าว ไม่เป็นไปตามข้อเท็จจริง เพื่อให้การดำเนินงานตามโครงการพัฒนาชุมชนใสสะอาด ประจำปี ๒๕๖๑ มิติที่ ๑ ข้อ ๔ ด้านการมีระบบ/กลไกจัดการรับเรื่องร้องเรียน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน จึงขอยกเลิกคำสั่งดังกล่าวข้างต้น และแต่งตั้งคณะทำงานและมอบหมายความรับผิดชอบการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพิจิตร ดังนี้

๑. พัฒนาการจังหวัดพิจิตร หัวหน้าคณะทำงาน
๒. หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนาชุมชน คณะทำงาน
๓. หัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนาชุมชน คณะทำงาน
๔. หัวหน้ากลุ่มงานสารสนเทศการพัฒนาชุมชน คณะทำงาน
๕. นางสาวนันทนัช วงศ์ประเสริฐ นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ คณะทำงาน
๖. นางสมบูรณ์ อินทรหัน นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ คณะทำงาน
๗. หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ คณะทำงานและเลขานุการ
๘. นางทิพวัลย์ กลั่นแสง เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่ ดังนี้

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

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการด้านการจัดการรับเรื่องร้องเรียน เป็นไปอย่างเรียบร้อย เกิดความสะดวกและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน จึงมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. นางสาวนันทนัช วงศ์ประเสริฐ นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับงาน OTOP
๒. นางสาวจันทร์นิภา รุ่งอินทร์ นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับงานกองทุนหมู่บ้านฯ
๓. นางอมรรักษ์ วงศ์ษา นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี

/๔. นางสมบูรณ์...

๔. นางสมบูรณ์ อินทรหัน นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล อัตรากำลัง การแต่งตั้งโยกย้าย การเลื่อนขั้นเงินเดือน

๕. นางสาวเสาวนิจ โสรินทร์ เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

ทั้งนี้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ดำเนินการจัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป รวมถึงการติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนให้อยู่ภายในกรอบเงื่อนไขเวลาตามประกาศ

สั่ง ณ วันที่ ๘ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายพงศ์ศักดิ์ สอาดบุญเรือง)
ผู้อำนวยการจังหวัดพิจิตร