



ประกาศสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดลพบุรี
เรื่อง แนวทางการรับเรื่องร้องเรียนสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดลพบุรี

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดลพบุรี เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำยุทธศาสตร์และกำหนดกรอบแนวทางการพัฒนาชุมชนระดับจังหวัดให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับพื้นที่บริหารงานพัฒนาชุมชนตามภารกิจหลักของกรมการพัฒนาชุมชน และบริหารการพัฒนาอื่น ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับจังหวัด ตลอดจนบูรณาการแผนงานและการทำงานให้เป็นไปตามนโยบาย/ยุทธศาสตร์รัฐบาล กระทรวง กรม กลุ่มจังหวัด จังหวัด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

เพื่อให้ภารกิจการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดลพบุรีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ ผ่านกลไกการตรวจสอบอย่างเป็นรูปธรรม จึงได้ประกาศแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด ดังนี้

๑. ขอบเขตการให้บริการ

- ๑.๑ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน
- ๑.๒ การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- ๑.๓ การบริการให้คำปรึกษา
- ๑.๔ งานอื่น ๆ ตามนโยบายรัฐบาล
- ๑.๕ เรื่องร้องเรียนนั้นต้องมีเนื้อหาสาระที่เป็นเบาะแส สามารถนำสืบหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่กำลังกล่าวหา หรือร้องเรียนได้

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔ ระบบ ดังนี้

- ๒.๑ การร้องเรียนด้วยตนเอง
- ๒.๒ การร้องเรียนผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดลพบุรี
- ๒.๓ การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์
- ๒.๔ การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดลพบุรี

๓. ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- ๓.๑ การร้องเรียนด้วยตนเอง
 - ๑) พบเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
 - ๒) กรอกข้อมูลตามแบบร้องเรียน พร้อมให้รายละเอียดต่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
 - ๓) ยื่นแบบร้องเรียนที่กรอกรายละเอียดครบถ้วน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน
 - ๔) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน นำเสนอหนังสือผ่านผู้อำนวยการกลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชนตรวจสอบเรื่อง เพื่อให้หัวหน้าส่วนราชการพิจารณามอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการ

๕) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มากใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการ

- กรณีมีประเด็นสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓๐ วันทำการ

๖) รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าส่วนราชการ

/๓.๒ การร้องเรียน

๓.๒ การร้องเรียนผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียนหน้าสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดลพบุรี

- ๑) ดาวน์ไหลตแบบร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดลพบุรี หรือทำเป็นหนังสือ
- ๒) กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด
- ๓) ยื่นเรื่องร้องเรียนลงในตู้ร้องเรียน
- ๔) ผู้ร้องเรียนไม่จำเป็นต้องใช้ชื่อ – นามสกุลจริง
- ๕) รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ต้องให้ความชัดเจน หรือเบาะแสพอที่จะสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่อง เพื่อดำเนินการต่อไปได้
- ๖) หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่สามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่หรือเบอร์ติดต่อกลับ
- ๗) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทำการเปิดตู้รับเรื่องร้องเรียนทุกวัน เพื่อนำเรื่องร้องเรียนลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และนำเสนอผ่านผู้อำนวยการกลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชนตรวจสอบเรื่อง เพื่อให้หัวหน้าส่วนราชการพิจารณามอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการ
- ๘) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมาย ดำเนินการสืบหาข้อเท็จจริง
 - กรณีมีประเด็นไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มากใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการ
 - กรณีมีประเด็นสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓๐ วันทำการ
- ๙) รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าส่วนราชการ

๓.๓ การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์

- ๑) ดาวน์ไหลตแบบร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดลพบุรี
- ๒) กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด
- ๓) ยื่นเรื่องร้องเรียนลงในตู้รับเรื่อง
- ๔) ผู้ร้องเรียนไม่จำเป็นต้องใช้ชื่อ – นามสกุลจริง
- ๕) รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ต้องให้ความชัดเจน หรือเบาะแสพอที่จะสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่อง เพื่อดำเนินการต่อไปได้
- ๖) หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่สามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่หรือเบอร์ติดต่อกลับ
- ๗) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทำการเปิดตู้รับเรื่องร้องเรียนทุกวัน เพื่อนำเรื่องร้องเรียนลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และนำเสนอผ่านผู้อำนวยการกลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชนตรวจสอบเรื่อง เพื่อให้หัวหน้าส่วนราชการพิจารณามอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการ
- ๘) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมาย ดำเนินการสืบหาข้อเท็จจริง
 - กรณีมีประเด็นไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มากใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการ
 - กรณีมีประเด็นสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓๐ วันทำการ
- ๙) รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าส่วนราชการ

๓.๔ การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดลพบุรี

- ๑) กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด
 - ๒) ยื่นเรื่องร้องเรียนลงในตู้รับเรื่อง
 - ๓) ผู้ร้องเรียนไม่จำเป็นต้องใช้ชื่อ - นามสกุลจริง
 - ๔) รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ต้องให้ความชัดเจน หรือเบาะแสพอที่จะสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่อง เพื่อดำเนินการต่อไปได้
 - ๕) หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่สามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่หรือเบอร์ติดต่อกลับ
 - ๖) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทำการเปิดตู้รับเรื่องร้องเรียนทุกวัน เพื่อนำเรื่องร้องเรียนลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และนำเสนอผ่านผู้อำนวยการกลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชนตรวจสอบเรื่อง เพื่อให้หัวหน้าส่วนราชการพิจารณาอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการ
 - ๗) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมาย ดำเนินการสืบหาข้อเท็จจริง
 - กรณีมีประเด็นไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มากใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการ
 - กรณีมีประเด็นสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓๐ วันทำการ
 - ๘) รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าส่วนราชการ
- จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายเกียรติปราโมทย์ ฉายศรี)
พัฒนาการจังหวัดลพบุรี