



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดระยอง กลุ่มงานประสานและสนับสนุนฯ โทร. ๐๓๘-๖๙๕๑๐๕

ที่ รย ๐๐๑๙/-

วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดระยอง

๑. ต้นเรื่อง

ตามที่กรมการพัฒนาชุมชนดำเนินการ โครงการพัฒนาชุมชนใสสะอาดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดใช้เป็นแนวทางในการสร้างความโปร่งใสของหน่วยงานและเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมแก่ข้าราชการในสังกัด ตลอดจนเป็นการส่งเสริมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ปราศจากการกระทำผิดวินัย ประกอบด้วย ๕ มิติ ดังนี้ มิติที่ ๑ บทบาทผู้บริหารในการสร้างความโปร่งใส มิติที่ ๒ สำนักงานสะดวก มิติที่ ๓ การมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย มิติที่ ๔ การเสริมสร้างองค์กรคุณธรรม และมิติที่ ๕ วัฒนธรรมสร้างความโปร่งใส

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ การดำเนินงานในมิติที่ ๑ บทบาทผู้บริหารในการสร้างความโปร่งใส ด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานพัฒนาชุมชนจะต้องดำเนินการ ดังนี้

หัวข้อย่อย	รายละเอียด
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖	๑) มีคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยจัดทำเป็นเอกสารเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการทั้ง แบบ Manual หรือ E-Book
	๒) มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านระบบออฟไลน์และระบบออนไลน์ของหน่วยงานไม่น้อยกว่า ๓ ช่องทาง
	๓) มีช่องทางการรับเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน โดยมีการจัดการโดยมีการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การจัดทำให้มีวิธีการรับฟังข้อร้องเรียน ที่เป็นการจัดระบบหรือกระบวนการ และวิธีการรับฟังจากประชาชน เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบข้อเท็จจริงทำความเข้าใจกับประชาชน
มีนาคม ๒๕๖๖	- มีการสรุปและรายงานผลการดำเนินกิจกรรมให้ผู้บังคับบัญชาทราบ โดยการจัดทำบันทึกรายงาน พร้อมแนบเอกสารการรายงานสรุปผลเสนอผู้บังคับบัญชาลงนามทูลเกล้าฯ (ราย ๖ เดือน)
มิถุนายน ๒๕๖๖	- มีการสรุปและรายงานผลการดำเนินกิจกรรมให้ผู้บังคับบัญชาทราบ โดยการจัดทำบันทึกรายงาน พร้อมแนบเอกสารการรายงานสรุปผลเสนอผู้บังคับบัญชาลงนามทูลเกล้าฯ (ราย ๖ เดือน)

๒.๒ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดระยอง ได้ดำเนินการดังนี้

๒.๒.๑ การดำเนินงานในห้วงเดือนกุมภาพันธ์ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดระยอง ได้ดำเนินการตามกระบวนการ และนำเข้าระบบรายงานของกรมการพัฒนาชุมชน เรียบร้อย ดังนี้

ห้วงระยะเวลา	รายละเอียด	ผลการดำเนินงาน
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖	๑) มีคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยจัดทำเป็นเอกสารเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการทั้ง แบบ Manual หรือ E-Book	๑. จัดทำแนวทางการปฏิบัติการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (เอกสารแนบ ๑)
	๒) มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านระบบออนไลน์และระบบออนไลน์ของหน่วยงานไม่น้อยกว่า ๓ ช่องทาง	๒. จัดทำช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ (ผ่านระบบ ออนไลน์) (เอกสารแนบ ๒)
	๓) มีช่องทางการรับเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน โดยมีการจัดการโดยมีการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การจัดทำให้มีวิธีการรับฟังข้อร้องเรียน ที่เป็นการจัดระบบหรือกระบวนการ และวิธีการรับฟังจากประชาชน เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบถึงแจ้งทำความเข้าใจกับประชาชน	๓. จัดทำผังการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (เอกสารแนบ ๓)

๒.๒.๒ ผลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานพัฒนาชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ในรอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖) ไม่มีการร้องเรียน ร้องทุกข์

๓. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาววรรณฉวี วิชา วิจิตรสมชัย)

ผู้จัดการงานทั่วไปชำนาญการ

นางจีราภา บุญไชโย
ผู้อำนวยการกลุ่มงานประสานและสนับสนุน
การบริหารงานพัฒนาชุมชน

นางประภา ปานนิตยกุล
พัฒนาการจังหวัดระยอง ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดระยอง