



ประกาศสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดระยอง
เรื่อง ระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดระยอง

ด้วยสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดระยอง ได้จัดวางระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของกรมการพัฒนาชุมชน ตามโครงการ “พัฒนาชุมชนใสสะอาด” มุ่งหมายที่จะส่งเสริมให้หน่วยงานในสังกัดมีการบริหารจัดการเป็นไปตามหลักความโปร่งใส เสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรม ใ้บุคลากรประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการสอดคล้องกับประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๖๔ และข้อกำหนดคุณธรรมข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน พ.ศ. ๒๕๖๔

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดระยอง เป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงขอใช้ประกาศฉบับนี้ เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

๑. เจ็อนไขหรือหลักเกณฑ์สำคัญในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑.๑ เรื่องร้องเรียนนั้นจะต้องเป็นเรื่องกล่าวหาข้าราชการในสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดระยอง ว่ามีพฤติการณ์ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยมิชอบ เพื่อให้ตนเองหรือผู้อื่นได้รับประโยชน์ที่มิควรได้ อันเป็นการกระทำผิดวินัยข้าราชการฐานทุจริตตามมาตรา ๘๕ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๑.๒ เรื่องร้องเรียนนั้นจะต้องเป็นเรื่องกล่าวหาข้าราชการในสังกัดกรมการพัฒนาชุมชน ว่ามีพฤติการณ์ปฏิบัติตนฝ่าฝืนบทบัญญัติในหมวด ๖ ว่าด้วยวินัยและการรักษาวินัยแห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ อันถือเป็นการประพฤติมิชอบ นอกเหนือความผิดฐานทุจริต

๑.๓ เรื่องร้องเรียนนั้นต้องมีเนื้อหาสาระที่เป็นเบาะแส สามารถนำสืบหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่กำลังกล่าวหาหรือร้องเรียนได้

๑.๔ การดำเนินงานอยู่ภายใต้คณะทำงานจัดการระบบการรับเรื่องร้องเรียนสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดตราดที่ได้แต่งตั้งขึ้น

๒. การจัดระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๓ ระบบ คือ

- ๒.๑ การร้องเรียนด้วยตนเอง
- ๒.๒ การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์
- ๒.๓ การร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์

๓. การกำหนดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้

๓.๑ การร้องเรียนด้วยตนเอง

- ๑) พบเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
- ๒) กรอกข้อมูลตามแบบร้องเรียน พร้อมให้รายละเอียดต่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
- ๓) ยื่นแบบร้องเรียนที่กรอกรายละเอียดครบถ้วนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน
- ๔) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียนไว้ และนำเสนอเพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๕) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งต่อกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการ
สืบสวนหาข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มาก ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๔๕ วันทำการ
- กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วันทำการ

๖) รายงานผลการดำเนินงาน/ความคืบหน้าต่อผู้บังคับบัญชาทราบเป็นรายเดือน

๓.๒ การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์

๑) กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนดหรือเขียนเป็นหนังสือ
ร้องเรียน

๒) เรื่องร้องเรียนที่ส่งผ่านไปรษณีย์ไม่จำเป็นต้องลงชื่อจริงหรือนามสกุลจริง

๓) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนต้องให้ความชัดเจนพอที่จะสืบหาข้อเท็จจริงของ
เรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้

๔) หากเป็นการร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนสามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่หรือ
เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อกลับได้

๕) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนไว้แล้ว นำเสนอเพื่อ
พิจารณาเรื่องร้องเรียน

๖) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งต่อกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการ
สืบสวนหาข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มาก ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๔๕ วันทำการ
- กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วันทำการ

๗) รายงานผลการดำเนินงาน/ความคืบหน้าต่อผู้บังคับบัญชาทราบเป็นรายเดือน

๓.๓ การร้องเรียนผ่านทางออนไลน์

๑) กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ Website Facebook
Twitter ของหน่วยงาน

๒) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนต้องให้ความชัดเจนพอที่จะสืบหาข้อเท็จจริงของ
เรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้

๓) หากเป็นการร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนสามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่หรือ
เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อกลับได้

๔) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนไว้แล้ว นำเสนอเพื่อ
พิจารณาเรื่องร้องเรียน

สืบสวนหาข้อเท็จจริง

๕) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องราวเรียนส่งต่อกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการ

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มาก ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๔๕ วันทำการ
- กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วันทำการ

๖) รายงานผลการดำเนินงาน/ความคืบหน้าต่อผู้บังคับบัญชาทราบเป็นรายเดือน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗



นางประภา ปานนิตยกุล
พัฒนาการจังหวัดระยอง