



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดระยอง กลุ่มงานประสานและสนับสนุนฯ โทร. ๐๓๘-๖๕๔๑๐๕
ที่ รย ๐๐๑๙/ว - วันที่ ๑๙ มิถุนายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ มิติที่ ๑ บทบาทผู้บริหารในการเสริมสร้างความโปร่งใส ด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดระยอง

๑. เรื่องเดิม

ตามที่กรมการพัฒนาชุมชนดำเนินการ โครงการพัฒนาชุมชนใสสะอาดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดใช้เป็นแนวทางในการสร้างความโปร่งใสของหน่วยงานและเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมแก่ข้าราชการในสังกัด ตลอดจนเป็นการส่งเสริมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ปราศจากการกระทำผิดวินัย ประกอบด้วย ๕ มิติ ดังนี้ มิติที่ ๑ บทบาทผู้บริหารของหน่วยงานในการเสริมสร้างความโปร่งใส มิติที่ ๒ สำนักงานสะดวก มิติที่ ๓ การมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย มิติที่ ๔ การเสริมสร้างองค์กรคุณธรรมและมิติที่ ๕ นวัตกรรมด้านความโปร่งใส

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ การดำเนินงานในมิติที่ ๑ บทบาทผู้บริหารในการสร้างความโปร่งใส ด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานพัฒนาชุมชนได้ดำเนินการ ดังนี้

รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ
จัดทำคู่มือ แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยจัดทำเป็นเอกสารเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ (เอกสารแนบ ๑,๒)	๑๐ มกราคม ๒๕๖๗
มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่าน ๕ ช่องทาง ได้แก่ ๑.ด้วยตนเองที่ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดระยอง และพัฒนาชุมชนอำเภอทุกอำเภอ ๒. ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐๓๘-๖๕๔๑๐๕ ๓. E-mail : cddrayong@gmail.com สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดระยอง ๔.กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ บริเวณหน้าห้องสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดระยอง ๕.ส่งจดหมายมาที่ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดระยองศาลากลางจังหวัดระยอง ตำบลเนินพระ อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ๒๑๑๕๐ (เอกสารแนบ ๓)	๑๐ มกราคม ๒๕๖๗
มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน โดยมีการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและการประพฤติมิชอบ การจัดให้มีวิธีการรับฟังข้อร้องเรียน วิธีการรับฟังจากประชาชน (เอกสารแนบ ๔)	๑๐ มกราคม ๒๕๖๗

๒.๒ ผลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตั้งแต่ เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ – ปัจจุบัน ไม่มีการร้องเรียน ร้องทุกข์

๓. ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

นางสาวเกษศิริรินทร์ เย็นปลัม
นางสาวเกษศิริรินทร์ เย็นปลัม
ผู้อำนวยการพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ
(นางจีราภา มุญไชโย)
ผู้อำนวยการกลุ่มงานประสาน
และสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชน

นายวิทยา ราเต
(นายวิทยา ราเต)
นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการพิเศษ รักษาการแทน
พัฒนาการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดระยอง



ประกาศสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดระยอง

เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต การป้องกันการรับสินบน และการตรวจสอบการใช้ดุลพินิจ

ด้วยกรมการพัฒนาชุมชน ได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อเป็นการป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใส เป็นหลักสำคัญในการดำเนินงาน

เพื่อให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดระยอง จึงได้ประกาศเจตจำนงสุจริตในการบริหารงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดระยอง โดยกำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ดังต่อไปนี้

๑. มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑) เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ในเรื่อง กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินกำหนด และกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒) เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสบ่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขนาดพยานบุคคลแน่นนอน

๓) ข้อร้องเรียนต้องระบุ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลติดต่อกลับ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน คำขอของผู้ร้องเรียน ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน ระบุวัน เดือน ปี และระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี) กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง มีพยานบุคคลแน่นนอนเท่านั้น

๔) ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนส่งข้อร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดระยอง สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดระยอง ชั้น ๓ ศาลากลางจังหวัดระยอง ถนนสุขุมวิท ตำบลเนินพระ อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ๒๑๑๕๐ หรือร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ดังกล่าว หรือร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ เฟสบุค ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดระยอง

๑.๒ กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดระยอง จะดำเนินการตามขั้นตอนของระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดระยอง

๒. มาตรการป้องกันการรับสินบน

๒.๑ เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดระยองทุกระดับ ต้องปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการให้หรือรับของขวัญของเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๔ และประกาศคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด โดยธรรมจรรยาของเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๓

๒.๒ การให้ของขวัญแก่ผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลในครอบครัวของผู้บังคับบัญชาได้เฉพาะกรณีตามปกติประเพณีนิยม และต้องมีมูลค่าไม่เกินจำนวนที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติกำหนด

๒.๓ เจ้าหน้าที่กรมการพัฒนารัฐวิสาหกิจ จะรับของขวัญจากผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติหน้าที่ได้เฉพาะกรณีดังต่อไปนี้เท่านั้น

๑) การรับตามปกติประเพณีนิยม

๒) การรับที่เป็นการแจกจ่ายทั่วไป หมายถึงของขวัญที่รับตามโอกาส หรือประโยชน์ที่ให้กับบุคคลทั่วไป

ทั้งนี้ ของขวัญดังกล่าวต้องมีมูลค่าไม่เกินจำนวนที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติกำหนด

๒.๔ การรับบริจาคเงินหรือทรัพย์สินเพื่อสาธารณกุศลหรือสาธารณประโยชน์ ต้องเป็นไปอย่างโปร่งใสตรวจสอบได้ มีหลักฐานที่ชัดเจน ถูกต้องตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๒.๕ ผู้บริหารกรมการพัฒนารัฐวิสาหกิจต้องปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติตามมาตรการการรับสินบนนี้ และมีหน้าที่สื่อสารทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่กรมการพัฒนารัฐวิสาหกิจให้เป็นไปอย่างถูกต้อง

๒.๖ มาตรการการรับสินบนนี้ให้ครอบคลุมถึงกระบวนการงานการบริหารทรัพยากรบุคคล ตั้งแต่การสรรหา การคัดเลือกบุคลากร การบรรจุแต่งตั้ง การฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่ง และการประเมินผล การปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่กรมการพัฒนารัฐวิสาหกิจ

๓. มาตรการตรวจสอบการใช้ดุลพินิจ

๓.๑ ให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับต้องปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต กำกับดูแล และติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้ดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐาน คู่มือการปฏิบัติงานและขั้นตอนที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

๓.๒ ในกรณีที่พบว่า ภารกิจใดยังไม่มีมาตรฐานหรือคู่มือการปฏิบัติงาน หรือมาตรฐานหรือคู่มือการปฏิบัติงานไม่ทันสมัย หรือไม่เหมาะสมในทางปฏิบัติ หรืออาจก่อให้เกิดการใช้ดุลพินิจที่อาจนำมาซึ่งความไม่โปร่งใส เป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ ให้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก หรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอันจะนำมาสู่การลดการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

๓.๓ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรายงานผลการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ คำสั่ง หลักเกณฑ์อื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน หรือไม่เป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงานหรือหลักเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงาน ต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร่วมกันหาข้อเท็จจริง วิเคราะห์ เสนอแนวทางแก้ไขปัญหา

๓.๔ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลอย่างเป็นระบบและสะดวกในการสืบค้นเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗

นางประภา ป่านิตยกุล
พัฒนากิจการจังหวัดระยอง



ประกาศสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดระยอง
เรื่อง มาตรการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน

รัฐบาลผลักดันให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริตเป็นวาระแห่งชาติ โดยได้กำหนดทิศทาง แนวทางการปฏิบัติ มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ มุ่งเน้นการต่อต้านการทุจริต และสร้างการรับรู้ในทุกภาคส่วนที่ส่งผลต่อทิศทางการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานภาครัฐในอนาคต ซึ่งการทุจริตคอร์รัปชันที่เกิดขึ้นในระบบราชการในปัจจุบัน ส่วนหนึ่งเกิดจากผลประโยชน์ทับซ้อน หรือการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวมที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐ


ดังนั้น เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาผลประโยชน์ทับซ้อนขึ้นในหน่วยงาน สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดระยอง จึงกำหนดมาตรการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานให้กับข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง และบุคลากรในสังกัด ได้รับทราบและถือปฏิบัติตามแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยมีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

๑. ต้องไม่มีการรับผลประโยชน์ต่าง ๆ เช่น การรับสินบน รับของขวัญ หรือผลประโยชน์ในรูปแบบอื่น ๆ ที่ไม่เหมาะสมและมีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
๒. ห้ามมิให้ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อเอื้อประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือบุคคลอื่น หรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทางราชการหรือโดยทุจริต
๓. การจัดซื้อจัดจ้าง บุคลากรจะต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับบริษัทหรือคู่สัญญา หรือการใช้งบประมาณของรัฐเพื่อจัดซื้อจัดจ้างแล้วเจ้าหน้าที่ได้รับของแถมหรือผลประโยชน์อื่นตอบแทน
๔. การบริหารงานบุคคลในการโยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง หรือรับสมัครบุคคลเข้าปฏิบัติงานให้มีการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติและวิธีการของเจ้าหน้าที่ในการพิจารณาโยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง หรือรับสมัครบุคคล และเผยแพร่ให้แก่บุคคลทั่วไปได้รับทราบ
๕. ห้ามมิให้บุคลากรนำทรัพย์สิน บุคลากร บริการ หรือการอำนวยความสะดวกของทางราชการไปเพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือผู้อื่น เช่น การนำเครื่องใช้สำนักงานต่าง ๆ กลับไปใช้ที่บ้าน การนำรถยนต์ในราชการไปใช้เพื่องานส่วนตัว หรือนำเวลาราชการไปปฏิบัติภารกิจส่วนตัว
๖. การจัดทำโครงการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน ประชุม และสัมมนาต่าง ๆ บุคลากรจะต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อพื้นที่หรือสถานที่ที่ใช้จัดทำโครงการต่าง ๆ
๗. ในการปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบในหน่วยงาน บุคลากรต้องยึดถือประโยชน์ของทางราชการเป็นหลัก ในกรณีที่มีความขัดแย้งระหว่างประโยชน์ของทางราชการหรือประโยชน์ส่วนรวมกับประโยชน์ส่วนตน อันจำเป็นต้องวินิจฉัยหรือชี้ขาดต้องยึดประโยชน์ของทางราชการและประโยชน์ส่วนรวมเป็นสิ่งสำคัญ
๘. ห้ามมิให้บุคลากรนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานไปใช้แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง เช่น ข่าวสารสำคัญด้านความมั่นคง หรือข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์ของเจ้าหน้าที่ไม่ว่าจะเป็นประโยชน์ทางการเงินหรือประโยชน์อื่น ๆ

๙. สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จะกำกับ ติดตาม และสอบทานมาตรการแนวทางการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย

จึงประกาศให้ทราบและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗



นางประภา ปานนิตยกุล
พัฒนาการจังหวัดระยอง



เรื่องเรียน/ร้องทุกข์

เรื่องเรียน/ร้องทุกข์

เรื่องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดระยอง

วัตถุประสงค์ :

เพื่อให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้อง ผู้รับบริการที่มีส่วนได้เสียสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชนให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอแนะหรือดำเนินการที่จำเป็นได้ตามเส้นขอบข่ายของเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติข้อร้องเรียน

การให้บริการ :

- 1) การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน
- 2) การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
- 3) การบริการให้คำปรึกษา
- 4) งานอื่นๆ ตามนโยบายของรัฐบาล

- 2) การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
- 3) การบริการให้คำปรึกษา
- 4) งานอื่นๆ ตามนโยบายของรัฐบาล

ช่องทางเข้าแจ้งบริการ :

- 1) ร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดระยอง/สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอทุกอำเภอ
- 2) มาทาง โทรศัพท์ โทรสาร หมายเลข 038-694105
- 3) E-mail cddrayong@gmail.com สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดระยอง
- 3) กดร้องเรียนเรื่องร้องทุกข์ บริเวณหน้าห้องสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดระยอง
- 4) ส่งจดหมายมาที่ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดระยองศาลากลางจังหวัดระยอง
ตามเดิมนคร: ศาลากลางจังหวัดระยอง จังหวัดระยอง 21150

ผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สพจ.ระยอง





ประกาศสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดระยอง
เรื่อง ระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดระยอง

ด้วยสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดระยอง ได้จัดวางระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของกรมการพัฒนาชุมชน ตามโครงการ “พัฒนาชุมชนใสสะอาด” มุ่งหมายที่จะส่งเสริมให้หน่วยงานในสังกัดมีการบริหารจัดการเป็นไปตามหลักความโปร่งใส เสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรม ให้บุคลากรประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการสอดคล้องกับประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๖๔ และข้อกำหนดจริยธรรมข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน พ.ศ. ๒๕๖๔

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดระยอง เป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงขอใช้ประกาศฉบับนี้ เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

๑. เงื่อนไขหรือหลักเกณฑ์สำคัญในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

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 รับเรื่องร้องเรียนไว้และนำเสนอเพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียน

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) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งต่อกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการ

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มาก ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๔๕ วันทำการ
- กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๖๐ วันทำการ

๖) รายงานผลการดำเนินงาน/ความคืบหน้าต่อผู้บังคับบัญชาทราบเป็นรายเดือน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗



นางประภา ป่านิตยกุล
พัฒนาการจังหวัดระยอง