



ประกาศสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดลำพูน
เรื่อง ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดลำพูน

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำ ยุทธศาสตร์และกำหนดกรอบแนวทางการพัฒนาชุมชนระดับจังหวัด ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับพื้นที่ บริหารงานพัฒนาชุมชนตามภารกิจหลักของกรมฯ และบริหารการพัฒนาอื่นๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับจังหวัด ตลอดจนบูรณาการแผนงานและการทำงานให้เป็นไปตามนโยบาย/ยุทธศาสตร์รัฐบาล กระทรวง กรม กลุ่มจังหวัด/จังหวัด เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ผู้เกี่ยวข้อง ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย สามารถดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการ ข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอน การรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้ผู้เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน จึงได้ประกาศระบบจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดลำพูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ดังนี้

๑. ขอบเขตการให้บริการ

๑.๑ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน

๑.๒ การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑.๓ การบริการให้คำปรึกษา

๑.๔ งานอื่นๆ ตามนโยบายของรัฐบาล

๑.๕ เรื่องร้องเรียนนั้นต้องมีเนื้อหาสาระที่เป็นเบาะแส สามารถนำสืบหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ เรื่องที่กล่าวหา หรือร้องเรียนได้

๑.๖ การดำเนินงานอยู่ภายใต้คณะกรรมการจัดการรับเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการ แต่งตั้งตามเอกสารแนบท้าย

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓ ระบบ คือ

๒.๑ การร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง

๒.๒ การร้องเรียนร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

๒.๓ การร้องเรียนร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์

๓. การกำหนดขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๓.๑ การร้องเรียนด้วยตนเอง

๑) พบเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

๒) กรอกข้อมูลตามแบบร้องเรียน พร้อมให้รายละเอียดต่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

๓) ยื่นแบบร้องเรียน...

๓) ยื่นแบบร้องเรียนที่กรอกรายละเอียดครบถ้วนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน
๔) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนนำเสนอหนังสือผ่านผู้อำนวยการ
กลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชน ตรวจสอบเรื่องเข้าใหม่ แล้วส่งหนังสือให้เจ้าหน้าที่
ผู้รับผิดชอบของกลุ่มงานฯ

๕) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งต่อผู้อำนวยการกลุ่มงาน เพื่อดำเนินการสืบสวน
หาข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำ
ไม่มาก ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

- กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ
ภายใน ๓๐ วันทำการ

๖) รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าส่วนราชการ
๓.๒ การร้องเรียนผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียน/ทางไปรษณีย์/ผ่านทางเว็บไซต์

๑) ความไหลลื่นแบบร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดลำพูน
๒) กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด

๓) ยื่นเรื่องร้องเรียนตามช่องทาง
๔) เรื่องร้องเรียนไม่จำเป็นต้องลงชื่อจริงหรือนามสกุลจริง

๕) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน ต้องให้ความชัดเจน หรือเบาะแสพอที่จะนำสืบหา
ข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้

๖) หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่สามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่ หรือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ
๗) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน นำเรื่องร้องเรียนลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

๘) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งต่อกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการ
สืบสวนหาข้อเท็จจริง

กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำ
ไม่มาก ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

- กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ
ภายใน ๓๐ วันทำการ

๙) รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าส่วนราชการทราบเมื่อมีกรณีเรื่อง
ร้องเรียน

๓.๓ ผู้รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญ ดังนี้

- ๑) มูลเหตุของปัญหา
- ๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
- ๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา
- ๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ
- ๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

๔ การจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการดำเนินงานในรอบเดือน เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

ประกาศ ณ วันที่ ๑๔ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๙



(นางกัตตา พรหมเมือง)
พัฒนาการจังหวัดลำพูน

แบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เขียนที่ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดลำพูน

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน. พัฒนาการจังหวัดลำพูน

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว อายุปี

เชื้อชาติ สัญชาติ อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ถนน ตำบล

..... อำเภอ จังหวัด รหัสไปรษณีย์

โทรศัพท์ โทรสาร

มีข้อร้องทุกข์ดังจะกล่าวต่อไปนี้

.....
.....
.....
.....
.....
.....

ข้าพเจ้าขอให้ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าว ดังต่อไปนี้

๑)

๒)

๓)

๔)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ผู้ร้อง

(.....)