



ที่ ขร ๐๐๑๙.๔/ว ๑๖๒

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงราย
ถนนแม่ฟ้าหลวง ขร ๕๗๑๐๐

๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เรียน พัฒนาการอำเภอทุกอำเภอ

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. คำสั่งสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงราย จำนวน ๑ ชุด
ที่ ๔ /๒๕๖๗ ลงวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗
๒. สำเนาประกาศสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงราย จำนวน ๑ ชุด
เรื่อง แนวทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ด้วยกรมการพัฒนาชุมชน แจ้งแนวทางการดำเนินงานโครงการพัฒนาชุมชนใสสะอาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อเป็นมาตรการในการส่งเสริมให้หน่วยงานในสังกัดมีการบริหารราชการด้วยความโปร่งใส ตลอดจนเป็นการส่งเสริมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ปราศจากการกระทำผิดวินัย ทั้งนี้ ในมิติที่ ๑ บทบาทผู้บริหารในการเสริมสร้างความโปร่งใส โดยได้กำหนดเกณฑ์การประเมินด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ให้หน่วยงานมีแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รวมถึงมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงราย ได้จัดทำประกาศสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงราย เรื่อง แนวทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงราย และได้จัดทำช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ บนเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงราย <https://chiangrai.cdd.go.th/> หัวข้อ “เรื่องเรียน ร้องทุกข์” ในกรณีนี้ จึงขอให้สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในสังกัด และประชาชนผู้มาติดต่อได้ทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิทยา ชุมภูคำ)
พัฒนาการจังหวัดเชียงราย

กลุ่มงานประสานและสนับสนุนฯ

โทร. ๐-๕๓๑๗-๗๓๕๐





คำสั่งสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงราย

ที่ ๔ /๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการและมอบหมายความรับผิดชอบระบบจัดการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ตามที่สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงราย ได้ประกาศแนวทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการและมอบหมายความรับผิดชอบระบบจัดการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงราย ดังนี้

- | | |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| ๑. พัฒนาการจังหวัดเชียงราย | หัวหน้าคณะทำงาน |
| ๒. ผู้อำนวยการกลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนาชุมชน | คณะทำงาน |
| ๓. ผู้อำนวยการกลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนาชุมชน | คณะทำงาน |
| ๔. ผู้อำนวยการกลุ่มงานสารสนเทศการพัฒนาชุมชน | คณะทำงาน |
| ๕. ผู้อำนวยการกลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชน | คณะทำงานและเลขานุการ |
| ๖. นางสาวเบญจมาศ หล่อพันธ์มณี
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ | คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ |

มีหน้าที่

๑. จัดวางและพัฒนาระบบการดำเนินงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
๒. กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
๓. ประสาน ติดตาม และรายงานผลต่อพัฒนาการจังหวัดเชียงราย เพื่อจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
๔. ดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายวิทยา ชุมภูคำ)
พัฒนาการจังหวัดเชียงราย



ประกาศสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงราย
เรื่อง หลักเกณฑ์แนวทางจัดการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงราย

ด้วยสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงราย เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำยุทธศาสตร์และกำหนดกรอบแนวทางการพัฒนาชุมชนระดับจังหวัดให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับพื้นที่ บริหารงานพัฒนาชุมชนตามภารกิจหลักของกรมการพัฒนาชุมชน และบริหารการพัฒนาอื่น ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับจังหวัด ตลอดจนบูรณาการแผนงานและการทำงานให้เป็นไปตามนโยบาย/ยุทธศาสตร์รัฐบาล กระทรวง กรม กลุ่มจังหวัด จังหวัด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

เพื่อให้ภารกิจการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงราย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ ผ่านกลไกการตรวจสอบอย่างเป็นรูปธรรม จึงได้ประกาศแนวทางการรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงราย ดังนี้

๑. เงื่อนไขหรือหลักเกณฑ์สำคัญ

๑.๑ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องการดำเนินการตามยุทธศาสตร์กรมการพัฒนาชุมชน จังหวัด และการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด/อำเภอ งานโครงการในความรับผิดชอบ เช่น การดำเนินงานโครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) กองทุนหมู่บ้าน เป็นต้น

๑.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องกล่าวหาข้าราชการในสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดเชียงราย ว่ามีพฤติการณ์ปฏิบัติตนฝ่าฝืนบทบัญญัติในหมวด ๕ ว่าด้วยวินัยและการรักษาวินัย แห่งพระราชบัญญัติ ระเบียบข้าราชการพลเรือนสามัญ พ.ศ. ๒๕๕๑ อันถือเป็นการประพฤติมิชอบ นอกเหนือ ความผิดฐานทุจริต

๑.๓ เรื่องร้องเรียนต้องมีเนื้อหาสาระที่เป็นเบาะแส สามารถนำสืบหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ เรื่องที่กล่าวหา หรือร้องเรียนได้

๑.๔ การดำเนินงานอยู่ภายใต้คณะทำงานระบบการจัดการรับเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแต่งตั้ง

๒. การจัดระบบการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔ ระบบ คือ

๒.๑ การร้องเรียนด้วยตนเอง

๒.๒ การร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงราย

๒.๓ การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์

๒.๔ การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงราย

๓. ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๓.๑ การร้องเรียนด้วยตนเอง

๑) พบเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

๒) กรอกข้อมูลตามแบบร้องเรียน พร้อมให้รายละเอียดต่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

๓) ยื่นแบบร้องเรียนที่กรอกรายละเอียดครบถ้วนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน

๔) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน นำเสนอหนังสือผ่าน

ผู้อำนวยการกลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชนตรวจสอบเรื่อง เพื่อให้หัวหน้าส่วนราชการ พิจารณามอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการ

๕) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคล ที่ต้องสอบปากคำไม่มาก
ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

- กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการแล้วเสร็จ
ภายใน ๓๐ วันทำการ

๖) รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าส่วนราชการ

๓.๒ การร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียนหน้าห้องสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงราย

๑) คาวนโหลดแบบร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงราย
หรือทำเป็นหนังสือ

๒) กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด

๓) ยื่นเรื่องร้องเรียนลงในตู้รับเรื่อง

๔) ผู้ร้องเรียนไม่จำเป็นต้องใช้ชื่อ - นามสกุลจริง

๕) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน ต้องให้ความชัดเจน หรือเบาะแสพอที่จะสืบหาข้อเท็จจริง
ของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้

๖) หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่สามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่หรือเบอร์โทรศัพท์
ติดต่อกลับ

๗) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทำการเปิดตู้รับเรื่องร้องเรียนทุกวัน เพื่อนำเรื่องร้องเรียน
ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และนำเสนอผ่านผู้อำนวยการกลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงาน
พัฒนาชุมชน เพื่อให้หัวหน้าส่วนราชการพิจารณามอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการ

๘) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมาย ดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มาก
ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

- กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ
ภายใน ๓๐ วันทำการ

๙) รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าส่วนราชการทราบ

๓.๓ การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์

๑) คาวนโหลดแบบร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงราย

๒) กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด

๓) ยื่นเรื่องร้องเรียนลงในตู้รับเรื่อง

๔) ผู้ร้องเรียนไม่จำเป็นต้องใช้ชื่อ - นามสกุลจริง

๕) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนต้องให้ความชัดเจน หรือมีเบาะแสพอที่จะนำสืบหา
ข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้

๖) หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่สามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่หรือเบอร์โทรศัพท์
ติดต่อกลับ

๗) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทำการนำเรื่องร้องเรียนลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน
และนำเสนอผ่านผู้อำนวยการกลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชน เพื่อให้หัวหน้าส่วนราชการ
พิจารณามอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการ

- ๘) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง
- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มาก ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วภายใน ๑๕ วันทำการ
 - กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ
- ๙) รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าส่วนราชการทราบ
- ๓.๔ การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงราย
- ๑) กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด
 - ๒) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนต้องให้ความชัดเจนพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้
 - ๓) หากเป็นการร้องเรียนที่ผู้ร้องสามารถเปิดเผยชื่อได้ควรระบุสถานที่ หรือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ
 - ๔) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบควานโหลดและลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนนำเสนอผ่านผู้อำนวยการกลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชน เพื่อให้หัวหน้าส่วนราชการพิจารณามอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการ
 - ๕) เจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง
- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มาก ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วภายใน ๑๕ วันทำการ
 - กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ
- ๖) รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าส่วนราชการทราบ
- จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายวิทยา ชุมภูคำ)
พัฒนาการจังหวัดเชียงราย