



ประกาศสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม
เรื่อง แนวทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคามเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำยุทธศาสตร์และกำหนดกรอบแนวทางการพัฒนาชุมชนระดับจังหวัดให้มีความเหมาะสมสอดคล้อง กับพื้นที่บริหารงานพัฒนาชุมชนตามภารกิจหลักของกรมฯ และบริหารการพัฒนาอื่น ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับจังหวัด ตลอดจนบูรณาการแผนงานและการทำงานให้เป็นไปตามนโยบาย/ยุทธศาสตร์รัฐบาล กระทรวง กรม กลุ่มจังหวัด จังหวัด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

เพื่อให้ภารกิจการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคามเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ ผ่านกลไกการตรวจสอบอย่างเป็นรูปธรรม จึงได้ประกาศแนวทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม ดังนี้

๑. เงื่อนไขหรือหลักเกณฑ์สำคัญ

๑.๑. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องการดำเนินการตามยุทธศาสตร์กรมการพัฒนาชุมชน จังหวัด และการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด/อำเภอ งานโครงการในความรับผิดชอบ

๑.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องกล่าวหาข้าราชการในสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัด มหาสารคาม ว่ามีพฤติการณ์ปฏิบัติตนฝ่าฝืนบทบัญญัติในหมวด ๕ ว่าด้วยวินัยและการรักษาวินัย แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนสามัญ พ.ศ. ๒๕๕๑ อันถือเป็นการประพฤติดมิชอบ นอกเหนือความผิดฐานทุจริต

๑.๓ เรื่องร้องเรียนต้องมีเนื้อหาสาระที่เป็นเบาะแส สามารถนำสืบหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่กล่าวหา หรือร้องเรียนได้

๑.๔ การดำเนินงานอยู่ภายใต้แนวทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๕ ช่องทาง คือ

๒.๑ การร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม

๒.๒ การร้องเรียนผ่านตัวรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม

๒.๓ การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์

๒.๔ การร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์

๒.๕ การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม

๒.๖ การร้องเรียนผ่านทางเฟสบุ๊คสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม

๓. ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๓.๑ การร้องเรียนด้วยตนเอง

๑) พบเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม

(๒) กรอกข้อมูล...

๒) กรอกข้อมูลตามแบบร้องเรียน พร้อมให้รายละเอียดต่อเจ้าหน้าที่รับเรื่อง
ร้องเรียน

๓) ยื่นแบบร้องเรียนที่กรอกรายละเอียดครบถ้วนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
ร้องเรียน

๔) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน นำเสนอหนังสือผ่าน
ผู้อำนวยการกลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชนตรวจสอบเรื่อง เพื่อให้หัวหน้าส่วน
ราชการพิจารณามอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการ

๕) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคล ที่ต้องสอบปากคำ
ไม่มากใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

- กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการแล้วเสร็จภายใน
๓๐ วันทำการ

๖) รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าส่วนราชการ

๓.๒ การร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียนหน้าห้องสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด มหาสารคาม

๑) ดาวน์โหลดแบบร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม
หรือทำเป็นหนังสือ

๒) กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด

๓) ยื่นเรื่องร้องเรียนลงในตู้รับเรื่อง

๔) ผู้ร้องเรียนไม่จำเป็นต้องใช้ชื่อ - นามสกุลจริง

๕) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน ต้องให้ความชัดเจน หรือเบาะแสพอที่จะสืบหา
ข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้

๖) หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่สามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่หรือเบอร์
โทรศัพท์ติดต่อกลับ

๗) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทำการเปิดตู้รับเรื่องร้องเรียนทุกวัน เพื่อนำเรื่องร้องเรียน
ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และนำเสนอผ่านผู้อำนวยการกลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหาร
งานพัฒนาชุมชน เพื่อให้หัวหน้าส่วนราชการพิจารณามอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการ

๘) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมาย ดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำ
ไม่มากใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

- กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ
ภายใน ๓๐ วันทำการ

๙) รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าส่วนราชการทราบ

๓.๓ การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์

๑) ดาวน์โหลดแบบร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม

๒) กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด

๓) ยื่นเรื่องร้องเรียนลงในตู้รับเรื่อง

๔) ผู้ร้องเรียนไม่จำเป็นต้องใช้ชื่อ - นามสกุลจริง

/๕) รายละเอียด...

๕) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนต้องให้ความชัดเจน หรือมีเบาะแสพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้

๖) หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่สามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่หรือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ

๗) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทำการนำเรื่องร้องเรียนลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และนำเสนอผ่านผู้อำนวยการกลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชน เพื่อให้หัวหน้าส่วนราชการพิจารณามอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการ

๘) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำ ไม่มากใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วภายใน ๑๕ วันทำการ

- กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

๙) รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าส่วนราชการทราบ

๓.๔ การร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์

๑) โทรแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ที่เบอร์ ๐๔๓-๗๗๗-๓๕๑ ในวันและเวลาราชการ

๒) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนต้องให้ความชัดเจนพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้

๓) หากเป็นการร้องเรียนที่ผู้ร้องสามารถเปิดเผยชื่อได้ควรระบุสถานที่ หรือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ

๔) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนนำเสนอผ่านผู้อำนวยการกลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชน เพื่อให้หัวหน้าส่วนราชการพิจารณามอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการ

๕) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำ ไม่มากใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วภายใน ๑๕ วันทำการ

- กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

๖) รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าส่วนราชการทราบ

๓.๕ การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม

๑) กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด บนหน้าเว็บไซต์ <https://mahasarakham.cdd.go.th/> หัวข้อ “ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์”

๒) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนต้องให้ความชัดเจนพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้

๓) หากเป็นการร้องเรียนที่ผู้ร้องสามารถเปิดเผยชื่อได้ควรระบุสถานที่ หรือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ

๔) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดาวน์โหลดและลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนนำเสนอผ่านผู้อำนวยการกลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชน เพื่อให้หัวหน้าส่วนราชการพิจารณา มอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการ

/๕) เจ้าหน้าที่...

๕) เจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำ ไม่มากใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วภายใน ๑๕ วันทำการ
- กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓๐ วันทำการ

๖) รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าส่วนราชการทราบ

๓.๖ การร้องเรียนผ่านทางเฟสบุ๊คสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม

๑) แจ้งข้อมูลร้องเรียนที่ช่องข้อความ บนเฟสบุ๊คสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม <https://www.facebook.com/profile.php?id=๑๐๐๐๐๔๖๘๐๐๐๒๔๖๒>

๒) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนติดต่อกลับเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม

๓) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนต้องให้ความชัดเจนพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้

๔) หากเป็นการร้องเรียนที่ผู้ร้องสามารถเปิดเผยชื่อได้ควรระบุสถานที่ หรือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ

๕) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดาวน์โหลดและลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนนำเสนอผ่านผู้อำนวยการกลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชน เพื่อให้หัวหน้าส่วนราชการพิจารณา มอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการ

๖) เจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำ ไม่มากใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วภายใน ๑๕ วันทำการ
- กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓๐ วันทำการ

๗) รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าส่วนราชการทราบ

จึงประกาศให้ทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘



(นางธัญสินี แก้วศิริ)

พัฒนาการจังหวัดมหาสารคาม