



ประกาศสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี

ด้วยสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประจำสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรีขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นช่องทางหนึ่งที่ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การสะท้อนปัญหาความต้องการ ความเดือดร้อนต่าง ๆ ที่ได้รับ ตลอดจนเพื่อร่วมกันตรวจสอบความถูกต้องและความโปร่งใสของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี ในการดำเนินการโครงการต่าง ๆ ในเขตพื้นที่/หมู่บ้านที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนและกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ทั้งในด้านปริมาณงานและคุณภาพ เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปตามวัตถุประสงค์แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

เพื่อให้ทันตามสถานการณ์ปัจจุบัน สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรีได้เพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ประชาชนสามารถร้องทุกข์และแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ หรือแจ้งการทุจริตได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น จึงขอประชาสัมพันธ์การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ดังนี้

๑. สถานที่ตั้ง สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี ศาลากลางจังหวัดเพชรบุรี

๒. คณะกรรมการอำนวยการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๒.๑ พัฒนาการจังหวัดเพชรบุรี	ประธานศูนย์ฯ
๒.๒ ผู้อำนวยการกลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนาชุมชน	รองประธานศูนย์ฯ
๒.๓ ผู้อำนวยการกลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนาชุมชน	กรรมการศูนย์ฯ
๒.๔ ผู้อำนวยการสารสนเทศการพัฒนาชุมชน	กรรมการศูนย์ฯ
๒.๕ ผู้อำนวยการกลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชน	กรรมการและเลขานุการศูนย์ฯ

มีหน้าที่ รับผิดชอบในการดูแลและจัดวางระบบการดำเนินงานของศูนย์ฯ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และความมุ่งหมายของทางราชการ

๓. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๓.๑ นางพนิดา เกตุแก้ว	ผู้อำนวยการกลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชน
๓.๒ นางปิยะนุช มนต์ขลัง	นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ
๓.๓ นางสาวอริยา สายน้ำเขียว	นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ
๓.๔ นายอนันต์ รักมิตร	นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ
๓.๕ นางสาวธีรยา เจริญสุข	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

/มีหน้าที่...

มีหน้าที่

๑. รับเรื่องราวร้องทุกข์และให้คำแนะนำเบื้องต้น
๒. พิจารณา / ตรวจเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องทุกข์ยื่นเป็นเอกสาร, โทรศัพท์, ผ่านทางเว็บไซต์, ทาง Facebook หรือช่องทางอื่นๆ
๓. สรุปข้อเท็จจริงเสนอผู้บังคับบัญชา
๔. แจ้งผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง/พิจารณาสั่งการ ติดตามผลการดำเนินงาน
กรณีเรื่องมีมูล ดำเนินการตามระเบียบจนแล้วเสร็จ
กรณีเรื่องไม่มีมูล แจ้งยุติเรื่อง
๕. แจ้งผลการดำเนินการตอบผู้ร้องทุกข์

๔. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถร้องทุกข์และแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ หรือแจ้งการทุจริตได้ในวันและเวลาราชการ (ไม่หยุดพักกลางวัน) โดยผ่านช่องทาง ดังนี้

๔.๑ แจ้งด้วยตนเองโดยตรง แจ้งได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
กลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชน สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี ศาลากลาง
จังหวัดเพชรบุรี อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

๔.๒. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๓๒-๔๒๕๕๗๐ ทางโทรสารหมายเลข ๐๓๒-๔๐๐๕๗๐

๔.๓. ทางเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี

<https://phetchaburi.cdd.go.th/>

๔.๔. ทางไปรษณีย์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี
ศาลากลางจังหวัดเพชรบุรี ถนนราชวิถี ตำบลคลองกระแชง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๐๐๐

๔.๕ ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็น ซึ่งติดตั้งไว้หน้าสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี

๔.๖ ทาง Facebook : สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี

๔.๗ ทาง LINE Open Chat สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี

๔.๘ กล้องรับฟังความคิดเห็น ณ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี

๔.๙ ทางศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรี



ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียนและผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริต
ทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ มกราคม พ.ศ.๒๕๖๖

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'M' shape.

(นายธรรมบุญ ไบว์พันธุ์)

พัฒนาการจังหวัดเพชรบุรี

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน ๙ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผู้ร้องเรียน ยื่นเรื่องเรียนได้ ๗ ช่องทาง ดังนี้

- ⇒ ยื่นด้วยตนเองที่กลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชน สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี
- ⇒ ทางไปรษณีย์ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี ศาลากลางหลังเก่า ชั้น ๒ ถนนราชวิถี ตำบลคลองกระแชง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๐๐๐
- ⇒ ยื่นทางโทรสารหมายเลข ๐๓๒ - ๕๐๐๕๗๐ หรือทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๓๒ - ๕๒๕๕๗๐
- ⇒ ยื่นทาง Facebook สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี
- ⇒ ยื่นทาง LINE Open Chat สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี



- ⇒ ยื่นที่กล่องรับฟังความคิดเห็น ณ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี
- ⇒ ยื่นทางศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรี

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ – สกุลผู้ร้องไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่นๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ได้รับเรื่องไว้พิจารณา และจำหน่ายออกจากสารบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

- (๑) ส่งผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้หัวหน้าส่วนราชการ โดยตรง
- (๒) ส่ง FAX ไปส่วนราชการ พร้อมทั้งจดรายชื่อผู้รับเรื่องไว้
- (๓) ส่งเป็นหนังสือตามระบบปกติงานสารบรรณ

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

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

ขั้นตอนที่ ๕ ครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ถึงหัวหน้าส่วนราชการและส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ถึงหัวหน้าส่วนราชการและส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๗ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานพัฒนาการจังหวัดเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- **ยุติเรื่อง** จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก
- **ไม่ยุติ** เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ ๙ ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน (ระยะไม่เกิน ๑๕ วันทำการ)

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	กองวิชาการ แผนงาน -นิติกร
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอนที่ ๓	การส่งหนังสือหรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		
ขั้นตอนที่ ๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วรายงานให้ พัฒนาการจังหวัด กรณีเป็นเรื่องร้ายแรง ๓ วัน กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน ๕ วัน	๗ วันทำการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ	๕ วันทำการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๖	แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ	๓ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๗	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการ ให้รายงานพัฒนาการจังหวัด เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป	๑ วันทำการ	กองวิชาการ แผนงาน
ขั้นตอนที่ ๘	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินการ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข	๗ วันทำการ	กองวิชาการ แผนงาน -นิติกร
ขั้นตอนที่ ๙	แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๑๕ วันทำการ	กองวิชาการ แผนงาน -นิติกร

ขั้นตอนการให้บริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

