



ประกาศสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพะเยา  
เรื่อง ระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพะเยา ได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการแจ้งเบาะแสหรือรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพะเยา ให้เกิดความสะดวก หลากหลาย และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ทั้งนี้ โดยมุ่งเน้นการรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูล ถือเป็นความลับของทางราชการ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ ซึ่งเจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องปฏิบัติตามระเบียบดังกล่าวอย่างเคร่งครัด

เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนกรมการพัฒนาชุมชนดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้กำหนดการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพะเยา ดังนี้

๑. เงื่อนไขหรือหลักเกณฑ์สำคัญ

๑.๑ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นจะต้องเป็นเรื่องกล่าวหาข้าราชการในสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพะเยา ว่ามีพฤติการณ์ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยมิชอบ เพื่อตนเองหรือผู้อื่นได้รับประโยชน์ที่มิควรได้ อันเป็นการกระทำความผิดวินัยข้าราชการ ฐานทุจริต ตามมาตรา ๘๕ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ หรือ

๑.๒ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นจะต้องเป็นเรื่องกล่าวหาข้าราชการในสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพะเยา ว่ามีพฤติการณ์ปฏิบัติตนฝ่าฝืนบทบัญญัติในหมวด ๖ ว่าด้วยวินัยและการรักษาวินัย แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ อันถือเป็นการประพฤติมิชอบ นอกเหนือความผิดฐานทุจริต

๑.๓ เรื่องที่ร้องเรียนร้องทุกข์นั้น ต้องมีเนื้อหาระบุที่เป็นเบาะแส สามารถนำสืบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่ถูกกล่าวหาหรือร้องทุกข์ได้

๒. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพะเยา

กำหนดให้กลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชน สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพะเยา ศาลากลางจังหวัดพะเยา หมู่ที่ ๑๑ ตำบลบ้านต๋อม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา เป็น “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพะเยา” กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์รวม ๓ คน คือ

(๑) นางวิลาสินี กุดหอม ผู้อำนวยการกลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชน

(๒) นางสาววิภารัตน์ ไผ่เครือ นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ

(๓) นางสาวจุฑามาศ กุลยวิษญ์ นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ

ให้มีหน้าที่รับเรื่อง ดำเนินการตามกระบวนการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริง และตอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยมีระยะเวลาที่กำหนดไว้ ดังนี้

(๑) ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แล้วรวบรวมข้อมูลทั้งข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายในเบื้องต้น นำเสนอให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาภายในสามวันทำการ นับจากวันที่ได้รับเรื่อง และหากในกรณีที่ผู้ร้องเรียนระบุชื่อ จะมีการติดต่อกลับหรือแจ้งดำเนินการในเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายในห้าวันทำการ นับแต่วันรับเรื่อง

(๒) การดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กรณีมีประเด็นพิจารณา ไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มาก จะใช้เวลาดำเนินการเสร็จภายในสิบห้าวันทำการ และเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กรณีมีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำมาก จะใช้เวลาดำเนินการเสร็จภายในสามสิบวันทำการ ทั้งนี้ จะแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียน ระบุชื่อ ภายในห้าวันทำการ นับแต่วันที่การพิจารณาเสร็จสิ้น

(๓) เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีประเด็นเกี่ยวข้องกับความเสียหายของทางราชการ หรือความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ขึ้นตอนและระยะเวลาดำเนินการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ การสอบข้อเท็จจริงความผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ แห่งพระราชบัญญัติความรับผิดชอบทางละเมิด ของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

(๔) เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่กล่าวหาว่าข้าราชการผู้ใดกระทำผิดวินัย หรือกรณีกล่าวหา เป็นความผิดปรากฏชัดแจ้ง ขึ้นตอนและระยะเวลาดำเนินการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในเรื่อง การดำเนินการวินัยข้าราชการ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ หมวด ๖ ว่าด้วย วินัยและการรักษาวินัย

### ๓. การจัดระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๖ ระบบ คือ

๓.๑ การร้องเรียนด้วยตนเอง

๓.๒ การร้องเรียนผ่านทางผู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพะเยา

๓.๓ การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์

๓.๔ การร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร

๓.๕ การร้องเรียนผ่านทางระบบ IT

๓.๖ การร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน

### ๔. การกำหนดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้

#### ๔.๑ การร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง

(๑) พบเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๒) กรอกข้อมูลตามแบบร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมให้รายละเอียดต่อเจ้าหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๓) ยื่นแบบร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสาร หลักฐานที่แสดงตน

#### ๔.๒ การร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านทางผู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๑) ยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ลงในตู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่สำนักงานพัฒนา ชุมชนจังหวัดพะเยาจัดไว้

(๒) เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไม่จำเป็นต้องลงชื่อจริงหรือนามสกุลจริง

(๓) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ต้องให้ความชัดเจน หรือเบาะแสพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อจะดำเนินการต่อไปได้

(๔) หากเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์ที่ผู้ร้องสามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่หรือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ

(๕) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะทำการเปิดตู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทุกวันจันทร์ (หากวันจันทร์หยุดราชการ จะเปิดตู้ในวันถัดไป)

#### ๔.๓ การร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านไปรษณีย์

(๑) เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ส่งผ่านทางไปรษณีย์ ไม่จำเป็นต้องลงชื่อจริงหรือนามสกุลจริง

(๒) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ต้องให้ความชัดเจน หรือเบาะแสพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อจะดำเนินการต่อไปได้

(๓) หากเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์ที่ผู้ร้องสามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่หรือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ

#### ๔.๔ การร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร

(๑) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มายังโทรสารหมายเลข ๐-๕๔๔๔-๙๕๔๔

(๒) เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไม่จำเป็นต้องลงชื่อจริงหรือนามสกุลจริง

(๓) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ต้องให้ความชัดเจน หรือเบาะแสพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อจะดำเนินการต่อไปได้

(๔) หากเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์ที่ผู้ร้องสามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่หรือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ

#### ๔.๕ การร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านทางระบบ IT

(๑) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มาที่เว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพะเยา <http://www.cddphayao.com>

(๒) เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไม่จำเป็นต้องลงชื่อจริงหรือนามสกุลจริง

(๓) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ต้องให้ความชัดเจน หรือเบาะแสพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อจะดำเนินการต่อไปได้

(๔) หากเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์ที่ผู้ร้องสามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่หรือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ

#### ๔.๖ การร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านทางสื่อมวลชน

(๑) แจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไปยังสื่อมวลชนได้ทุกแขนง เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ ฯลฯ

(๒) เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไม่จำเป็นต้องลงชื่อจริงหรือนามสกุลจริง

(๓) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ต้องให้ความชัดเจน หรือเบาะแสพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อจะดำเนินการต่อไปได้

ให้กลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชน เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบประสาน การปฏิบัติงานกับหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดพะเยาเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ และให้ถือว่า เรื่องหรือข้อมูลที่ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ให้กับทางราชการทุกเรื่อง เป็นความลับของทางราชการ ตามระเบียบ ว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๖



(นางฉวีพัตน์ วรรณคำ)  
พัฒนาการจังหวัดพะเยา

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพะเยา

แบบร้องเรียนร้องทุกข์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอร้องเรียน.....

เรียน.....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

อายุ.....ปี ตำแหน่ง.....สังกัด.....

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....หมู่บ้าน.....

ตรอก/ซอย.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ที่จะขอร้องเรียน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นตามที่ข้าพเจ้าได้ร้องเรียนนั้น เป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน  
(.....)

ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน

