



ประกาศศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน
เรื่อง ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน

ศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์ บริหารพัฒนาและออกแบบระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน กำหนดนโยบายและแผนแม่บทการพัฒนา เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานพัฒนาชุมชน กำหนดรูปแบบ วิธีการและขั้นตอน การจัดเก็บ การประมวลผลข้อมูลสารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน กำกับดูแลระบบสารสนเทศและระบบการเชื่อมโยงเครือข่าย ข้อมูลสารสนเทศของกรม พัฒนารูปแบบและสนับสนุนการใช้ประโยชน์สารสนเทศชุมชนในรูปแบบดิจิทัล ดำเนินการเกี่ยวกับการแสวงหาความร่วมมือด้านการพัฒนาและออกแบบระบบข้อมูลสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาชุมชน ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับ มอบหมาย เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการ จัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอน การรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่ง ข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียน ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการ ยุติเรื่องร้องเรียน จึงได้ประกาศระบบจัดการเรื่องร้องเรียนศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน ดังนี้

๑. ขอบเขตการให้บริการ

- ๑.๑ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน
- ๑.๒ การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- ๑.๓ การบริการให้คำปรึกษา
- ๑.๔ งานอื่นๆ ตามนโยบายของรัฐบาล
- ๑.๕ เรื่องร้องเรียนนั้นต้องมีเนื้อหาสาระที่เป็นเบาะแส สามารถนำสืบหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ เรื่องที่กำลังหา หรือร้องเรียนได้

๑.๖ การดำเนินงานอยู่ภายใต้คณะทำงานขับเคลื่อนการเสริมสร้างความโปร่งใส ในการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔ ระบบ คือ

- ๒.๑ การร้องเรียนด้วยตนเอง
- ๒.๒ การร้องเรียนผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน
- ๒.๓ การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์
- ๒.๔ การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน

๓. การกำหนดขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๓.๑ การร้องเรียนด้วยตนเอง

- ๑) พบเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
- ๒) กรอกข้อมูลตามแบบร้องเรียน พร้อมให้รายละเอียดต่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
- ๓) ยื่นแบบร้องเรียนที่กรอกรายละเอียดครบถ้วนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน

๔) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนนำเสนอหนังสือผ่านผู้อำนวยการกลุ่มงาน ประสานแผนและยุทธศาสตร์ ตรวจสอบเรื่องเข้าใหม่ และส่งหนังสือให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

๕) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งต่อผู้อำนวยการกลุ่มงาน เพื่อดำเนินการ สืบสวนหาข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำ ไม่มาก ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

- กรณีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓๐ วันทำการ

๓.๒ การร้องเรียนผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียน/ทางไปรษณีย์/ผ่านเว็บไซต์

๑) คำนวณไหลลดแบบร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์ศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน

๒) กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด

๓) ยื่นเรื่องร้องเรียนตามช่องทาง

๔) เรื่องร้องเรียนไม่จำเป็นต้องลงชื่อจริงนามสกุลจริง ยกเว้นกรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนการทุจริตต้องใส่ชื่อจริงนามสกุลจริง

๕) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน ต้องให้ความชัดเจน หรือเบาะแสพอที่จะนำสืบ หาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้

๖) หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่สามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อกลับ

๗) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน นำเรื่องร้องเรียนลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

๘) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งต่อกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการ สืบสวนหาข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำ ไม่มาก ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

- กรณีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓๐ วันทำการ

๙) รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าส่วนราชการทราบเมื่อมีกรณี เรื่องร้องเรียน

๓.๓ ผู้รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญ ดังนี้

๑) มูลเหตุของปัญหา

๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

๔. การจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการดำเนินงานในรอบเดือน เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายสุธีร์ มั่งมี)

ผู้อำนวยการศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน