



ประกาศศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน
เรื่อง ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน

ศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์ บริหาร พัฒนาและออกแบบระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน กำหนดนโยบายและแผนแม่บท การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานพัฒนาชุมชน กำหนดรูปแบบ วิธีการและขั้นตอน การจัดเก็บ การประมวลผลข้อมูลสารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน กำกับดูแลระบบสารสนเทศและระบบการเชื่อมโยง เครือข่ายข้อมูลสารสนเทศของกรม พัฒนารูปแบบและสนับสนุนการใช้ประโยชน์สารสนเทศชุมชน ในรูปแบบดิจิทัล ดำเนินการเกี่ยวกับการแสวงหาความร่วมมือด้านการพัฒนาและออกแบบระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนการวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน จึงได้ประกาศระบบ จัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน ดังนี้

๑. ขอบเขตการให้บริการ

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

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๗ ระบบ คือ

- ๒.๑ การร้องเรียนด้วยตนเอง
- ๒.๒ การร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน
- ๒.๓ การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์
- ๒.๔ การร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์
- ๒.๕ การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน
- ๒.๖ การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
- ๒.๗ การร้องเรียนผ่านทาง Facebook ศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน Fanpage

๓. การกำหนดขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๓.๑ การร้องเรียนด้วยตนเอง

- ๑) พบเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
- ๒) กรอกข้อมูลตามแบบร้องเรียน พร้อมให้รายละเอียดต่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

/๓. ยื่นแบบร้องเรียน...

- ๓) ยื่นแบบร้องเรียนที่กรอกรายละเอียดครบถ้วนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน
- ๔) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน นำเสนอหนังสือผ่านหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ ตรวจสอบเรื่องเข้าใหม่ และส่งหนังสือให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
- ๕) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งต่อผู้อำนวยการกลุ่มงาน เพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มาก ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

- กรณีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

๓.๒ การร้องเรียนผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียน/ไปรษณีย์/โทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

- ๑) คำนวณโหลดแบบร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์ศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน
- ๒) กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด
- ๓) ยื่นเรื่องร้องเรียนตามช่องทาง
- ๔) เรื่องร้องเรียนไม่จำเป็นต้องลงชื่อจริงนามสกุลจริง ยกเว้นกรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตต้องใส่ชื่อจริงนามสกุลจริง
- ๕) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน ต้องให้ความชัดเจน หรือเบาะแสพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไปได้

๖) หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่สามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ

- ๗) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน นำเรื่องร้องเรียนลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน
- ๘) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องร้องเรียนส่งต่อกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มาก ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

- กรณีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

๙) รายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าต่อหัวหน้าส่วนราชการทราบเมื่อมีกรณีเรื่องร้องเรียน

๓.๓ ผู้รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญ ดังนี้

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

๔. การจัดทำสรุปและรายงานผลการดำเนินงานในรอบเดือน เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘



(นายเอกจิต ไชยวงศ์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ รักษาราชการแทน
ผู้อำนวยการศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน