



ประกาศสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดภูเก็ต

เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดภูเก็ต

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้ทุกหน่วยงานของรัฐ มีการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดภูเก็ตจึงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของประชาชน ดังนี้

๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๑ เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ/จังหวัดภูเก็ต ในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑.๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๑.๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๑.๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๑.๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- ๑.๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๑.๓ การใช้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดภูเก็ต ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

๒. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดภูเก็ต

กำหนดให้ฝ่ายอำนวยการ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดภูเก็ต ศาลากลางจังหวัดภูเก็ต เลขที่ ๔ ถนนนริศร ตำบลตลาดใหญ่ อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต รหัสไปรษณีย์ ๘๓๐๐๐ เป็น "ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดภูเก็ต" กำหนดให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ ดังนี้

- | | |
|--------------------------------|------------------------------------|
| ๒.๑ นางสาวรุ่งทิพย์ พองไทย | หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ |
| ๒.๒ นางสาวพรรณสิริ แฉ้วโพธิ์ | นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ |
| ๒.๓ นางสาวฉวีจริยา ศุทธางกูร | นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ |
| ๒.๔ นางมณฑิชา นิต พุทธสระพันธ์ | เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน |
| ๒.๕ นายวสันต์ สัจจร | เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน |

โดยมีหน้าที่...

โดยมีหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วเสนอเรื่องขอความเห็นจากผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาในเบื้องต้นก่อนนำเสนอ ผู้ว่าราชการจังหวัดวินิจฉัย/สั่งการ ภายในเวลาไม่เกิน ๓ วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องฯ หากเป็นเรื่องสำคัญ/เร่งด่วนให้เสนอผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณาสั่งการโดยทันที

๓. วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๑ ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

-วัน เดือน ปี

-ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

-ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

-ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒ คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ อาจส่งทางไปรษณีย์ไปที่สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ/จังหวัดภูเก็ต หรือกรมการพัฒนาชุมชนได้

๔. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อาจไม่รับพิจารณา

๔.๑ คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน จริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๔.๒ คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๔.๓ คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วันนับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

๕. ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน

๕.๑ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ/จังหวัดภูเก็ต

๕.๒ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางไปรษณีย์ ตามที่อยู่ คือ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดภูเก็ต ศาลากลางจังหวัดภูเก็ต เลขที่ ๕ ถนนนริศร ตำบลตลาดใหญ่ อำเภอเมืองภูเก็ต

๕.๓ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านโทรศัพท์/โทรสาร

๕.๔ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดภูเก็ต

๕.๕ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางหน่วยรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม เป็นต้น

๕.๖ ร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยผ่านผู้แทนเครือข่ายเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๕.๗ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านระบบโซเชียล เช่น Facebook E-mail

๖. การกำหนดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้

๖.๑ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง

๑) พบเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๒) กรอกข้อมูลตามแบบร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมให้รายละเอียดเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

แสดงตน

๓) ยื่นแบบร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมสำเนาบัตรประชาชน หรือเอกสารหลักฐานที่

๖.๒ ร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านทางไปรษณีย์

๑) เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ส่งผ่านทางไปรษณีย์ไม่จำเป็นต้องลงชื่อจริงหรือนามสกุลจริง

๒) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ต้องให้ความชัดเจน หรือเบาะแสพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อจะดำเนินการต่อไปได้

๓) หากเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์ที่ผู้ร้องสามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่ให้นำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อจะดำเนินการต่อไปได้

๖.๓ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านโทรศัพท์/โทรสาร

๑) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มายังโทรศัพท์/โทรสารหมายเลข ๐-๗๖๒๑-๑๕๘๔

๒) เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไม่จำเป็นต้องลงชื่อจริงหรือนามสกุลจริง

๓) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ต้องให้ความชัดเจน หรือเบาะแสที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อจะดำเนินการต่อไปได้

๔) หากเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์ที่ผู้ร้องสามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่หรือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ

๖.๔ ร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านตู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดภูเก็ต

๑) ยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ลงในตู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดภูเก็ต

๒) เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไม่จำเป็นต้องลงชื่อจริงหรือนามสกุลจริง

๓) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ต้องให้ความชัดเจน หรือเบาะแสพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อจะดำเนินการต่อไปได้

๔) หากเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์ผู้ร้องสามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่หรือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ

๕) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะทำการเปิดตู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทุกวันจันทร์ (หากวันจันทร์หยุดราชการจะเปิดตู้ในวันเปิดทำการถัดไป)

๖.๕ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางหน่วยรับเรื่องราร้องเรียน ร้องทุกข์

๑) หน่วยงานรับเรื่องราร้องเรียน ร้องทุกข์รับเรื่อง ส่งเรื่องให้สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดภูเก็ต

๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดภูเก็คนำเรียนต่อผู้บริหารพิจารณาในขั้นต้น

๓) นำเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดวินิจฉัย/สั่งการ ภายในเวลาไม่เกิน ๓ วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องฯ หากเป็นเรื่องสำคัญ/เร่งด่วนให้เสนอผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณาสั่งการโดยทันที

๔) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ นำผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และแจ้งผู้ร้อง

๖.๖ ร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยผ่านผู้แทนเครือข่ายเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑) ยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ผู้แทนหรือผู้แทนเครือข่ายรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๒) เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไม่จำเป็นต้องลงชื่อจริงหรือนามสกุลจริง

๓) รายละเอียด...

๓) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ต้องให้ความชัดเจน หรือเบาะแสพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อจะดำเนินการต่อไปได้

๔) หากเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์ผู้ร้องสามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่หรือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ

ผู้แทนเครือข่ายรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ได้แก่

๑) ประธานคณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีจังหวัดภูเก็ต

๒) ผู้นำอาสาพัฒนาชุมชน

๓) ประธานกลุ่มผู้ผลิตและผู้ประกอบการ OTOP

ให้ฝ่ายอำนวยการ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดภูเก็ต เป็นหน่วยที่รับผิดชอบ ประสานการปฏิบัติงานสำนักงานพัฒนาชุมชนระดับอำเภอ และระดับจังหวัด รวมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดภูเก็ตเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ และให้ถือว่าเรื่องหรือข้อมูลที่ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ให้กับทางราชการทุกเรื่อง เป็นความลับของทางราชการ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

ประกาศ ณ วันที่ พฤษภาคม ๒๕๖๒



(นายกิตติพล เวชกุล)
พัฒนาการจังหวัดภูเก็ต