

การปฏิบัติต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนชลบุรี

๑. เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่จะกล่าวหาว่าข้าราชการหรือลูกจ้างของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนชลบุรี ต้องเป็นเรื่องที่กล่าวหาว่าผู้ถูกกล่าวหาได้กระทำความผิดวินัยข้าราชการพลเรือนตามกฎหมายพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑

๒. ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์สามารถแจ้งชื่อผู้ร้องเรียนร้องทุกข์หรือไม่ก็ได้ แต่ข้อกล่าวหาต้องมีความชัดเจนว่า กล่าวหาผู้ใด ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไหร่ อย่างไร และเห็นว่าการกระทำหรือเบาะแสให้นำสืบได้ตามความต้องการของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์

๓. ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์สามารถร้องเรียนได้ ๗ ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ได้ดังนี้

๓.๑ ร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง ที่ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนชลบุรี

๓.๒ ร้องเรียนร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ ส่งถึง ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนชลบุรี เลขที่ ๑๖๒ หมู่ ๒ ต.บ้านสวน อ.เมืองชลบุรี จ.ชลบุรี ๒๐๐๐๐

๓.๓ ร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๓๘-๒๗๕ ๒๔๙ และโทรสาร ๐๓๘-๒๗๗ ๗๒๘

๓.๔ ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อคิดเห็น ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนชลบุรี มีจำนวน ๑ จุด คือหน้าห้องกลุ่มงานอำนวยการ

๓.๕ ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนชลบุรี

<https://training-chonburi.cdd.go.th/>

๓.๖ ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่าน Facebook : ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนชลบุรี

๓.๗ ร้องเรียนร้องทุกข์สายตรงผู้อำนวยการศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนชลบุรี ๐๘๑-๗๐๐ ๑๕๓๔

๔. หากผู้ร้องเรียนร้องทุกข์แจ้งชื่อหรือแสดงตนจะได้รับการติดต่อเพื่อแจ้งผลการดำเนินการทูลกระษัตริย์จนกระทั่งเสร็จสิ้นการดำเนินการ

๕. เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ไม่มีการแจ้งชื่อผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ จะมีการดำเนินการเฉพาะเรื่องกล่าวหาที่มีรายละเอียดชัดเจน หรือสามารถสืบสวนค้นหาข้อเท็จจริงที่กล่าวหาได้ กรณีที่รายละเอียดของเรื่องกล่าวหาไม่ชัด หรือไม่อาจแสวงหาข้อเท็จจริงได้หรือเป็นบัตรสนเท่ห์ จะไม่รับไว้พิจารณา

๖. ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง หากมีการจดบันทึกถ้อยคำกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สามารถขอสิทธิถ่ายสำเนาถ้อยคำหรือข้อร้องเรียนร้องทุกข์ได้

๗. เรื่องที่ร้องเรียนร้องทุกข์จะถูกเก็บไว้เป็นความลับตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔

ขั้นตอนการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนชลบุรี กรมการพัฒนาชุมชน

กระบวนการงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	รายละเอียดการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
รับเรื่อง	<p>ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่อง</p> <p>ขั้นตอนที่ ๒ บันทึกข้อมูลในแบบบันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์</p> <p>ขั้นตอนที่ ๓ คัดกรองเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ส่งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนชลบุรี</p>	ภายใน ๑๐ นาที	<p>๑. รับเรื่องผ่านช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์</p> <p>๗ ช่องทาง ดังนี้</p> <p>๑.๑ ร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง</p> <p>๑.๒ ร้องเรียนร้องทุกข์ทางไปรษณีย์</p> <p>๑.๓ ร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์และโทรสาร</p> <p>๑.๔ ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน</p> <p>๑.๕ ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ฯ</p> <p>๑.๖ ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่าน Facebook</p> <p>๑.๗ ร้องเรียนร้องทุกข์สายตรงผู้อำนวยการศูนย์ฯ</p> <p>๒. คัดกรองเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามประเภทข้อร้องเรียน ๖ ประเภท ได้แก่</p> <p>๒.๑ ข้อคิดเห็น</p> <p>๒.๒ ข้อเสนอแนะ</p> <p>๒.๓ คำชมเชย</p> <p>๒.๔ สอบถามข้อมูล</p> <p>๒.๕ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์นอกเหนืออำนาจของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนชลบุรี</p>	นางศรีธรรมา แหยมคง นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการปฏิบัติหน้าที่หัวหน้างาน ผู้อำนวยการเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

กระบวนการงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	รายละเอียดการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
จัดการข้อ ร้องเรียนร้อง ทุกข์	ขั้นตอนที่ ๔ คณะกรรมการประจำ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์ ศึกษาและพัฒนา ชุมชนชลบุรีวิเคราะห์ ดำเนินการต่อ ข้อ ร้องเรียนร้องทุกข์ เบื้องต้น และเสนอต่อ ผู้บังคับบัญชา	ภายใน ๑๐ วันทำการ	เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ไม่มีการแจ้งชื่อ ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ จะมีการดำเนินการ เฉพาะเรื่องกล่าวหาที่มีรายละเอียด ชัดเจน หรือสามารถสืบสวนค้นหา ข้อเท็จจริงตามที่ กล่าวหาได้ กรณีที่ รายละเอียดของเรื่อง กล่าวหาไม่ชัด หรือไม่อาจแสวงหา ข้อเท็จจริงได้ หรือ เป็นบัตรสนเท่ห์ จะไม่รับไว้พิจารณา	คณะกรรมการ ประจำศูนย์รับ เรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ศพช.ชลบุรี
เสนอ ผู้บังคับบัญชา	ขั้นตอนที่ ๕ สรุป ประเด็นการ ดำเนินการ ต่อข้อ ร้องเรียนร้องทุกข์ ต่อ ผู้บังคับบัญชา	ภายใน ๑๐ วันทำการ	คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศพช.ชลบุรี รับผิดชอบ ในการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนจัดทำสรุป ประเด็นผลการดำเนินการต่อข้อ ร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชา	คณะกรรมการ ประจำศูนย์รับ เรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ศพช.ชลบุรี
แจ้งผู้ ร้องเรียนร้อง ทุกข์	ขั้นตอนที่ ๖ แจ้งผู้ ร้องเรียนร้องทุกข์ และ ผู้เกี่ยวข้องทราบ	ภายใน ๑ วันทำการ	- หากผู้ร้องเรียนร้องทุกข์แจ้งชื่อหรือ แสดงตนจะได้รับการติดต่อเพื่อแจ้ง ผลการ ดำเนินการทุกระยะ จนกระทั่งเสร็จสิ้นการ ดำเนินการ - ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ด้วนตนเอง หาก มีการจดบันทึกถ้อยคำกับเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบสามารถขอสิทธิถ่าย ล่าเนา ถ้อยคำหรือข้อร้องเรียนร้อง ทุกข์ได้	คณะกรรมการ ประจำศูนย์รับ เรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ศพช.ชลบุรี
ยุติเรื่อง	ขั้นตอนที่ ๗ การยุติ เรื่อง		เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จะถูกเก็บไว้ เป็น ความลับตามระเบียบว่าด้วย การรักษา ความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔	คณะกรรมการ ประจำศูนย์รับ เรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ศพช.ชลบุรี

บันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนชลบุรี
กรมการพัฒนชุมชน กระทรวงมหาดไทย

สำหรับเจ้าหน้าที่
เลขที่รับเรื่อง.....
วันที่รับเรื่อง.....
เวลา.....

วันที่ร้องเรียนร้องทุกข์.....เดือน.....พ.ศ.

◆ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์.....

◆ ที่อยู่.....

เบอร์โทรศัพท์.....E-Mail.....

◆ ข้อความร้องเรียนร้องทุกข์.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์
(.....)

สำหรับเจ้าหน้าที่

◆ ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์

๑. พบเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง ๒. ผู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ๓. โทรสาร ๔. โทรศัพท์
 ๕. เว็บไซต์ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนชลบุรี ๖. ไปรษณีย์ ๗. ผ่านหน่วยงานรับเรื่อง

◆ ประเภทข้อร้องเรียนร้องทุกข์

๑. ข้อคิดเห็น ๒. ข้อเสนอแนะ ๓. คำชมเชย ๔. สอบถามข้อมูล
 ๕. ข้อร้องเรียนระดับหน่วยงาน ๖. ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนชลบุรี

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง
(.....)

ตำแหน่ง.....

(เฉพาะเจ้าหน้าที่)

การดำเนินการเบื้องต้น

ยุติโดยศูนย์รับข้อร้องเรียน.....

ส่งให้ผู้รับผิดชอบคือ.....

เมื่อวันที่.....เวลา.....

การดำเนินการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้ดำเนินการ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

สรุปประเด็น

เรื่องร้องเรียนยุติวันที่.....เวลา..... รวมจำนวนวันที่แก้ปัญหา.....วัน

การยุติ

๑. แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบโดย

๑. โทรศัพท์ ๒. บุคคล ๓. จดหมาย ๔. E-Mail ๕. อื่น ๆ

๒. การยอมรับของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์

๑. พอใจ/ยอมรับได้ ๒. ไม่พึงพอใจ/ยอมรับไม่ได้

ผู้สรุป

(.....)