

**แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**  
**สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดหนองบัวลำภู**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙**

.....

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดหนองบัวลำภู เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน เป็นธรรมและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน/ผู้ใช้บริการ/ผู้คับข้องใจ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดหนองบัวลำภู จึงได้ปรับปรุงแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดหนองบัวลำภู โดยปรับปรุงในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จาก ๑ คน เป็น ๔ คน เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดหนองบัวลำภู ครบคลุม รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนี้

**รายละเอียดการดำเนินงาน**

**๑. ช่องทางการติดต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**๑.๑ ทางโทรศัพท์**

- ผ่านหมายเลข ๐๔๒-๓๑๖๗๒๘
- เวลาทำการ: ทุกวัน เวลาราชการ

**๑.๒ ทางโทรสาร**

- ผ่านหมายเลข ๐๔๒-๓๑๖๗๒๘
- เวลาทำการ: ทุกวัน เวลาราชการ

**๑.๓ ทางเว็บไซต์(Website) <http://www.cdd.qo.th/nongbua/>**

**๑.๔ ทางจดหมาย สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดหนองบัวลำภู ศาลากลางจังหวัดหนองบัวลำภู ชั้น ๒ ถนนหนองบัวลำภู-เลย นก ๓๙๐๐๐**

**๒. สถานที่ติดต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดหนองบัวลำภู ศาลากลางจังหวัดหนองบัวลำภู ชั้น ๒ ถนนหนองบัวลำภู-เลย นก ๓๙๐๐๐

๒.๑ เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชน/ผู้ใช้บริการ/ผู้คับข้องใจ สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้สะดวก รวดเร็ว ในการร้องเรียน

๒.๒ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน/ผู้ใช้บริการ/ผู้คับข้องใจ อย่างเป็นธรรม โดยมีขั้นตอนที่รัดกุม ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อนำข้อมูลการร้องเรียนมาปรับปรุงแก้ไขปัญหา ให้เกิดความเป็นธรรมและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน/ผู้ใช้บริการ/ผู้คับข้องใจ

**๓. ขอบเขตการใช้บริการ**

๓.๑ บุคลากร/หน่วยงาน/ประชาชนทั่วไป

๓.๒ ประเภทของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือ การได้รับความเดือดร้อน เสียหาย จากการให้บริการเกี่ยวกับการดำเนินงานพัฒนาชุมชนของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด/อำเภอ หรือเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน หรือมีเรื่องคับข้องใจอันเกิดจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติตามของผู้บังคับบัญชา

#### ๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๔.๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากทุกช่องทาง
- ๔.๒ แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชา
- ๔.๓ แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- ๔.๔ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใน ๑๕ วัน
- ๔.๕ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีมูล จะดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หากมีเหตุสุดวิสัยต้องใช้ระยะเวลาเกิน ๓๐ วัน จะแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบทุก ๑๐ วัน

#### ๕. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

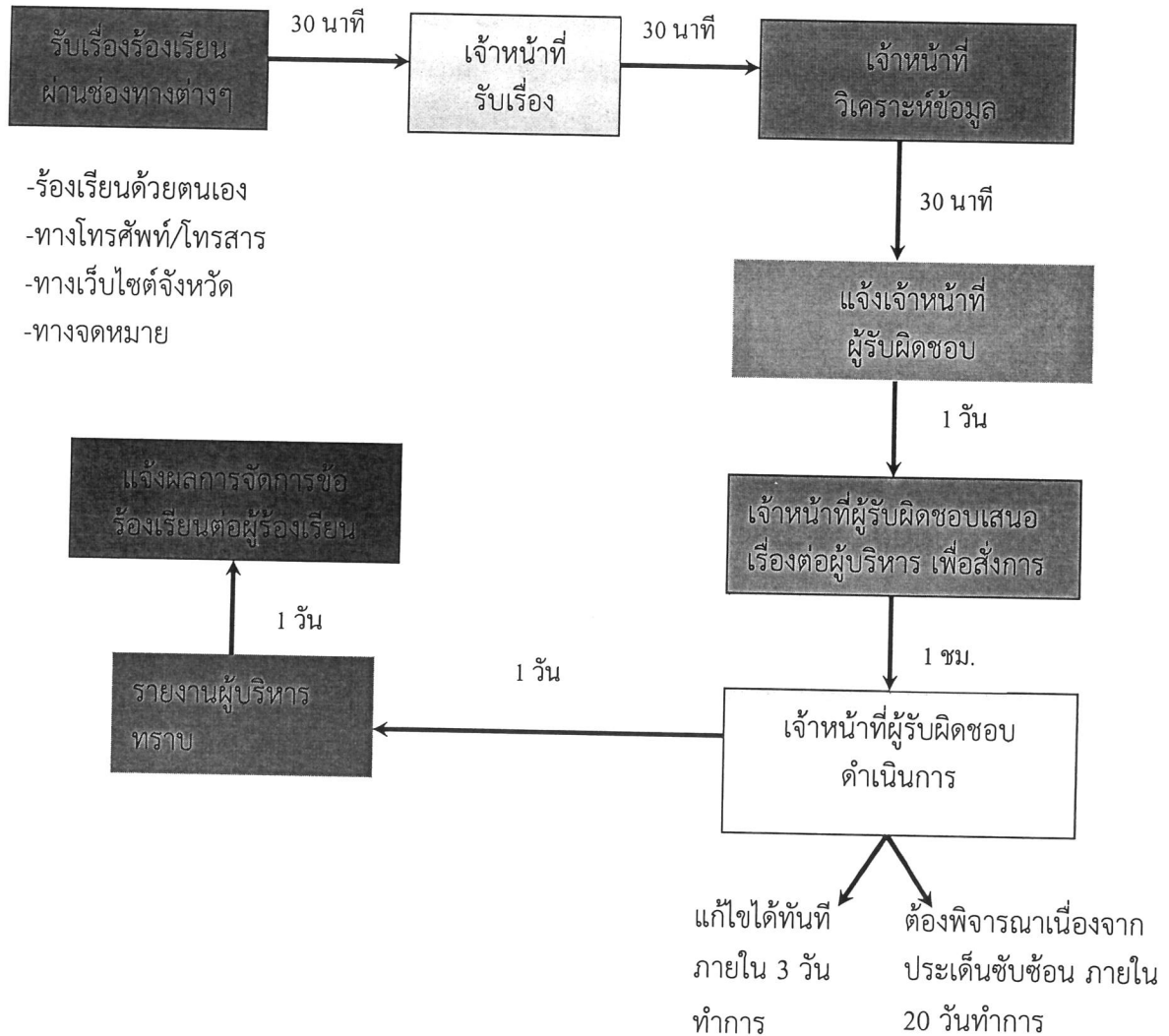
สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดหนองบัวลำภู มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

- |   |  |
|---|--|
| ๕.๑ เรื่องทั่วไป/เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน  | หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ                    |
| ๕.๒ เรื่องโครงการ/ยุทธศาสตร์            | หัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนาชุมชน |
| ๕.๓ เรื่องกลุ่ม/องค์กร/ผู้นำ/อาชีพ/OTOP | หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนาชุมชน   |
| ๕.๓ เรื่องข้อมูลเพื่อการพัฒนา           | หัวหน้ากลุ่มงานสารสนเทศการพัฒนาชุมชน   |

.....

การปรับปรุงขั้นตอนในการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์  
สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดหนองบัวลำภู

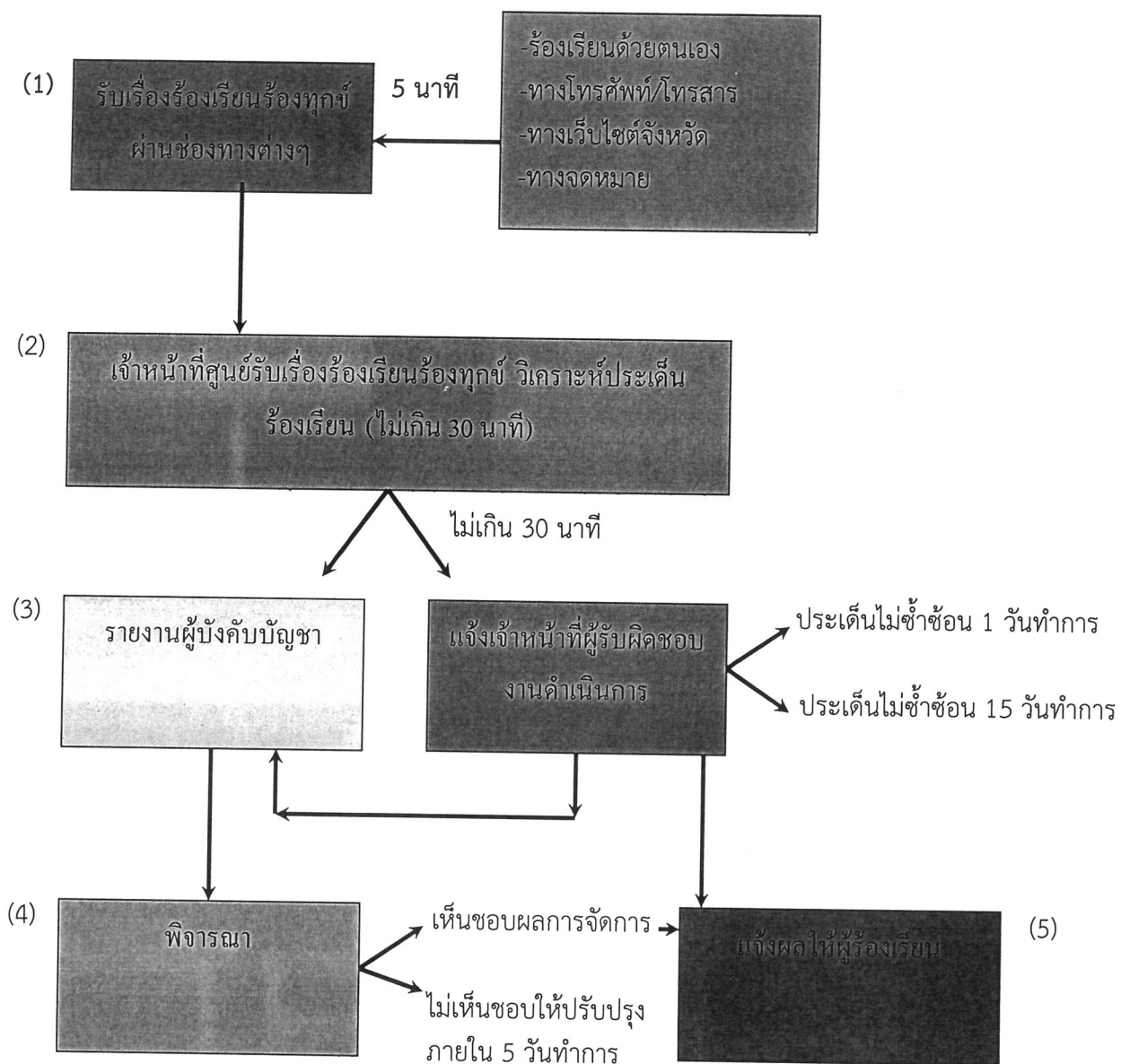
ระบบการจัดการข้อร้องเรียน (เดิม)



รวม 8 ขั้นตอน

- กรณีประเด็นซับซ้อน ใช้เวลา 4 วัน 30 นาที
- กรณีที่ต้องพิจารณาเนื่องจากมีความซับซ้อน ใช้เวลา 18 วัน 30 นาที

### ระบบการจัดการข้อร้องเรียน (ใหม่)



รวม 5 ขั้นตอน

- กรณีประเด็นไม่ซับซ้อน ใช้เวลา 1 วัน 35 นาที
- กรณีประเด็นซับซ้อน ใช้เวลา 15 วัน .35 นาที