



ประกาศสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์  
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์ ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ข้าราชการและพนักงานลูกจ้างในสังกัด ซึ่งเป็นผู้แปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยเฉพาะงานด้านการบริการและส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วม ที่ทุกคนจะต้องร่วมมือกันปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และเมื่อมาขอรับบริการแล้ว เกิดความประทับใจและพึงพอใจ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน อำนวยความสะดวกเพื่อให้งานมีคุณภาพที่ดี และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การรับเรื่องราวจ้างเรียนร้องทุกข์ เป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชน/กลุ่ม/องค์กร/เอกชน และส่วนราชการ เพื่อพัฒนางานด้านการบริการแก้ไขปัญหา และข้อบกพร่องในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งเพื่อเป็นการเสริมสร้างความเข้าใจอันดี ทศนคติที่ดีต่อกัน ระหว่างผู้ให้บริการ คือ คณะผู้บริหาร ข้าราชการ และพนักงาน กับผู้รับบริการ ที่ผู้มาติดต่อประสานงานหรือร้องเรียนร้องทุกข์ จึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น และเพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงกำหนดวิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์ โดยคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ปฏิบัติตามวิธีการ ขั้นตอน และแนวทางตามประกาศนี้

ข้อ ๒ ช่องทางการร้องเรียน มีดังนี้

- ๒.๑ ประชาชนมาร้องเรียนโดยพบเจ้าหน้าที่ในเวทีประชาคม หรือระหว่างการติดตามงาน
- ๒.๒ โดยทางไปรษณีย์ ถึงหน่วยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์
- ๒.๓ ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข ๐๔๔ ๕๑๑๔๓๘
- ๒.๔ ช่องทางออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์
- ๒.๕ ติดต่อหน่วยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ และจังหวัด

ข้อ ๓ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๓.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ ตามข้อ ๒ แล้ว มอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๓.๒ คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ลำดับความสำคัญ กลั่นกรอง ตรวจสอบ

ข้อเท็จจริง วิเคราะห์ข้อมูล

๓.๓ คณะทำงาน ดำเนินการพิจารณาจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์

๓.๔ รายงานผลเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อตรวจสอบข้อมูล เพื่อสั่งยุติเรื่อง หรือให้ดำเนินการแก้ไข เพิ่มเติมอื่น ๆ ตามที่เห็นสมควร

๓.๕ กรณียังไม่ยุติ ทำบันทึกติดตามและรายงานแก่ผู้ร้องเรียนทราบ

๓.๖ เมื่อปัญหาตามข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้ว ผู้บังคับบัญชาจะสั่งยุติเรื่อง พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผล

ประกาศ ณ วันที่ ๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

  
(นายชูศักดิ์ ยิ่งรุ่งโรจน์)  
พัฒนาการจังหวัดสุรินทร์

