

แบบประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียน  
ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์

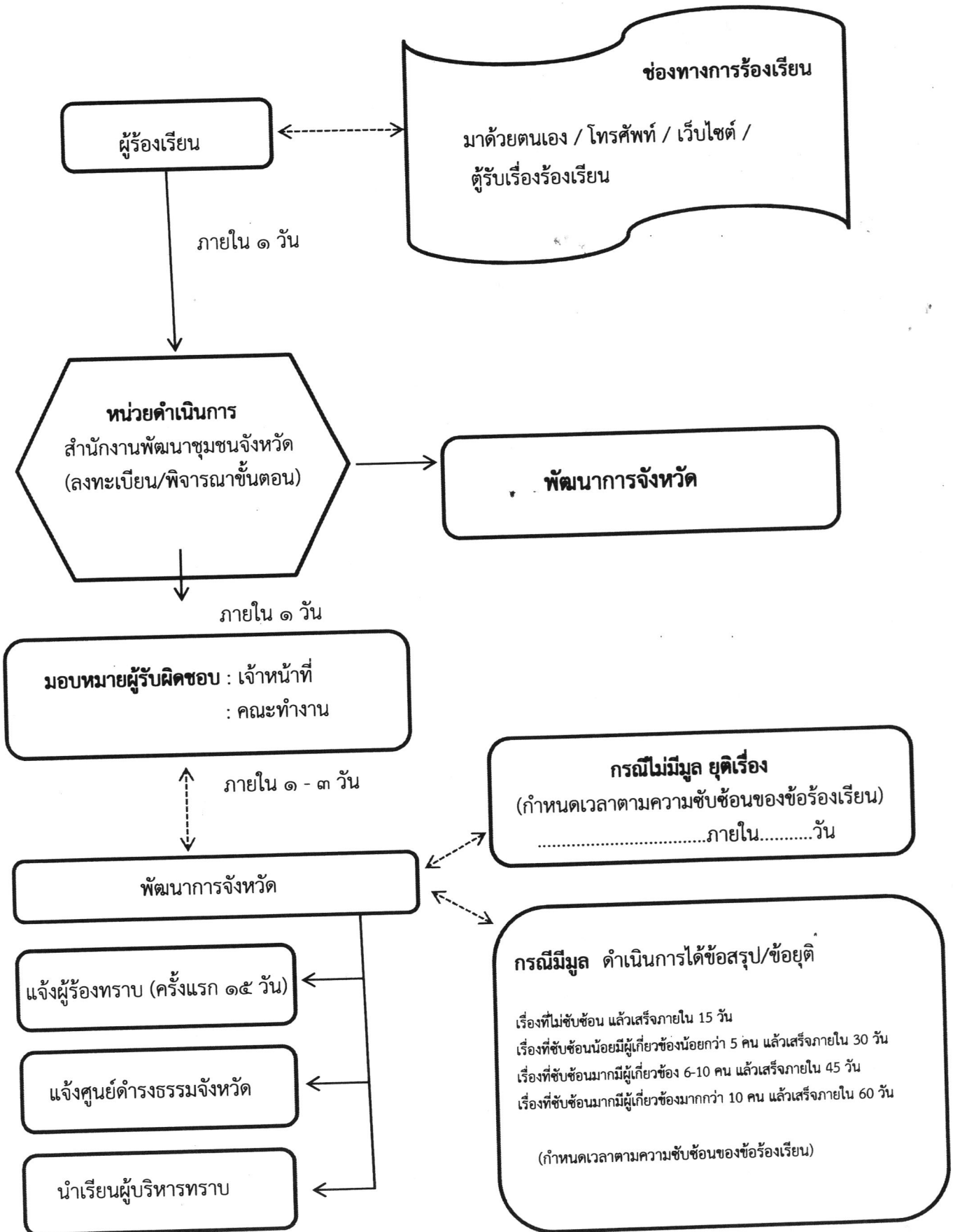
พบเห็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ กระทำความผิด  
หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการ  
ท่าน สามารถ ร้องเรียนได้ ผ่านช่องทาง ดังนี้

- ๑) ร้องเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต <http://www.cddsuin.go.th>
- ๒) ร้องเรียนด้วยตนเองและทางไปรษณีย์ ณ สำนักงาน  
พัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์ ศาลากลางจังหวัดสุรินทร์
- ๓) ตู้รับเรื่องร้องเรียนหน้าสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์
- ๔) ห้องสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์ โทร. ๐๔๔-๕๑๑๔๓๘



บทที่ ๒  
กระบวนการทำงาน

๒.๑ แผนผัง กระบวนการทำงานของระบบ การจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์



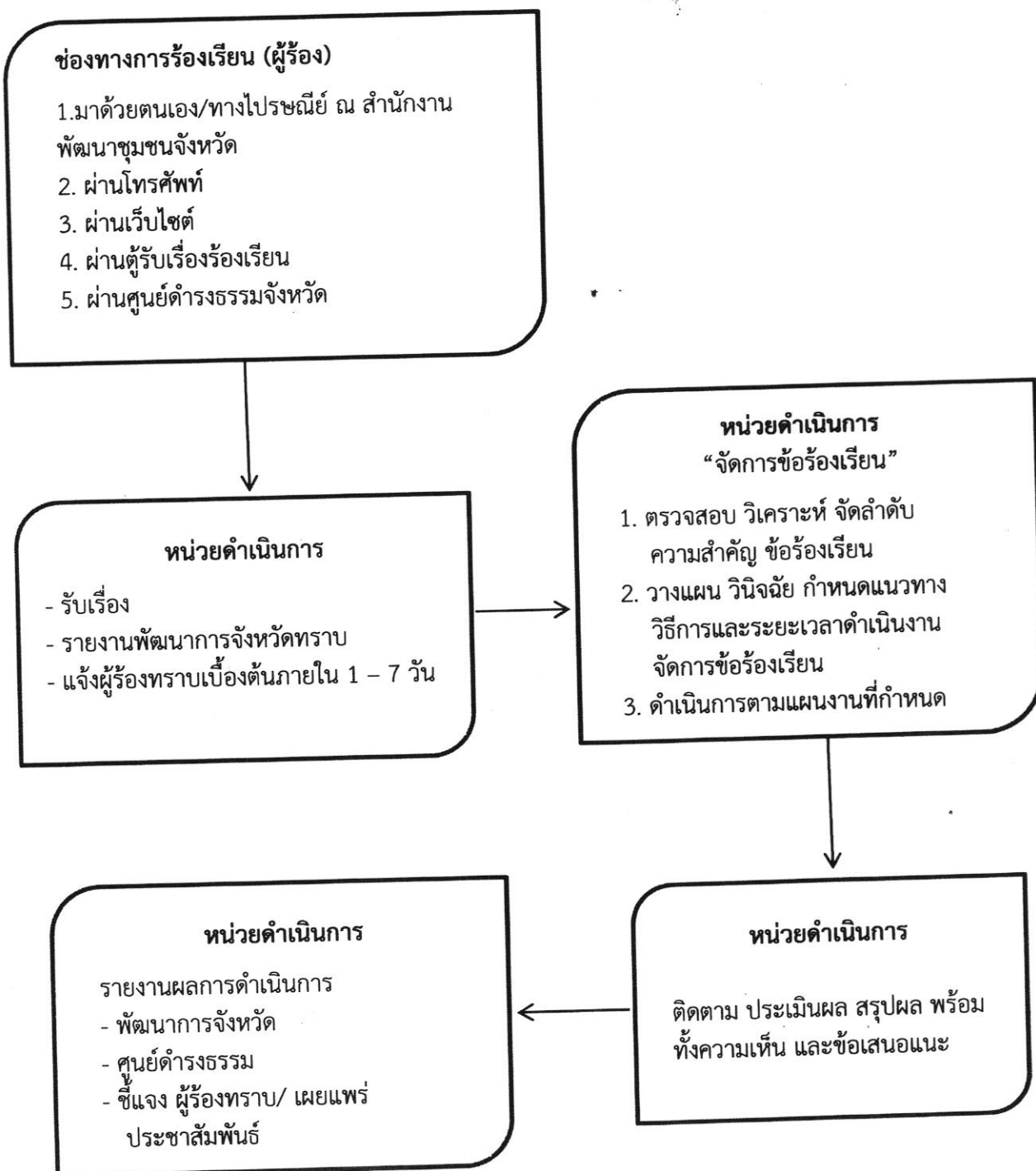
## ๒.๒ แผนผัง กระบวนการทำงาน ของการจัดการข้อร้องเรียน

- (๑) ตรวจสอบ วิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญ เร่งด่วนของข้อร้องเรียน
- (๒) วินิจฉัย กำหนดแนวทาง วิธีการดำเนินงาน ระยะเวลาดำเนินงาน จัดการข้อร้องเรียน
- (๓) กำหนดแนวทาง มาตรการ วิธีในการจัดการผลกระทบทางลบ ที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ตามข้อ (๒)

(๔) วางแผนการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาตามข้อ (๓)

(๕) ดำเนินการ ติดตาม ประเมินผล และสรุปผลการดำเนินการ พร้อมทั้งความเห็น และข้อเสนอแนะ ให้หัวหน้าหน่วยงาน และผู้บริหาร รับทราบ รวมทั้งการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ หรือการประชาสัมพันธ์ผลงานด้วย

## ๒.๓ แผนผัง รายละเอียดการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน ของการจัดการข้อร้องเรียน



## ๒.๔ การตอบข้อร้องเรียน

๒.๔.๑ กรณีสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์ รับข้อร้องเรียนเอง

(๑) ตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน ๑๕ วัน) ภายหลังจากการได้รับเรื่องร้องเรียน ด้วยรูปแบบหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ ทั้งนี้ หากกรณียังไม่สามารถหาข้อยุติในขั้นต้นได้ ให้ระบุรายละเอียดในบทส่งท้ายว่า หน่วยงานได้มอบหมายให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับผิดชอบหรือพิจารณา จะดำเนินการต่อไปอย่างไร และหากมีผลการดำเนินการ คืบหน้าประการใดจะแจ้งให้ทราบต่อไป

(๒) เมื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ข้อยุติ ให้ชี้แจงผู้ร้องทราบและรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชา ตามสายการบังคับบัญชา ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๒.๔.๒ กรณีหน่วยงาน รับข้อร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

(๑) ตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน ๑๕ วัน) นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนด้วยรูปแบบหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ ทั้งนี้ หากกรณียังไม่สามารถหาข้อยุติในขั้นต้นได้ ให้ระบุรายละเอียดในบทส่งท้ายว่า หน่วยงานได้มอบหมายให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับผิดชอบหรือพิจารณา จะดำเนินการต่อไปอย่างไร หากมีผลการดำเนินการ คืบหน้าประการใด จะแจ้งให้ทราบต่อไป

(๒) เมื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ข้อยุติ ให้ชี้แจงผู้ร้องทราบและรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ตามสายการบังคับบัญชา หรือรายงานผ่านหน่วยประสานการรับเรื่องร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด

### การติดตาม การรายงาน การจัดการข้อร้องเรียน

รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนต่อผู้บริหารทราบ และสรุปเสนอที่ประชุมของหน่วยงาน

๑. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน รายปีงบประมาณ
๒. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน รายเดือน
๓. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน
๔. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามประเภทการร้องเรียน
๕. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามสถานะเรื่อง
๖. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน ที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติแล้ว
๗. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน รายงานกรณีตามลำดับความสำคัญ