

คู่มือบริการและช่องทางร้องเรียน (Online/Offline)

ช่องทางการบริการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์พัฒนาชุมชนเลยใสสะอาด สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเลย

ท่านสามารถแจ้งเบาะแสการทุจริต การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือข้อเสนอนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ผ่านช่องทางหลัก ดังนี้

๑. ช่องทางออนไลน์ (Online) - สะดวกรวดเร็ว ตลอด ๒๔ ชม.

- เว็บไซต์: ผ่านระบบ E-Complaint ที่ <https://cdreportloei.com/> (เมนู "พัฒนาชุมชนธรรมาภิบาล") หรือสามารถสแกน QR Code นี้ได้เลย



- ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : loei@cdd.go.th
- Facebook Page : สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเลย

๒. ช่องทางออฟไลน์ (Offline) - ติดต่อด้วยตนเอง/ส่งเอกสาร

- เดินทางมาด้วยตนเอง (Walk-in) : ติดต่อ "ศูนย์พัฒนาชุมชนเลยใสสะอาด" ณ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเลย ศาลากลางจังหวัดเลย
 - กล่องรับความคิดเห็น : หย่อนจดหมายลงใน "ตู้แดง/กล่องรับเรื่องร้องเรียน" บริเวณหน้าสำนักงานฯ
 - ทางไปรษณีย์: ส่งถึง *ผู้อำนวยการกลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชน สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเลย ศาลากลางจังหวัดเลย ชั้น ๔ ถนนมลิวรรณ ตำบลกุดบ่อง อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ๔๒๐๐๐*
 - ทางโทรศัพท์ : ๐ ๔๒๘๑ ๑๗๗๓ (ในวันและเวลาราชการ)
-

คู่มือประชาชน (User Manual)

คู่มือการใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริต (E-Complaint)

๑. หลักการและเหตุผล เพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเลย ตามเจตนารมณ์ของ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ และเกณฑ์การประเมิน ITA

๒. ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

- ขั้นตอนที่ ๑ : เข้าสู่เว็บไซต์ <https://cdreportloei.com/> (เมนู "พัฒนาชุมชนธรรมาภิบาล") หรือสามารถสแกน QR Code นี้ได้เลย



- ขั้นตอนที่ ๒ : เลือกเมนู "พบเห็นการทุจริต ร้องเรียน/ติดตามผล" หรือร้องเรียนรายการโครงการที่เมนู "ดูรายละเอียด/ร้องเรียน"
- ขั้นตอนที่ ๓ : เลือกหัวข้อที่ต้องการแจ้ง
 - แจ้งเบาะแสการทุจริต
 - ร้องเรียนการให้บริการ
 - เสนอแนะความคิดเห็น
- ขั้นตอนที่ ๔ : กรอกข้อมูลในแบบฟอร์ม
 - *หัวข้อเรื่อง* : ระบุให้ชัดเจน (เช่น พบเห็นการนำรถราชการไปใช้ส่วนตัว)
 - *รายละเอียด* : ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไหร่ อย่างไร
 - *หลักฐาน* : อัปโหลดรูปภาพ คลิปวิดีโอ หรือเอกสาร (ถ้ามี) (รองรับไฟล์ .jpg, .png, .pdf)
 - *ข้อมูลผู้แจ้ง* : ระบุชื่อ-สกุล และเบอร์โทรศัพท์ (หรือเลือก "ไม่ประสงค์ออกนาม" หากต้องการปกปิดตัวตน)

- ขั้นตอนที่ ๕ : กดปุ่ม "ส่งเรื่องร้องเรียน"
- ขั้นตอนที่ ๖: ระบบจะแสดง "รหัสติดตามเรื่อง (Tracking ID)" ให้ท่านจดบันทึกไว้เพื่อใช้ตรวจสอบสถานะการดำเนินการ

๓. การติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน

- เข้าสู่เมนู "ติดตามสถานะ" ในหน้าเว็บไซต์
- กรอก "รหัสติดตามเรื่อง" (Tracking ID)
- ระบบจะแสดงสถานะปัจจุบัน:
 - ● **รับเรื่องแล้ว** (เจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องแล้ว)
 - ● **อยู่ระหว่างตรวจสอบ** (กำลังดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง)
 - ● **ดำเนินการเสร็จสิ้น** (แจ้งผลการดำเนินการให้ทราบ)

๔. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน (Confidentiality Policy) ข้อมูลของผู้ร้องเรียนจะถูกเก็บเป็นความลับขั้นสูงสุด ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ จะไม่มีการเปิดเผยชื่อหรือข้อมูลส่วนตัวสู่สาธารณะ เพื่อความปลอดภัยของผู้แจ้งเบาะแส

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (Flowchart)

๑. รับเรื่อง (Receive)
 - เจ้าหน้าที่รับเรื่องผ่านระบบ Online/Offline (ภายใน ๒๔ ชม.)
๒. คัดกรอง (Screening)
 - ตรวจสอบมูลเหตุและพยานหลักฐานเบื้องต้น
๓. ตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigate)
 - คณะกรรมการ/ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบ (ภายใน ๗-๑๕ วันทำการ)
๔. สรุปผล/พิจารณาโทษ (Conclusion)
 - สรุปผลการสอบสวนเสนอผู้บริหาร
๕. แจ้งผู้ร้องเรียน (Response)
 - แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ (ผ่านระบบ/อีเมล/จดหมาย)