



ประกาศสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ
เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

เพื่อให้สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ (สทพ.) มีระบบการบริหารจัดการ และปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จึงได้กำหนดมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ดังนี้

๑. ให้ดำเนินการรับข้อร้องเรียนมาพิจารณา เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียน มีความพร้อมที่จะดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม
 ๒. ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนให้ตรงกับปัญหา และความต้องการที่ถูกต้อง ตรงตามข้อเท็จจริง โดยให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย
 ๓. ให้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานและคุณภาพบริการ
 ๔. ให้ดำเนินการกระบวนการรับข้อร้องเรียน และพิจารณาข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามกฎหมาย และคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ โดยกำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง
 ๕. กำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น เพื่อสื่อสารให้กับผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งผู้ที่รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียน ได้ถือเป็นแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน
 ๖. ดำเนินการตามแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น พร้อมทั้งติดตามและประเมินผลการดำเนินการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง
 ๗. มีการแจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ให้กับผู้ร้องเรียน ได้รับทราบ
 ๘. ต้องมีการรายงานผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นให้กับผู้บริหารรับทราบ และให้มีการทบทวน / ปรับปรุง แนวทางในการดำเนินงาน
- ทั้งนี้ โดยให้พนักงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติเพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ให้กับผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายหนที ขลิบทอง)

ผู้อำนวยการสำนักงาน
กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ