



ที่ สป ๐๐๑๗.๑/ว ๒๕๖

ศาลากลางจังหวัดสมุทรปราการ
ถนนสุทธิภิมย์ สป ๑๐๒๗๐

๒๓ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง การออกประกาศหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ

เรียน หัวหน้าส่วนราชการบริหารราชการส่วนภูมิภาค หัวหน้าส่วนราชการบริหารราชการส่วนกลาง หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ นายอำเภอทุกอำเภอ นายกองค้การบริการส่วนจังหวัดสมุทรปราการ นายกเทศมนตรีนครสมุทรปราการ และนายกเทศมนตรีเมืองทุกแห่ง

อ้างถึง ๑. คำสั่งจังหวัดสมุทรปราการ ที่ ๑๖๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗

๒. คำสั่งจังหวัดสมุทรปราการ ที่ ๑๘๗๐/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๕๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย ประกาศจังหวัดสมุทรปราการ ฉบับลงวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๓ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน ๑ ฉบับ

ตามคำสั่งที่อ้างถึง จังหวัดสมุทรปราการได้มีคำสั่งจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ โดยกำหนดโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการและคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย คณะที่ปรึกษา คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ คณะกรรมการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ คณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ และที่แก้ไขเพิ่มเติมไปแล้ว นั้น

เพื่อให้การบริหารจัดการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น จังหวัดสมุทรปราการจึงออกประกาศจังหวัดสมุทรปราการ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ (รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย) ทั้งนี้ เพื่อความสะดวกสามารถดาวน์โหลดสิ่งที่ส่งมาด้วยได้เว็บไซต์จังหวัดสมุทรปราการ www.samutprakan.go.th หัวข้อ “ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ” ทั้งนี้ ในส่วนของอำเภอให้ประสานแจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่รับผิดชอบทราบและถือปฏิบัติตามประกาศข้างต้นด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ขอแสดงความนับถือ

(นายชาติชาย อุทัยพันธ์)

ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการ

สำนักงานจังหวัด

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๒๗๐๒-๕๐๒๑ ต่อ ๓๓๕๗๑

“ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด”



ประกาศจังหวัดสมุทรปราการ
เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ

ตามที่ จังหวัดสมุทรปราการได้มีคำสั่ง ที่ ๑๖๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ และคำสั่ง ที่ ๑๘๗๐/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๕๗ การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ โดยกำหนดโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ และคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย คณะที่ปรึกษา คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ คณะกรรมการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ คณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ และที่แก้ไขเพิ่มเติมไปแล้ว นั้น

เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ เกิดประสิทธิภาพสามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้ผลเป็นที่ยุติและประชาชนได้รับความพึงพอใจ อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๓ และข้อ ๕ แห่งประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ และมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ จึงปรับปรุงเพิ่มเติมหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ เจ้าหน้าที่ประจำ และเจ้าหน้าที่ ซึ่งร่วมปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

๑.๑ ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีดังนี้

(๑) แจ้ง/ยื่น เรื่องด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ ศาลากลางจังหวัดสมุทรปราการ

(๒) โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๗๐๒ ๕๐๒๑-๔ ต่อ ๓๓๕๗๑ หรือ Hotline ๑๕๖๗ (โทรฟรี)

(๓) จดหมายหรือหนังสือส่งทางไปรษณีย์ “ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ” ศาลากลางจังหวัดสมุทรปราการ ถนนสุขุทธิรมย์ ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

(๔) ผ่านส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานในจังหวัดสมุทรปราการ

(๕) ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ เช่น เว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ Facebook และ Line ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ เป็นต้น

(๖) ผ่านสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ หรือโทรทัศน์ เป็นต้น

/(๗) ผ่านช่องทาง...

(๗) ผ่านช่องทางอื่น ๆ เช่น สำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

๑.๒ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ ตามข้อ ๑.๑ แล้วให้ดำเนินการ ดังนี้

- พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ว่าสามารถดำเนินการได้หรือไม่ หากดำเนินการได้โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ ให้ติดต่อประสานงานทันที หากได้รับคำตอบ จากหน่วยงานและสามารถแจ้งผู้ร้องฯ ได้ ให้แจ้งผู้ร้องฯ ทันที

- เมื่ออ่านคำร้องแล้ว ให้ประเมินว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องฯ แจ้ง หมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องฯ โดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องฯ ได้ร้องเรียน/ร้อง ทุกข์จริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้องฯ และจำแนกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ว่า เป็นเรื่อง การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในจังหวัดสมุทรปราการหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการ จัดซื้อจัดจ้างของจังหวัดสมุทรปราการหรือเรื่องทั่ว ๆ ไป

- กรณีที่ผู้ร้องฯ แจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ ให้แจ้งดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว หากเป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น ขอลงน แจ็งเบาแสบ การค้ายาเสพติด หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องดังกล่าว ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

- กรณีที่ผู้ร้องฯ แจ้งชื่อที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นการกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ให้โทรศัพท์ ติดต่อผู้ร้องฯ เพื่อขอข้อมูลผู้ร้องฯ หรือให้ผู้ร้องฯ ยืนยันเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการ ต่อไป

- กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กล่าวโทษ การแจ้งเบาแสบการกระทำ ความผิดหรือผู้มีอิทธิพล ซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องฯ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัย ให้แก่ผู้ร้องฯ และพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น หรือปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องฯ ก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยย่อ เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อประกอบการพิจารณาด้วย แล้วเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามลำดับถึงผู้ว่าราชการจังหวัด สมุทรปราการ หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการที่ได้รับมอบหมาย

(๒) ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการ หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการ ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยกำหนดให้รายงานผลภายใน ๓๐ วัน นับตั้งแต่วันที่หน่วยงานได้รับโทรสารหรือหนังสือแจ้งจากศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสมุทรปราการ เว้นแต่กรณีสำคัญเร่งด่วน อาจกำหนดให้รายงานผลภายในระยะเวลาตามที่เห็นสมควร

(๓) เมื่อได้รับรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสมุทรปราการรายงานผลผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการ หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการ ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งยุติเรื่องหรือให้ดำเนินการเพิ่มเติมหรือดำเนินการอื่น ๆ ตามที่เห็นสมควร

/(๔) หากหน่วยงาน...

(๔) หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผล โดยไม่ชี้แจงปัญหา/อุปสรรค/ขอขยายระยะเวลา ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ ดำเนินการ ดังนี้

- การติดตาม กำกับ กำชับ ให้รายงานผลภายใน ๓๐ วันทำการ
- แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนดรายงาน และให้รายงานผลภายใน ๑๕ วันทำการ
- แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ และให้รายงานผลภายใน ๗ วันทำการ
- แจ้งเตือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ และให้รายงานผลภายใน ๓ วันทำการ

หากครบกำหนดเดือนครั้งที่ ๓ แล้ว ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ จะเสนอติดตามเรื่องต่อที่ประชุมติดตามเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ หรือต่อที่ประชุมกรมการจังหวัดสมุทรปราการแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จหรือไม่รายงานผลการดำเนินการหรือไม่ได้ชี้แจงเหตุขัดข้องให้ทราบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ รายงานผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการ หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาดำเนินการทางวินัยแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือหัวหน้าส่วนราชการ หรือรายงานต้นสังกัด ตามสมควรแก่กรณีต่อไป

(๕) เมื่อปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รับการแก้ไขแล้ว ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการ หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการที่ได้รับมอบหมาย จะส่งยุติเรื่องพร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบ หรือรายงานส่วนราชการที่ส่งเรื่องให้ดำเนินการทราบแล้วแต่กรณี

(๖) กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นปัญหาระดับนโยบาย ซึ่งจังหวัดสมุทรปราการหรือส่วนราชการได้ดำเนินการเต็มขีดความสามารถแล้ว หรือปัญหานั้นเข้าสู่กระบวนการที่มีขั้นตอนตามกฎหมายกำหนดไว้โดยเฉพาะแล้ว หรือปัญหาซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการพิจารณาแล้ว เห็นว่า ผู้ร้องฯ มีหลักประกันความเป็นธรรม หรือได้รับความเป็นธรรม หรือได้รับความช่วยเหลือเยียวยาความเดือดร้อนหรือความเสียหายแล้ว ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการรายงานผลเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการ หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณายุติเรื่อง

๑.๓ การรายงานผลการดำเนินการ

กำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยสรุปสาระสำคัญ เพื่อประกอบการพิจารณาของผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการ หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการที่ได้รับมอบหมาย ดังนี้

- (๑) ข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญ และภาพประกอบ (ถ้ามี)
- (๒) ข้อกฎหมาย (ถ้ามี)
- (๓) ความเห็นของหน่วยงาน และเหตุผลสนับสนุน (ควรยุติเรื่อง/ดำเนินการต่อไป ด้วยเหตุผลประการใด/มีปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขอย่างไร)
- (๔) การแจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องโดยตรง (กรณีมีชื่อ-นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องปรากฏชัดเจน)

ทั้งนี้ หากการรายงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นเพียงการส่งเอกสารแนบเท่านั้น ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คืนกลับให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการใหม่

ข้อ ๒ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางสื่อสังคมออนไลน์ และเว็บไซต์หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับจังหวัดสมุทรปราการกำหนดวางแผนทางการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางสื่อสังคมออนไลน์ ดังนี้

๒.๑ ให้ทุกส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ อำเภอ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงเจ้าหน้าที่ของรัฐในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ให้ความสำคัญกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook หรือ Line) ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ หรือช่องทางการสื่อสารอื่น ๆ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ

๒.๒ ให้เป็นหน้าที่ของหัวหน้าส่วนราชการ หัวหน้าหน่วยงานของรัฐ หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ นายอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมประจำหน่วยงาน ติดตามและตอบสนองต่อปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะ จากประชาชน ซึ่งปรากฏในสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook หรือ Line) ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการหรือของผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการ และเว็บไซต์จังหวัดสมุทรปราการ

๒.๓ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางสื่อสังคมออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการหรือของผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการ

(๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการประสานแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทาง Facebook/Line/โทรศัพท์/โทรสาร ไปยังหัวหน้าส่วนราชการหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๒) หน่วยงานที่ได้รับแจ้งตามข้อ ๒.๓ (๑) แล้ว ให้ตอบรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเบื้องต้นให้ผู้ร้องฯ ทราบ ในโอกาสแรก และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่โดยเร็ว หากเป็นกรณีเกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของหลายหน่วยงาน ให้หน่วยงานที่ได้รับแจ้งประสานงานกับหน่วยงานอื่น เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ลุล่วง

(๓) เมื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้ว ให้แจ้งผู้ร้องฯ ทราบ และรายงานผลให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการ ทราบ

๒.๔ แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามประกาศนี้ให้นำไปใช้กับเว็บไซต์จังหวัดสมุทรปราการ

ข้อ ๓ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานและให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค สามารถแก้ไขและบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชนด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ ระเบียบ และกฎหมาย และประชาชนได้รับความพึงพอใจ จึงกำหนดแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้หน่วยงานของรัฐภายในจังหวัดสมุทรปราการถือปฏิบัติและดำเนินการ ดังนี้

(๑) กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก และไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ประชาชนได้ทราบ

(๒) กำหนดหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลักษณะเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่รับไว้พิจารณาหรือไม่อาจรับไว้พิจารณาอย่างชัดเจน โดยให้พิจารณาด้วยความละเอียดรอบคอบ และระมัดระวัง

(๓) กำหนดกระบวนการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน โดยอาจตั้งคณะกรรมการตรวจสอบลงพื้นที่แก้ไขปัญหา ประชุมหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาพร้อมกัน หรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ ได้มีการกล่าวตักเตือนหรือลงโทษตามระเบียบกฎหมายที่กำหนดไว้

/(๔) กำหนด...

(๔) กำหนดระยะเวลาการดำเนินการ โดยพิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว และให้ถือว่าความล่าช้าเป็นส่วนหนึ่งของความไม่เป็นธรรม

(๕) ชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาการดำเนินการ และแจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะตามเห็นสมควรแก่กรณี

(๖) เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน

(๗) กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

(๘) ให้มีการรายงานผลการดำเนินการดังกล่าว (ถ้ามี) ผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการทราบ เป็นประจำทุกเดือน

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายสมศักดิ์ชาย สุทธิพันธ์)
ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการ