



ประกาศจังหวัดเชียงใหม่

เรื่อง มาตรการ และกลไกในการจัดการเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียนของจังหวัดเชียงใหม่

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน ต้องมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน และกำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ นั้น

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานและการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์และระเบียบกฎหมาย ให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค สามารถแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชน ด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม และได้รับความพึงพอใจสูงสุด จังหวัดเชียงใหม่จึงกำหนดมาตรการ และกลไกในการจัดการเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียนของจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ส่วนราชการในจังหวัดถือปฏิบัติและดำเนินการ ดังนี้

๑. กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวกและประหยัดงบประมาณ เช่น ตั้รับเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนผ่านจดหมายถึงผู้ที่เกี่ยวข้อง ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ประชาชนได้รับทราบโดยทั่วกัน

๒. ในการจัดการเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียนที่ได้รับ ให้นำแนวทางการปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ มาใช้ในการจัดการเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียนของส่วนราชการ

๓. กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงการวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน โดยพิจารณาจำแนกข้อร้องเรียนตามความสำคัญ ประเด็นปัญหาของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ความเร่งด่วน และตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ โดยให้พิจารณาด้วยความละเอียด และรอบคอบ

๔. กำหนดกระบวนการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน โดยอาจตั้งคณะกรรมการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียน คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย คณะกรรมการตรวจสอบ ในการรับเรื่องและลงพื้นที่แก้ไขปัญหา หรือประชุมหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน และแต่งตั้งหรือมอบหมายเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ อย่างน้อย ๑ คน มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. กำหนดระยะเวลา ...

๕. กำหนดระยะเวลาการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน โดยพิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ให้ถือว่าความล่าช้าเป็นส่วนหนึ่งของความไม่เป็นธรรม

๖. ส่วนราชการต้องจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และคู่มือการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียน

๗. การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและแก้ไขการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานต่อไป

๘. ส่วนราชการต้องมีการรายงานผลการดำเนินการให้หัวหน้าส่วนราชการทราบเป็นประจำ และ/หรือเมื่อการดำเนินการตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ยุติแล้ว

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๑


(นายปวิณ ขำนิประศาสน์)
ผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงใหม่