



ประกาศจังหวัดกาฬสินธุ์

เรื่อง มาตรการในการจัดการเรื่องร้องเรียนของจังหวัดกาฬสินธุ์

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน ต้องมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน และกำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ นั้น

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงาน และให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค สามารถแก้ไขและบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชน ด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์และระเบียบกฎหมาย และประชาชนได้รับความพึงพอใจ จังหวัดกาฬสินธุ์จึงกำหนดแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ส่วนราชการในจังหวัดกาฬสินธุ์ทุกส่วนราชการถือปฏิบัติและดำเนินการ ดังนี้

๑. กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก และไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ประชาชนได้รับทราบ
 ๒. กำหนดหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลักษณะเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่รับไว้พิจารณาหรือไม่อาจรับไว้พิจารณาอย่างชัดเจน โดยให้พิจารณาด้วยความละเอียด รอบคอบ และระมัดระวัง
 ๓. กำหนดกระบวนการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน โดยอาจตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ลงพื้นที่แก้ไขปัญหา ประชุมหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกัน หรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ ได้มีการกล่าวตักเตือนหรือลงโทษตามระเบียบกฎหมายที่กำหนดไว้
 ๔. กำหนดระยะเวลาการดำเนินการ โดยพิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วและให้ถือว่าความล่าช้าเป็นส่วนหนึ่งของความไม่เป็นธรรม
 ๕. ชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการดำเนินการ และแจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ
 ๖. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงาน
 ๗. ให้มีการรายงานผลการดำเนินการให้หัวหน้าส่วนราชการทราบเป็นประจำทุกเดือน
- จึงประกาศมาเพื่อทราบ และถือปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๘ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายสนั่น พงษ์อักษร)

ผู้ว่าราชการจังหวัดกาฬสินธุ์