

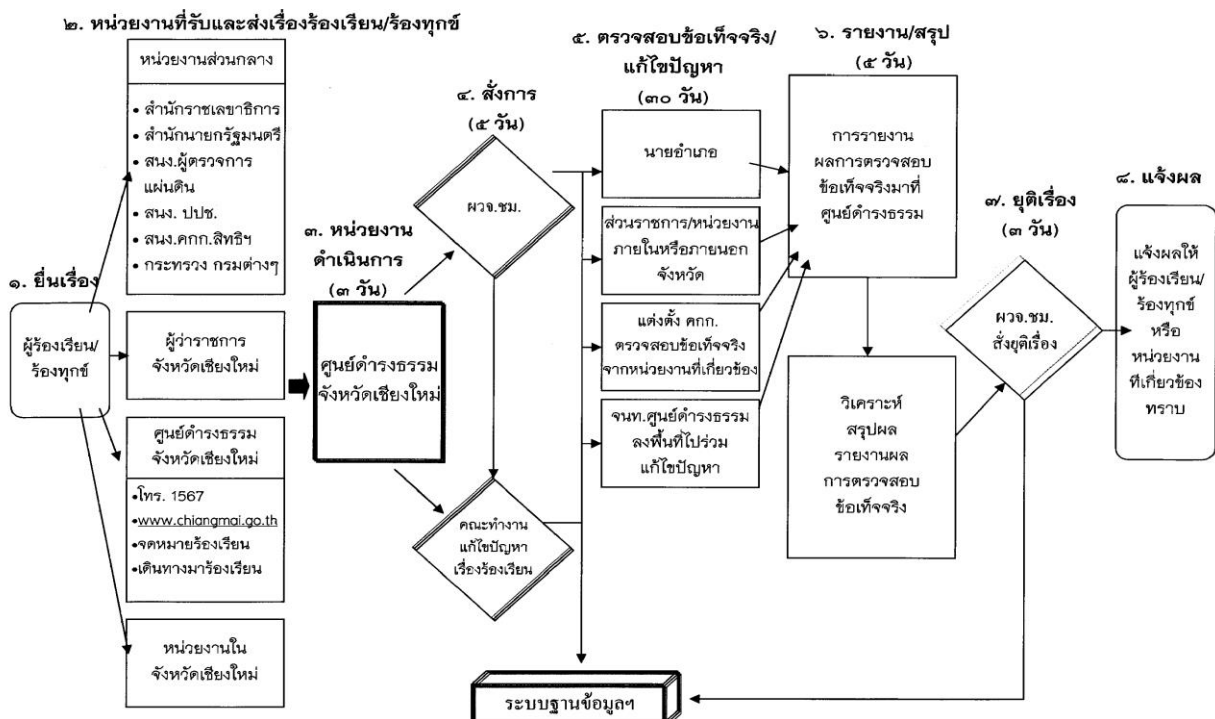
ข้อ ๒ ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน ต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน ดังนี้

๑. หลักเกณฑ์และขั้นตอนในการบริการประชาชนของหน่วยงาน รวมทั้งระเบียบหรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง



๒. เอกสารและคู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้หลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้บริการประชาชน รวมทั้งระเบียบหรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่



ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่

๑. ยื่นเรื่อง

ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ทาง Internet ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ หรือมาร้องเรียนด้วยตนเอง และจากหน่วยงานภายนอก จังหวัด ทั้งส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค

๒. หน่วยงานที่รับและส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ หน่วยงานส่วนกลาง เช่น สำนักราชเลขาธิการ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงานกฤษฎีกาฯ ฯลฯ ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดเชียงใหม่

๒.๒ ผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงใหม่ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยตรง จากการลงไปเยี่ยม เยียนราษฎรในพื้นที่ หรือโครงการจังหวัด/อำเภอเคลื่อนที่

๒.๓ หน่วยงานในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนมาให้พิจารณาแก้ไขปัญหา เนื่องจากเป็นเรื่องที่ไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่รับผิดชอบ หรืออยู่เกินอำนาจของหน่วยงาน นั้นๆ

๒.๔ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทาง Internet ทาง ไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ หรือมาร้องเรียนด้วยตนเองหลังจากที่ศูนย์ดำรงธรรม ได้รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้วจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓. หน่วยงานดำเนินการ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ มอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล และเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชา หรือ สรุปร้องเรียนเข้าสู่การประชุมพิจารณาของคณะทำงานพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ประจำจังหวัดเชียงใหม่

๔. การสั่งการ

๔.๑ ผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงใหม่ สั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการแก้ไข ตรวจสอบ/สอบสวน และสับดับรับฟังข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะ

แนวทางแก้ไข หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงและเสนอแนะแนวทางแก้ไข ประกอบด้วยผู้แทนส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๒ คณะทำงานพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประจำจังหวัดเชียงใหม่ ประชุม พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆ แล้วมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕. การตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕.๑ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่มีอำนาจหน้าที่/ความรับผิดชอบ ในการแก้ไขปัญหาเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นๆ ทั้งที่อยู่ภายในจังหวัด หรืออยู่นอกจังหวัด (หน่วยงานระดับ ภาค/หน่วยงานส่วนกลาง) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕.๒ มอบหมายให้นายอำเภอไปตรวจสอบ/สอบสวนและสับดับรับฟังข้อเท็จจริง ตลอดจน เสนอแนะแนวทางแก้ไข

๕.๓ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ ลงไปสอบสวนข้อเท็จจริง ตลอดจน เสนอแนะแนวทางแก้ไข

เมื่อมีการแจ้งให้ ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้ว ยังไม่ได้ รายงานผล ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ จะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

- (๑) เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน
- (๒) เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๑
- (๓) เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๒

๖. การรายงาน/สรุปผล

เมื่อหน่วยงานรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและสรุปผลมายังจังหวัดเชียงใหม่ ศูนย์ ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ (เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ) ดำเนินการสรุป วิเคราะห์ และรายงาน ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อนำเรียนผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงใหม่ ทราบและพิจารณา สั่งการ หรือยุติเรื่อง โดยเรื่องที่ยุติแล้วจะแจ้งให้หน่วยงานที่ส่งเรื่องมาให้จังหวัดและแจ้งผู้ ร้องทราบต่อไป

๗. ระบบฐานข้อมูล

บันทึกรายละเอียดข้อมูลและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงในระบบ ฐานข้อมูล ซึ่งเป็นโปรแกรมระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นข้อมูลในการตรวจสอบ และติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ และผู้บริหาร

๓. รายงานผลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งรายงานเชิงสถิติที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของ ศูนย์ดำรงธรรม

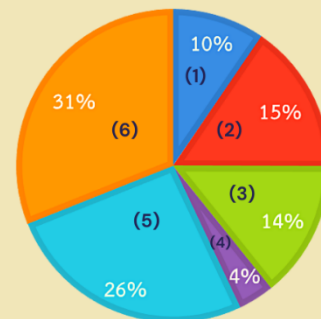
สรุปผลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ.2557 – พ.ศ. 2564

สถิติการรับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ปี พ.ศ.2557 – พ.ศ. 2564 (จำแนกตามประเภท)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	รวมปริมาณงานทั้งหมด			
	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ถึง พ.ศ. 2564			
	(18 กรกฎาคม 2557 - 30 กันยายน 2564)			
	เรื่องทั้งหมด	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยุติเรื่อง	ร้อยละ
1. แจ้งเบาะแสกระทำความผิด	1,699	3	1,696	99.80
2. เรื่องเดือดร้อนทั่วไป	2,758	17	2,741	99.38
3. ร้องเรียนหน่วยงาน/ เจ้าหน้าที่รัฐ	2,524	13	2,511	99.48
4. ร้องเรียนปัญหาที่ดิน	663	7	656	98.84
5. ขอความช่วยเหลือ	4,624	7	4,617	99.85
6. ให้คำปรึกษา	5,525	0	5,525	100.00
รวม	17,793	47	17,746	99.94

สถิติการรับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ปี พ.ศ.2557 - พ.ศ. 2564 (จำแนกตามประเภท)

- 1. แจ้งเบาะแสกระทำความผิด ■ 2. เรื่องเดือดร้อนทั่วไป
- 3. ร้องเรียนหน่วยงาน/ เจ้าหน้าที่รัฐ ■ 4. ร้องเรียนปัญหาที่ดิน
- 5. ขอความช่วยเหลือ ■ 6. ให้คำปรึกษา



ข้อมูลวันที่ 30 กันยายน 2564

สรุปผลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ.2557 – พ.ศ. 2564

สถิติการรับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ปี พ.ศ.2557 – พ.ศ. 2564 (จำแนกตามปีพุทธศักราช)

การให้บริการ	รวมปริมาณงานทั้งหมด	
	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - พ.ศ. 2564	
	(18 กรกฎาคม 2557 - 30 กันยายน 2564)	
ศูนย์บริการร่วม	รวมทั้งหมด	
ปี พ.ศ. 2557	1,080	
ปี พ.ศ. 2558	2,872	
ปี พ.ศ. 2559	1,230	
ปี พ.ศ. 2560	2,171	
ปี พ.ศ. 2561	2,644	
ปี พ.ศ. 2562	2,232	
ปี พ.ศ. 2563	3,488	
ปี พ.ศ. 2564	2,076	
รวม	17,793	

สถิติการรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - พ.ศ. 2564)



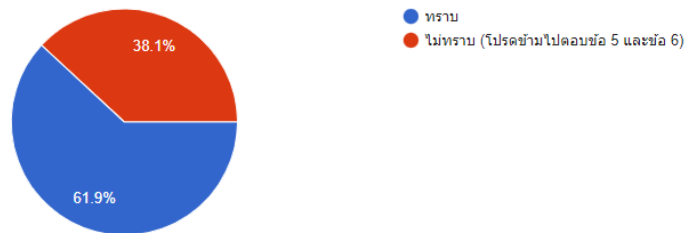
ข้อมูลวันที่ 30 กันยายน 2564

๔. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้/รับบริการของประชาชนที่จัดทำโดย

1. ท่านทราบหรือไม่ว่าศูนย์บริการร่วม ศคธ.ชม. มีการให้บริการอื่น ๆ นอกจากการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เช่น ชำระค่าไฟฟ้า ชำระค่าน้ำประปา บริการต่อภาษีรถ

คัด
ลอก

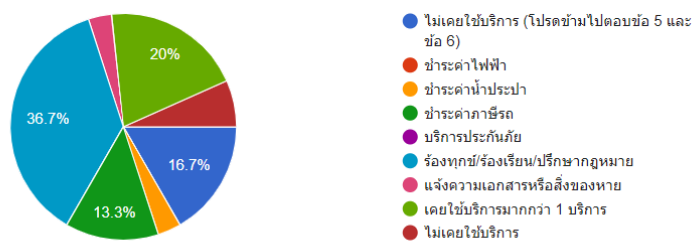
คำตอบ 21 ข้อ



2. ท่านเคยใช้บริการใดบ้าง ที่ศูนย์บริการร่วม ศคธ.ชม. ชั้น 1 ศาลากลางจังหวัดเชียงใหม่

คัด
ลอก

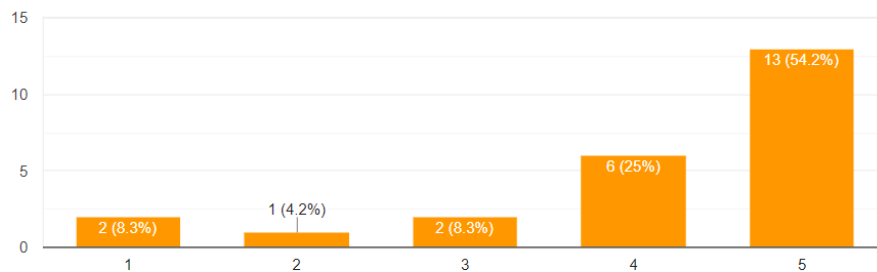
คำตอบ 30 ข้อ



3. ท่านพึงพอใจในการจัดหน่วยงานมาให้บริการ (เช่น บริการรับชำระค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ต่อภาษีรถ) ณ ศูนย์บริการร่วม ศคธ.ชม. มากน้อยเพียงใด (คะแนนเต็ม 5)

คัด
ลอก

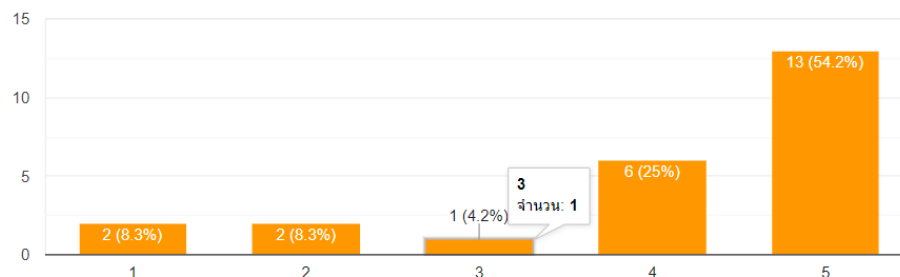
คำตอบ 24 ข้อ



4. ท่านเห็นว่าการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ณ ศูนย์บริการร่วม ศคธ.ชม. (เช่น บริการชำระค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ต่อภาษีรถ) สามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนมากน้อยเพียงใด (คะแนนเต็ม 5)

คัด
ลอก

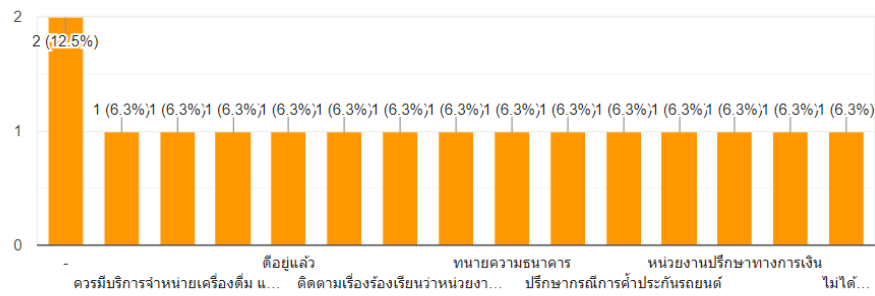
คำตอบ 24 ข้อ



5. ท่านเห็นว่าศูนย์บริการร่วม ศคธ.ชม. ควรจัดการหรือหน่วยงานใดมาให้บริการใดเพิ่มเติม (เช่น บริการธนาคาร ทุนความ ชำระค่าโทรศัพท์ ฯลฯ)

คัด
ลอก

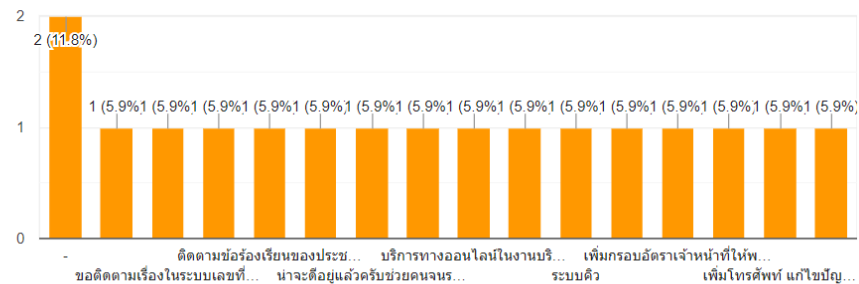
คำตอบ 16 ข้อ



6. นอกจากการจัดให้มีบริการเพิ่มตามข้อ 5 ศูนย์บริการร่วมฯ ควรมีการปรับปรุงในเรื่องใด

คัด
ลอก

คำตอบ 17 ข้อ



๕. หลักเกณฑ์หรือขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ

