



ประกาศจังหวัดกาฬสินธุ์

เรื่อง มาตรการในการจัดการเรื่องร้องเรียนของจังหวัดกาฬสินธุ์

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดินพ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน ต้องมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน และกำหนดให้ผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเรื่องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค แก้ไขและบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชนด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์และระเบียบกฎหมาย และประชาชนได้รับความพึงพอใจ จังหวัดกาฬสินธุ์จึงกำหนดแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ส่วนราชการในจังหวัดกาฬสินธุ์ ถือปฏิบัติและดำเนินการ ดังนี้

๑. กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่ายสะดวกและ ไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายพร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ประชาชนได้รับทราบ
๒. กำหนดหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ลักษณะเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่รับไว้ พิจารณา หรือไม่อาจรับไว้พิจารณาอย่างชัดเจน โดยให้พิจารณาด้วยความละเอียดรอบคอบและระมัดระวัง
๓. กำหนดกระบวนการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน โดยอาจตั้งคณะกรรมการ ตรวจสอบลงพื้นที่แก้ไขปัญหาประชุมหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกัน หรือกรณีการกระทำผิดของ เจ้าหน้าที่ได้มีการกล่าวตักเตือน หรือลงโทษตามระเบียบกฎหมายที่กำหนดไว้
๔. กำหนดระยะเวลาการดำเนินการโดยพิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว
๕. แจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบเป็นระยะ
๖. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน
๗. ให้มีการรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ว่าราชการจังหวัดกาฬสินธุ์ทราบเป็นประจำทุกเดือน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายไกรสร กองฉลาด)
ผู้ว่าราชการจังหวัดกาฬสินธุ์