



ประกาศจังหวัดสมุทรปราการ
เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ
(ฉบับที่ ๒)

ตามที่ จังหวัดสมุทรปราการ ได้ออกประกาศลงวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๓ เรื่อง หลักเกณฑ์
วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม
จังหวัดสมุทรปราการไปแล้ว นั้น

เนื่องจากจังหวัดสมุทรปราการได้มีคำสั่ง ที่ ๓๗๘๗/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๙ กรกฎาคม ๒๕๖๔
เรื่อง แต่งตั้งคณะที่ปรึกษา คณะกรรมการ และคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ
โดยให้ยกเลิกคำสั่งจังหวัดสมุทรปราการที่ ๑๖๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ และคำสั่งอื่นใด
ที่ขัดหรือแย้งกับคำสั่งฉบับนี้

เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ
ดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและข้อเท็จจริงเป็นปัจจุบัน จึงอาศัยอำนาจตามความในข้อ ๓ และข้อ ๕
แห่งประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ และมาตรา ๕๗
แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับระเบียบ
สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ จึงปรับปรุงเพิ่มเติมหลักเกณฑ์ วิธีการ
ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
สมุทรปราการ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ยกเลิกประกาศจังหวัดสมุทรปราการ ลงวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๓ เรื่อง หลักเกณฑ์
วิธีการ ขั้นตอน และแนวทาง การปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม
จังหวัดสมุทรปราการ

ข้อ ๒ ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ เจ้าหน้าที่ประจำ และเจ้าหน้าที่ ซึ่งร่วมปฏิบัติงาน
ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูล
ข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์
วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

๒.๑ ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีดังนี้

(๑) แจ้ง/ยื่น เรื่องด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ ศาลากลาง
จังหวัดสมุทรปราการ

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

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

(๔) ผ่านส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานในจังหวัดสมุทรปราการ

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

(๖) ผ่านสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ หรือโทรทัศน์ เป็นต้น

(๗) ผ่านช่องทางอื่น ๆ เช่น สำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

๒.๒ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ ตามข้อ ๑.๑ แล้วให้ดำเนินการ ดังนี้

- พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ว่าสามารถดำเนินการได้หรือไม่ หากดำเนินการได้โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ ให้ติดต่อประสานงานทันที หากได้รับคำตอบจากหน่วยงานและสามารถแจ้งผู้ร้องฯ ได้ ให้แจ้งผู้ร้องฯ ทันที

- เมื่ออ่านคำร้องแล้ว ให้ประเมินว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องฯ แจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องฯ โดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องฯ ได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้องฯ และจำแนกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ว่า เป็นเรื่อง การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในจังหวัดสมุทรปราการหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของจังหวัดสมุทรปราการหรือเรื่องทั่ว ๆ ไป

- กรณีที่ผู้ร้องฯ แจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว หากเป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น ขอลดหนี้ แจกเบาะแส การค้ายาเสพติด หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

- กรณีที่ผู้ร้องฯ แจ้งชื่อที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นการกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ให้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องฯ เพื่อขอข้อมูลผู้ร้องฯ หรือให้ผู้ร้องฯ ยืนยันเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป

- กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กล่าวโทษ การแจ้งเบาะแสดการกระทำความผิดหรือผู้มีอิทธิพล ซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องฯ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องฯ และพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น หรือปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องฯ ก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยย่อ เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อประกอบการพิจารณาด้วย แล้วเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามลำดับถึงผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการ หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการที่ได้รับมอบหมาย

(๒) ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการ หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการ ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยกำหนดให้รายงานผลภายใน ๓๐ วัน นับตั้งแต่วันที่หน่วยงานได้รับโทรสารหรือหนังสือแจ้งจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ เว้นแต่กรณีสำคัญเร่งด่วน อาจกำหนดให้รายงานผลภายในระยะเวลาตามที่เห็นสมควร

/(๓) เมื่อได้รับ...

(๓) เมื่อได้รับรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสมุทรปราการ รายงานผลผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการ หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการ ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งยุติเรื่องหรือให้ดำเนินการเพิ่มเติมหรือดำเนินการอื่น ๆ ตามที่เห็นสมควร

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

การติดตาม กำกับ กำชับ ให้รายงานผลภายใน ๓๐ วันทำการ

- แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนดรายงาน และให้รายงานผลภายใน ๑๕ วันทำการ

- แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ และให้รายงานผล

ภายใน ๗ วันทำการ

- แจ้งเตือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ และให้รายงานผล

ภายใน ๓ วันทำการ

หากครบกำหนดเดือนครั้งที่ ๓ แล้ว ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ จะเสนอติดตามเรื่องต่อที่ประชุมติดตามเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ หรือต่อที่ประชุม กรรมการจังหวัดสมุทรปราการแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จหรือไม่ รายงานผลการดำเนินการหรือไม่ได้ชี้แจงเหตุขัดข้องให้ทราบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ รายงาน ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการ หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการ ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณา ดำเนินการทางวินัยแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือหัวหน้าส่วนราชการ หรือรายงานต้นสังกัด ตามสมควร แก่กรณีต่อไป

(๕) เมื่อปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รับการแก้ไขแล้ว ผู้ว่าราชการ จังหวัดสมุทรปราการ หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการ ที่ได้รับมอบหมาย จะสั่งยุติเรื่องพร้อมทั้งแจ้ง ให้ผู้ร้องฯ ทราบ หรือรายงานส่วนราชการที่ส่งเรื่องให้ดำเนินการทราบแล้วแต่กรณี

(๖) กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นปัญหาระดับนโยบาย ซึ่งจังหวัด สมุทรปราการหรือส่วนราชการได้ดำเนินการเต็มขีดความสามารถแล้ว หรือปัญหานั้นเข้าสู่กระบวนการ ที่มีขั้นตอนตามกฎหมายกำหนดไว้โดยเฉพาะแล้ว หรือปัญหาซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ พิจารณาแล้ว เห็นว่า ผู้ร้องฯ มีหลักประกันความเป็นธรรม หรือได้รับความเป็นธรรม หรือได้รับความช่วยเหลือ เยียวยาความเดือดร้อนหรือความเสียหายแล้ว ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ รายงาน ผลเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการ หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการ ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณายุติเรื่อง

๒.๓ การรายงานผลการดำเนินการ

กำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยสรุปสาระสำคัญ เพื่อประกอบการพิจารณาของผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการ หรือรองผู้ว่าราชการ จังหวัดสมุทรปราการ ที่ได้รับมอบหมาย 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 ๓ การดำเนินการเกี่ยวกับการขอพระราชทานความเป็นธรรมและการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์เรื่องต่างๆ

๓.๑ กรณีส่วนราชการได้รับเรื่องการขอพระราชทานความเป็นธรรมหรือการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์จากสำนักกราชเลขาธิการ หรือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ขอให้ส่วนราชการพิจารณาเสนอข้อมูลหรือข้อคิดเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาในการกราบทูลพระกรุณาทราบฝ่าละอองธุลีพระบาท ให้สำนักกราชเลขาธิการ หรือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือตามนัยมาตรา ๓๘ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๓.๒ หากส่วนราชการไม่สามารถดำเนินการพิจารณาแก้ไขปัญหาคือหาข้อยุติเพื่อนำเสนอข้อมูลหรือข้อคิดเห็นให้สำนักกราชเลขาธิการ หรือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดตามข้อ ๓.๑ ให้ส่วนราชการชี้แจงถึงสาเหตุที่ไม่สามารถดำเนินการในเรื่องดังกล่าวว่ามาจากเหตุใดเหตุหนึ่ง ดังนี้

(๑) การขอพระราชทานความเป็นธรรมหรือการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์ดังกล่าว จัดเป็นงานซึ่งส่วนราชการได้มีประกาศกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จให้ประชาชนและข้าราชการเป็นการทั่วไปแล้ว แต่มีอุปสรรคข้อขัดข้องที่ยังไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาดังกล่าวได้และขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไขอุปสรรคข้อขัดข้องอย่างไร จะดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาใด

(๒) การขอความเป็นธรรมหรือการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์ดังกล่าว เป็นงานซึ่งส่วนราชการมิได้มีการประกาศกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป และยังคงดำเนินการไม่แล้วเสร็จอันเนื่องมาจากอุปสรรคข้อขัดข้องใด และจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาใด

(๓) เหตุอื่นๆ

๓.๓ หลังจากที่ได้ดำเนินการตามข้อ ๓.๒ แล้ว ให้ส่วนราชการนั้นพิจารณาดำเนินการให้สำนักกราชเลขาธิการ หรือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีทราบ และหากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้วแต่เรื่องดังกล่าว ยังไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จ ให้ส่วนราชการนั้นแจ้งผลการพิจารณาให้สำนักกราชเลขาธิการ หรือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ทราบเป็นระยะทุก ๓๐ วัน จนกว่าจะดำเนินการให้แล้วเสร็จ ทั้งนี้ เพื่อเป็นข้อมูลรายงานผลความคืบหน้าให้สำนักกราชเลขาธิการ หรือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี และผู้เกี่ยวข้องทราบ

๓.๔ ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาคือหาข้อยุติเพื่อนำเสนอข้อมูลหรือข้อคิดเห็นให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี แจ้งสำนักกราชเลขาธิการเพื่อนำความกราบทูลพระกรุณาทราบฝ่าละอองธุลีพระบาทในเรื่องดังกล่าว ควรดำเนินการให้แล้วเสร็จซึ่งไม่ควรใช้เวลาเกิน ๑ ปี ยกเว้นเรื่องที่ต้องใช้เวลานาน เช่น คดีที่ต้องรอฟังผลคำพิพากษาถึงที่สุด

๓.๕ หากส่วนราชการไม่สามารถดำเนินการในเรื่องใด ขอให้แจ้งอุปสรรคให้สำนักกราชเลขาธิการ หรือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีทราบแต่เนิ่นๆ ไม่ควรปล่อยให้ล่วงเลยเป็นเวลานาน ซึ่งสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีอาจพิจารณาเสนอ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) พิจารณากำหนดระยะเวลาให้แก่ส่วนราชการรับไปปฏิบัติตามนัย มาตรา ๓๗ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เพื่อมิให้ผู้ขอพระราชทานความเป็นธรรมหรือขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์ต้องรอนานเกิน

ข้อ ๔ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางสื่อสังคมออนไลน์ และเว็บไซต์หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับจังหวัดสมุทรปราการกำหนดวางแผนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางสื่อสังคมออนไลน์ ดังนี้

๔.๑ ให้ทุกส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ อำเภอ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงเจ้าหน้าที่ของรัฐในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ให้ความสำคัญกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook หรือ Line) ของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสมุทรปราการ หรือช่องทางการสื่อสารอื่น ๆ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เร็วขึ้นอย่างรวดเร็วจนลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ

๔.๒ ให้เป็นหน้าที่ของหัวหน้าส่วนราชการ หัวหน้าหน่วยงานของรัฐ หัวหน้าหน่วยงาน รัฐวิสาหกิจ นายอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม ประจำหน่วยงาน ติดตามและตอบสนองต่อปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปัญหาความต้องการ และ ข้อเสนอแนะ จากประชาชน ซึ่งปรากฏในสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook หรือ Line) ของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสมุทรปราการหรือของผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการ และเว็บไซต์จังหวัดสมุทรปราการ

๔.๓ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางสื่อสังคมออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสมุทรปราการหรือของผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการ

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

(๒) หน่วยงานที่ได้รับแจ้งตามข้อ ๔.๓ (๑) แล้ว ให้ตอบรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเบื้องต้นให้ผู้ร้องฯ ทราบ ในโอกาสแรก และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่โดยเร็ว หากเป็น กรณีเกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของหลายหน่วยงาน ให้หน่วยงานที่ได้รับแจ้งประสานงานกับหน่วยงานอื่น เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ลุล่วง

(๓) เมื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้ว ให้แจ้งผู้ร้องฯ ทราบ และรายงานผลให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการ ทราบ

๔.๔ แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามประกาศนี้ให้นำไปใช้กับเว็บไซต์ จังหวัดสมุทรปราการ

ข้อ ๕ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานและให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค สามารถแก้ไขและบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชนด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ ระเบียบ และกฎหมาย และประชาชนได้รับความพึงพอใจ จึงกำหนดแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้หน่วยงานของรัฐภายในจังหวัดสมุทรปราการ ถือปฏิบัติและดำเนินการ ดังนี้

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

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

(๓) กำหนดกระบวนการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน โดยอาจตั้งคณะกรรมการ ตรวจสอบลงพื้นที่แก้ไขปัญหา ประชุมหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาหารือกัน หรือกรณีการกระทำความผิดของเจ้าหน้าที่ ได้มีการกล่าวกล่าวตักเตือนหรือลงโทษตามระเบียบกฎหมายที่กำหนดไว้

(๔) กำหนดระยะเวลาการดำเนินการ โดยพิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว และให้ถือว่าความล่าช้าเป็นส่วนหนึ่งของความไม่เป็นธรรม

(๕) ชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาการดำเนินการ และแจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะตามเห็นสมควรแก่กรณี

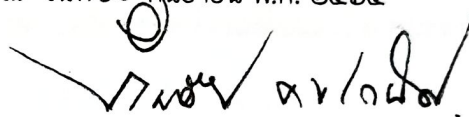
(๖) เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน

(๗) กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

(๘) ให้มีการรายงานผลการดำเนินการดังกล่าว (ถ้ามี) ผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการทราบ เป็นประจำทุกเดือน

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔



(นายวันชัย คงเกษม)

ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการ