



ประกาศจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ที่ ๕๕๗๕ / ๒๕๖๑

เรื่อง แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดให้มีประสิทธิภาพ

เจตนารมณ์ของประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ได้กำหนดให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขึ้น เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนทุกประเภท ซึ่งนับแต่ก่อตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมาจนถึงปัจจุบันมีประชาชนจำนวนมากให้ความสนใจมาขอรับบริการ เป็นเหตุให้แนวโน้มเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง บางกรณีเป็นปัญหาที่มีความซับซ้อนและ/หรืออาจส่งผลกระทบต่อประชาชนจำนวนมาก ฉะนั้น การจัดการเรื่องร้องทุกข์อย่างมีประสิทธิภาพจึงมีความสำคัญยิ่งต่อการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนจากการได้รับบริการแก้ไขปัญหาอย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว

ในการนี้ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์จึงได้กำหนดนโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพขึ้น ดังนี้

๑. มาตรการลดจำนวนระยะเวลาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
 - ๑) ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากเดิม ๓๐ วัน ให้ลดลงเหลือ ๒๗ วัน
 - ๒) ระยะเวลากำหนดให้รายงานผล จากเดิม ๑๕ วัน ให้ลดเหลือ ๑๓ วัน
 - ๓) ระยะเวลาดำเนินการยุติเรื่อง จากเดิม ๑๐ วัน ให้ลดเหลือ ๙ วัน
๒. มาตรการกำกับติดตาม/เร่งรัดเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
 - ๑) เมื่อมีการแจ้งให้ส่วนราชการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว หากล่วงเลยระยะเวลาที่กำหนดแล้วยังไม่ได้รับรายงาน ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดดำเนินการแจ้งเตือนโดยการออกหนังสือประทับตราเร่งรัดตามระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้
 - เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน
 - เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๐ วัน ต่อจากแจ้งเตือนครั้งที่ ๑
 - เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน ต่อจากแจ้งเตือนครั้งที่ ๒
 - ๒) กรณีที่พ้นกำหนดเวลาให้รายงานผลจากการแจ้งเตือนครั้งที่ ๓ แล้ว และยังมีได้รับรายงานผลการดำเนินงาน ให้นำเสนอเรื่องดังกล่าวถึงรองผู้ว่าราชการจังหวัดผู้รับผิดชอบงานด้านศูนย์ดำรงธรรมทราบและพิจารณาสั่งการเพื่อหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไป
 - ๓) ให้มีการดำเนินการจัดประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อติดตามผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนผ่านศูนย์ดำรงธรรม ทั้งนี้ หากหน่วยงานใดที่มีได้เป็นคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด แต่เป็นหน่วยงานที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้ส่งต่อเรื่องให้ดำเนินการและมีเรื่องค้างค้ำมากกว่า ๕ เรื่อง ให้เชิญหัวหน้าส่วนราชการ/หัวหน้าหน่วยงานดังกล่าวเข้าร่วมประชุมด้วย

๓. แนวทางการเสนอเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชา

๑) หากกรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ใด เป็นเรื่องเล็กน้อย เช่น การได้รับความไม่สะดวกจากระบบสาธารณูปโภคที่ชำรุดบกพร่อง การขอให้ไกล่เกลี่ยคดีทางแพ่ง การแจ้งเบาะแสการเล่นการพนัน การขอรับบริการข้อมูลข่าวสารทั่วไป เป็นต้น เพื่อความรวดเร็วให้หัวหน้าสำนักงานจังหวัดปฏิบัติราชการแทนผู้ว่าราชการจังหวัดในการลงนามหนังสือแจ้งหน่วยราชการ/หน่วยงานดำเนินการ

๒) หากกรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ใด เป็นเรื่องสำคัญหรืออาจส่งผลกระทบต่อประชาชนจำนวนมาก เช่น การแจ้งเบาะแสผู้ร้ายก่ออาชญากรรม การทำลายทรัพย์สินธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การค้ามนุษย์ การปล่อยน้ำเสียหรือควันทoxicจากโรงงานอุตสาหกรรม การร้องเรียนข้าราชการการเมืองหรือข้าราชการระดับสูงทุจริตประพฤติมิชอบ เป็นต้น หรือเรื่องร้องเรียนอื่นๆ ที่จำเป็นต้องรับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน ให้เสนอเรื่องร้องเรียนนั้นถึงรองผู้ว่าราชการจังหวัดที่กำกับดูแลงานด้านศูนย์ดำรงธรรมปฏิบัติราชการแทนผู้ว่าราชการจังหวัดในการลงนามหนังสือแจ้งหน่วยราชการ/หน่วยงานดำเนินการ

๓) หากกรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ใด เป็นเรื่องสำคัญยิ่งและรองผู้ว่าราชการจังหวัดผู้รับผิดชอบงานด้านศูนย์ดำรงธรรมเห็นควรเสนอเรื่องดังกล่าวถึงผู้ว่าราชการจังหวัดทราบ ให้นำเรื่องร้องเรียนนั้นเสนอต่อผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้ลงนามหนังสือแจ้งหน่วยราชการ/หน่วยงานดำเนินการ

๔) การเสนอยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามข้อ ๑ และ ๒ ให้เสนอรองผู้ว่าราชการจังหวัดผู้รับผิดชอบงานด้านศูนย์ดำรงธรรมเป็นผู้มีอำนาจยุติเรื่อง หากเป็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามข้อ ๓ ให้เสนอเรื่องดังกล่าวให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้ยุติเรื่อง

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน และ ให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทุกคนยึดถือปฏิบัติตามนี้ด้วย

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๑



(นายพลภค สิงหเสนี)

ผู้ว่าราชการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์