



ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ที่ ๒๒๙/๒๕๕๙

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)
และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและ
เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)

ด้วยสำนักงานจังหวัดกำแพงเพชร ได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนภายในสำนักงานจังหวัด
ขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานภายในหน่วยงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และให้เป็นไปตามมาตรฐาน
การปฏิบัติราชการของหน่วยงานในภาครัฐ

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของ
อำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมือง
ที่ดี จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน” ขึ้น ณ ห้องสำนักงานจังหวัดกำแพงเพชร อาคารศูนย์ราชการ
จังหวัดกำแพงเพชร อำเภอเมืองจังหวัดกำแพงเพชร พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน ณ หน้าที่้องสำนักงาน
จังหวัดกำแพงเพชร ชั้น ๔ อาคารศูนย์ราชการจังหวัดกำแพงเพชร และขอแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ตามตำแหน่ง
ดังต่อไปนี้

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่
พิจารณาวินิจฉัยและเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนของสำนักงานจังหวัดกำแพงเพชร เกี่ยวกับ
เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลยพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง
๒. ผู้อำนวยการกลุ่มงานอำนวยการ เป็นรองประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่พิจารณา
วินิจฉัยและเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนของสำนักงานจังหวัดกำแพงเพชร เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่
ในหน่วยงาน และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลยพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง
๓. ผู้อำนวยการกลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด เป็นรองประธานศูนย์
รับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่พิจารณาวินิจฉัยและเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนของสำนักงาน
จังหวัดกำแพงเพชร เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลยพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง
๔. ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม เป็นรองประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่พิจารณา
วินิจฉัยและเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนของสำนักงานจังหวัดกำแพงเพชร เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ใน
หน่วยงาน และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลยพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง

โดยให้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานจังหวัดกำแพงเพชร มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราวข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๔. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๕. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๕.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๕.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษ ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๖. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๗. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ได้แก่ นิตกรประจำสำนักงานจังหวัดกำแพงเพชร มีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการงานต่างๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร

๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

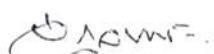
๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ

ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานหัวหน้าสำนักงานจังหวัดกำแพงเพชรโดยทันที

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๓ ตุลาคม ๒๕๕๙

(ลงชื่อ)



(นายสกุลเพชร พิกุลประเสริฐ)

ผู้อำนวยการกลุ่มยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด

รักษาราชการแทนหัวหน้าสำนักงานจังหวัดกำแพงเพชร