



ประกาศ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยนาท
เรื่อง มาตรการในการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยนาท

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติมพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวกับการบริการประชาชน ต้องมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน และกำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการหรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือลดเบี่ยงทุกข์ มีสิทธิเสนอเรื่องร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ นั้น

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยนาท ได้แต่งตั้งคณะกรรมการในการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยนาท ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยนาท เพื่อเตรียมความพร้อมในการขับเคลื่อนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment – ITA) ให้เข้าไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค สามารถแก้ไขและบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชน ด้วยความรวดเร็วเป็นธรรม มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์และระเบียบกฎหมาย ประชาชนได้รับความพึงพอใจ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยนาท จึงกำหนดแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ส่วนราชการที่จัดการศึกษาและพัฒนาการศึกษาในจังหวัดชัยนาทถือปฏิบัติและดำเนินการ ดังนี้

๑. กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวกและไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ประชาชนได้รับทราบ

๒. กำหนดหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลักษณะเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่รับไว้พิจารณาหรือไม่อาจรับไว้พิจารณาอย่างชัดเจน โดยให้พิจารณาด้วยความละเอียด รอบคอบและระมัดระวัง

๓. กำหนดกระบวนการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน โดยอาจตั้งคณะกรรมการตรวจสอบลงพื้นที่แก้ไขปัญหา ประชุมหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาพร้อมกัน หรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ ได้มีการกล่าวตักเตือนหรือลงโทษตามระเบียบกฎหมายที่กำหนดไว้

๔. กำหนดระยะเวลาการดำเนินการ โดยพิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วและให้ถือว่าความล่าช้าเป็นส่วนหนึ่งของความไม่เป็นธรรม

๕. ชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาการดำเนินการ และแจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ

๖. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงาน

๗. ให้มีการรายงานผลการดำเนินการให้ศึกษาธิการจังหวัดชัยนาททราบเป็นประจำทุกเดือน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒