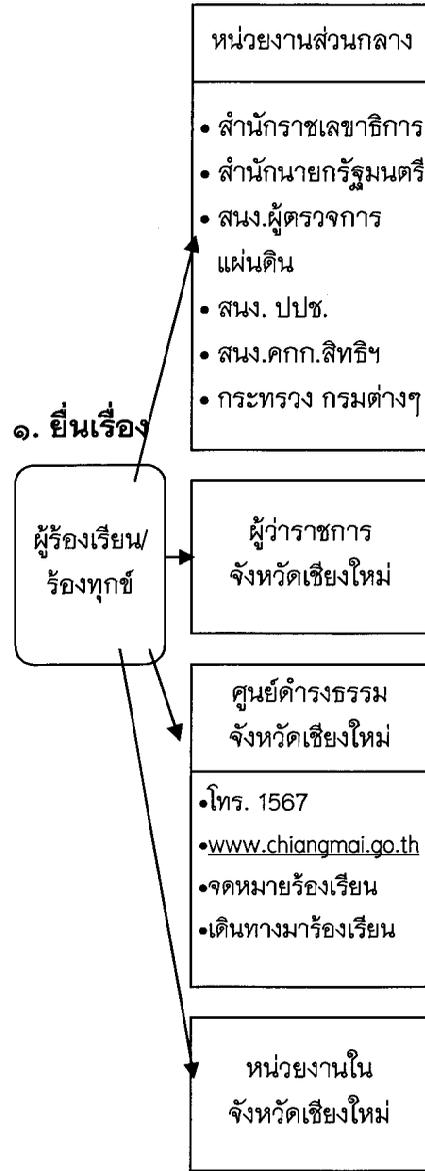


ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่

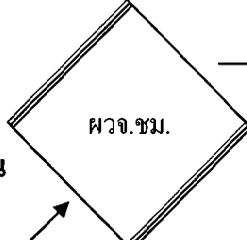
๒. หน่วยงานที่รับและส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



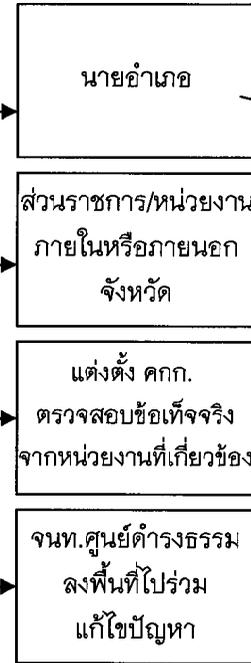
๓. หน่วยงานดำเนินการ (๓ วัน)



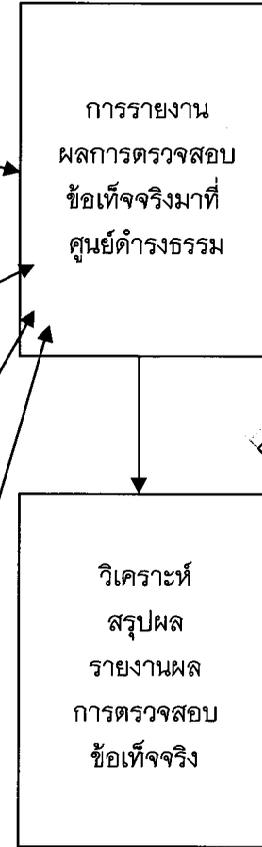
๔. สั่งการ (๕ วัน)



๕. ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไข้ปัญหา (๓๐ วัน)



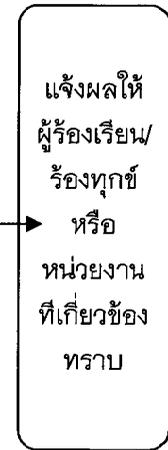
๖. รายงาน/สรุป (๕ วัน)



๗. ยุติเรื่อง (๓ วัน)



๘. แจ้งผล



**ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่**

๑. ยื่นเรื่อง

ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ทาง Internet ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ หรือมาร้องเรียนด้วยตนเอง และจากหน่วยงานภายนอก จังหวัด ทั้งส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค

๒. หน่วยงานที่รับและส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ หน่วยงานส่วนกลาง เช่น สำนักราชเลขาธิการ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงานয়กรัฐมนตรี ฯลฯ ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดเชียงใหม่

๒.๒ ผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงใหม่ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยตรง จากการลงไปเยี่ยมเยียนราษฎรในพื้นที่ หรือโครงการจังหวัด/อำเภอเคลื่อนที่

๒.๓ หน่วยงานในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนมาให้พิจารณาแก้ไขปัญหา เนื่องจากเป็นเรื่องที่ไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่รับผิดชอบ หรืออยู่เกินอำนาจของหน่วยงาน นั้นๆ

๒.๔ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทาง Internet ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ หรือมาร้องเรียนด้วยตนเองหลังจากที่ศูนย์ดำรงธรรม ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้วจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓. หน่วยงานดำเนินการ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ มอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล และเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชา หรือสรุปเรื่องนำเข้าสู่การประชุมพิจารณาของคณะทำงานพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ประจำจังหวัดเชียงใหม่

๔. การสั่งการ

๔.๑ ผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงใหม่ สั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการแก้ไข ตรวจสอบ/สอบสวน และสดับรับฟังข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะ

แนวทางแก้ไข หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงและเสนอแนะแนวทางแก้ไข ประกอบด้วยผู้แทนส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๒ คณะทำงานพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประจำจังหวัดเชียงใหม่ ประชุม พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆ แล้วมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕. การตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕.๑ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่มีอำนาจหน้าที่/ความรับผิดชอบ ในการแก้ไขปัญหาเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นๆ ทั้งที่อยู่ภายในจังหวัด หรืออยู่นอกจังหวัด (หน่วยงานระดับ ภาค/หน่วยงานส่วนกลาง) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕.๒ มอบหมายให้นายอำเภอไปตรวจสอบ/สอบสวนและสดับตรับฟังข้อเท็จจริง ตลอดจน เสนอแนะแนวทางแก้ไข

๕.๓ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ ลงไปสอบสวนข้อเท็จจริง ตลอดจน เสนอแนะแนวทางแก้ไข

เมื่อมีการแจ้งให้ ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้ว ยังไม่ได้ รายงานผล ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ จะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

- (๑) เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน
- (๒) เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๑
- (๓) เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๒

๖. การรายงาน/สรุปผล

เมื่อหน่วยงานรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและสรุปผลมายังจังหวัดเชียงใหม่ ศูนย์ ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ (เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ) ดำเนินการสรุป วิเคราะห์ และรายงาน ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อนำเรียนผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงใหม่ ทราบและพิจารณา สั่งการ หรือยุติเรื่อง โดยเรื่องที่ยุติแล้วจะแจ้งให้หน่วยงานที่ส่งเรื่องมาให้จังหวัดและแจ้งผู้ ร้องทราบต่อไป

๗. ระบบฐานข้อมูล

บันทึกรายละเอียดข้อมูลและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงในระบบ ฐานข้อมูล ซึ่งเป็นโปรแกรมระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นข้อมูลในการตรวจสอบ และติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ และผู้บริหาร