



มาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม

(ตามมติคณะกรรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ครั้งที่ ๒/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๒ โดยความเห็นชอบของเลขาธิการ กสทช. เมื่อวันที่ ๑๘ เมษายน ๒๕๖๒)

เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ในการตรวจและติดตามการใช้คลื่นความถี่ รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม และอื่นๆ ตามที่ กสทช. มอบหมาย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นที่ยอมรับ สำนักงาน กสทช. จึงได้กำหนดมาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม ดังนี้

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเปิดโอกาสและส่งเสริมให้มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทางต่างๆ
๒. เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ตามอำนาจหน้าที่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นที่ยอมรับ

มาตรการ

๑. กำหนดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ผ่านทางเว็บไซต์ ITA และช่องทางอื่นๆ ต่อสาธารณะ เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ รวมทั้งเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช.
๒. กำหนดให้มีหน่วยงานเจ้าของเรื่อง จัดทำช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการพัฒนาและดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. เช่น โทรศัพท์ (Call Center ๑๒๐๐) เว็บไซต์ จดหมาย กล่องรับฟังความคิดเห็น กิจกรรมต่างๆ เป็นต้น
๓. กำหนดให้หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ศึกษา วิเคราะห์ ระบบ รูปแบบ และผลการดำเนินงาน โดยให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมตามความเหมาะสมของบริบทในการดำเนินงานนั้นๆ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นที่ยอมรับมากยิ่งขึ้น
๔. กำหนดให้หน่วยงานเจ้าของเรื่อง จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในภาพรวมและรายข้อในมิติต่างๆ ตลอดจนวิเคราะห์ และรายงานผลต่อผู้บริหารที่รับผิดชอบ และคณะกรรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน กสทช. อย่างสม่ำเสมอ (ปีละ ๑ ครั้ง)
๕. กำหนดให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นตัวชี้วัดหนึ่งของผลการดำเนินงานของหน่วยงานนั้นและที่เกี่ยวข้อง

.....