ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพัทลุง

คู่มือการปฏิบัติงาน

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพัทลุง

Damrongdhama Center of Phatthalung

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดพัทลุง ศาลากลางจังหวัดพัทลุง
อาคารหลังเก่า ชั้น ๑ ถนนราเมศวร์ ตำบลคูหาสวรรค์ อำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ๙๓๐๐๐
โทร. ๐๗๔ ๖๑๔ ๑๓๐ สายด่วน ๑๕๖๗

คู่มือการปฏิบัติงาน
ศูนย์ดำรงธรรม

หลักการและเหตุผล

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงาน ระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัด สามารถให้บริการ ประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับ ความพึงพอใจ คณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงมีประกาศ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่ เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัดหรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ

ข้อ ๒ ให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรม ทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนอง ความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

ข้อ ๓ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการการบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และวางแนวทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรม

ข้อ ๔ ให้สำนักงบประมาณสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ตามข้อเสนอของคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ

ข้อ ๕ ในกรณีที่จำเป็นจะต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมให้สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาจังหวัดตามนโยบายของรัฐบาลการป้องปัดภัยพิบัติสาธารณะ การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด การป้องกันและปราบปรามการตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์การคุ้มครองป้องกันหรือช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาสให้ได้รับความเป็นธรรม และการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคมตามนโยบายของรัฐบาล ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งการ บังคับบัญชา กำกับ ดูแล บรรดาข้าราชการและพนักงานของรัฐในเขตจังหวัด ยกเว้นข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ข้าราชการทหาร ข้าราชการฝ่ายตุลาการ ข้าราชการฝ่ายอัยการ ข้าราชการในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พนักงานในสำนักงานคณะกรรมการการ เลือกตั้งประจำจังหวัด และข้าราชการในสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด

ข้อ ๖ ให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยการ ให้การบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

ศูนย์ดำรงธรรม ได้จัดตั้งขึ้นตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ และได้ทำพิธีเปิดศูนย์ดำรงธรรมอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๕๗

วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพัทลุง สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนการวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้จังหวัดตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล แผนสำรองฉุกเฉินเพื่อป้องกันผลกระทบการจัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น ๙ เรื่องหลักๆ ดังนี้

- เรื่องขอรับความช่วยเหลือ
- เรื่องได้รับความเดือดร้อน
- เรื่องขอความเป็นธรรม
- เรื่องแจ้งเบาะแส/ ผู้มีอิทธิพล
- เรื่องสาธารณูปโภค/ สาธารณูปการ
- เรื่องทรัพยากรธรรมชาติ/ สิ่งแวดล้อม
- เรื่องการทุจริต/ การปฏิบัติหน้าที่/ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่
- เรื่องปัญหาที่ดิน
- เรื่องอื่น ๆ

ช่องทางการร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพัทลุง อาคารศาลากลางจังหวัดพัทลุง (หลังเก่า) ชั้น ๑ ถนนราเมศวร์ ตำบลคูหาสวรรค์ อำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ๙๓๐๐๐

๒. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ : ๐๗๔ ๖๑๔๑๓๐ /สายด่วนมหาดไทย ๑๕๖๗

๓. ร้องเรียนทางสายด่วนรัฐบาล ๑๑๑๑

๔. http://www.damrongdhama.moi.go.th/

๕. Spond Application เป็นโปรแกรมบนมือถือสำหรับแจ้งเบาะแส หรือร้องเรียน

๖. เว็บไซต์จังหวัดพัทลุง www.phatthalung.go.th

๗. http://www.phatthalung.go.th/damrongdhama/ (ระบบ chattra)

๘. แอพพลิเคชั่น Line OA

๙. หนังสือ ไปรษณีย์ ศาลากลางจังหวัดพัทลุง ชั้น ๑ ถ.ราเมศวร์ อ.เมืองพัทลุง จ.พัทลุง ๙๓๐๐๐

๑๐. ช่องทางอื่น ๆ ได้แก่ ตู้รับเรื่องร้องทุกข์ฯ หรือศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกอำเภอ

การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมล์ติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

การติดตามประเมินผล หมายถึง การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การแจ้งเตือน

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด	➢ ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ ➢ กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลา ➢ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา ➢ รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บังคับบัญชา
เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม	➢ ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ ➢ รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนตามที่ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมมอบหมาย ➢ รวบรวมข้อเท็จจริงพร้อมข้อเสนอแนะ/ ความเห็นที่ได้จากการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผู้บังคับบัญชา

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑

ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆ ส่งเรื่องมายังจังหวัด เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เรื่องและข้อมูลการร้องเรียนจากทุกช่องทางเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม-จังหวัดพิจารณา พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล และมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ ๓

ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และแจ้งผู้ร้องทราบ

ขั้นตอนที่ ๔

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

ขั้นตอนที่ ๕

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ

ขั้นตอนที่ ๖

- **ยุติเรื่อง** แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน
- **ไม่ยุติ** สั่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

มาตรฐานงาน

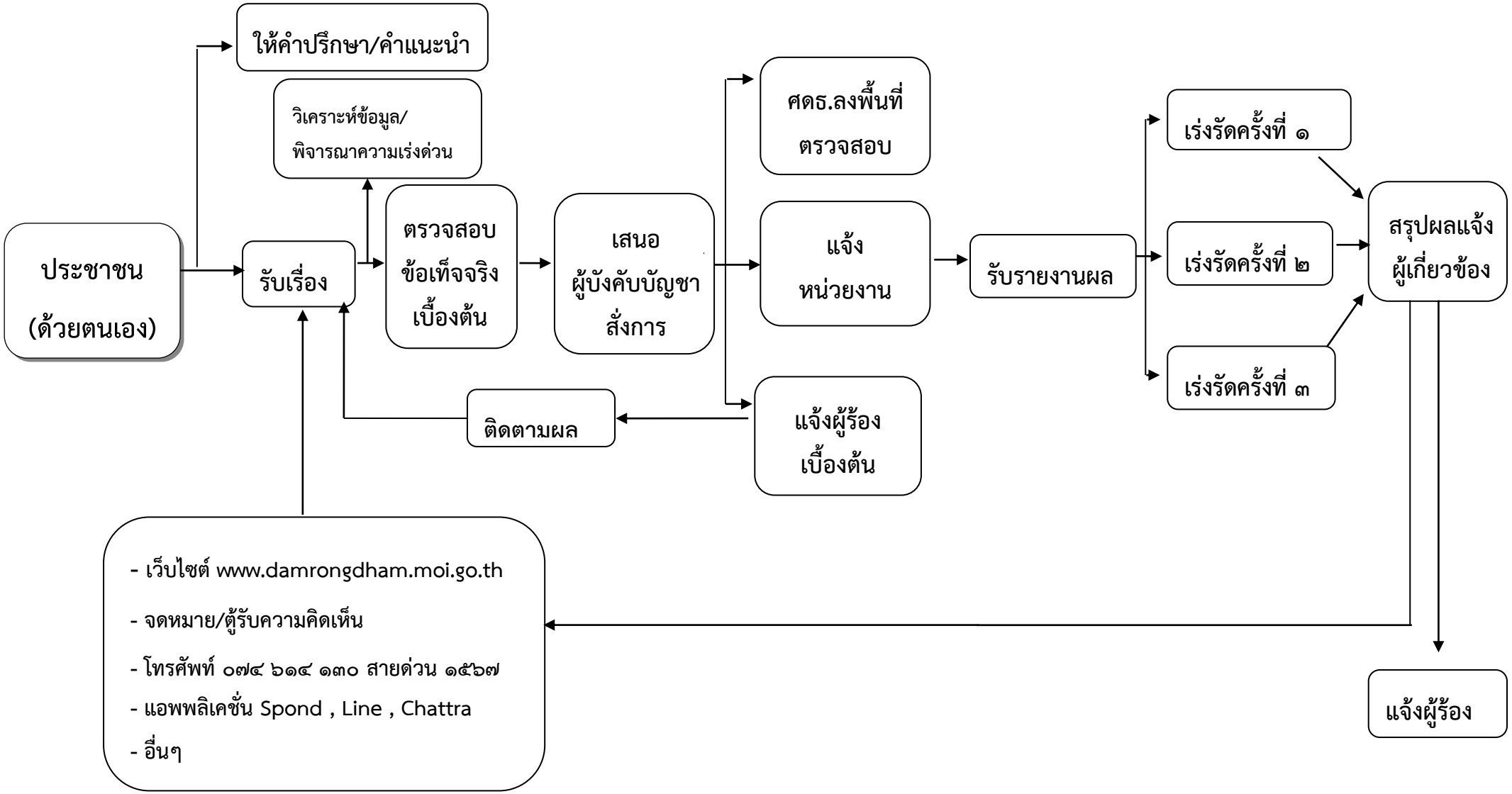
มาตรฐานด้านระยะเวลา

ใช้เวลาดำเนินการทั้งสิ้นไม่เกิน ๓๖๕ วัน โดยแนวทางการเร่งรัดแก้ไขปัญหาของประชาชนที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพัทลุง มีกระบวนการเร่งรัดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกำหนดระยะเวลาการดำเนินการให้หน่วยงานถือปฏิบัติ เช่น เรื่องที่ไม่มีความซับซ้อนให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน เรื่องที่มีความซับซ้อนแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน กรณีเรื่องที่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันรับเรื่อง หรือตามห้วงระยะเวลาที่ผู้ว่าราชการจังหวัดวินิจฉัยสั่งการ หากไม่แล้วเสร็จขยายเวลาได้ ๒ ครั้ง ๆ ละไม่เกิน ๑๕ วัน และมีการเร่งรัดเรื่องโดยมีหนังสือแจ้งเตือนการดำเนินการ จำนวน ๓ ครั้ง หากไม่แล้วเสร็จให้หน่วยงานชี้แจงปัญหาอุปสรรคต่อผู้ว่าราชการจังหวัด และมีการเร่งรัดเรื่องผ่านที่ประชุมนายอำเภอและประชุมหัวหน้าส่วนราชการทุกเดือน หากดำเนินการผ่านมาตรการดังกล่าวฯ ไม่แล้วเสร็จ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาประชุม เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาอีกครั้ง

มาตรฐานด้านคุณภาพ

- ดำเนินกิจกรรมตามแผน และกำหนดการที่วางไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลา
- สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา และความจำเป็นสำคัญเร่งด่วน มีความรวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้

การติดตามและประเมินผล

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติทุกเดือน

ขั้นตอนการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพัทลุง