



ประกาศจังหวัดแม่ฮ่องสอน

เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ตามที่จังหวัดแม่ฮ่องสอนได้มีคำสั่ง ที่ ๒๙๖๘/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๕๙ เรื่อง การกำหนดโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน นั้น

เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ จึงอาศัยอำนาจตามความในข้อ ๓ และข้อ ๕ แห่งประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ และมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๗) พ.ศ.๒๕๕๐ จึงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติกรดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ การดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน เจ้าหน้าที่ประจำและเจ้าหน้าที่ซึ่งร่วมปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการอำนวยความสะดวก การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และรับเรื่องปัญหาความต้องการข้อเสนอแนะของประชาชน การบริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาการบริการประชาชน รวมถึงการแก้ไขปัญหาของประชาชน ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๒ ช่องทางการร้องเรียน ดังนี้

๒.๑ ประชาชนมาร้องเรียนด้วยตนเองต่อผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอนหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน (Walk in) ณ ศาลากลางจังหวัดแม่ฮ่องสอน (หลังเก่า) ชั้น ๒

๒.๒ ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๕๓ ๖๑๓ ๐๐๗ หรือ สายด่วนหมายเลข ๑๕๖๗

๒.๓ จดหมายหรือหนังสือถึงผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอนหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน

๒.๔ ส่วนราชการส่งเรื่องให้ดำเนินการ เช่น สำนักราชเลขาธิการ, สำนักนายกรัฐมนตรีย สายด่วนหมายเลข ๑๑๑๑ หรือทางเว็บไซต์ www.1111.go.th/, ผู้ตรวจการแผ่นดิน, ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย เป็นต้น

๒.๕ ช่องทางออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์จังหวัดแม่ฮ่องสอน <http://www.maehongson.go.th>, สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)

ข้อ ๓ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๓.๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอนรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ตามข้อ ๒ แล้วตรวจสอบ/วิเคราะห์ข้อมูลและเสนอเรื่องตามลำดับถึงผู้ว่าราชการจังหวัดหรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดที่ได้รับมอบหมาย

/๓.๒ ผู้ว่า...

๓.๒ ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอนแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยให้รายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอนภายใน ๑๕ วัน พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องทราบ

๓.๓ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลดำเนินการ ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอนเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอนเพื่อสั่งยุติเรื่อง/ให้ดำเนินการเพิ่มเติม/ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่เห็นสมควร

ข้อ ๔ หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผล โดยไม่แจ้งปัญหา/อุปสรรค/ขอขยายระยะเวลา หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอนจะแจ้งเตือนตามระยะเวลา ดังนี้

- เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน
- เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๑
- เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๓ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๒

หากครบกำหนดเดือนครั้งที่ ๓ แล้วไม่รายงาน จะเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อพิจารณาดำเนินการทางวินัยแก่หัวหน้าส่วนราชการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต่อไป

ข้อ ๕ เมื่อปัญหาตามข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้ว ผู้ว่าราชการจังหวัดจะสั่งยุติเรื่อง พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องหรือรายงานส่วนราชการที่ส่งเรื่องให้ดำเนินการทราบ

ข้อ ๖ กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นปัญหาระดับนโยบาย ซึ่งจังหวัดหรือส่วนราชการได้ดำเนินการเต็มขีดความสามารถแล้ว หรือปัญหานั้นเข้าสู่กระบวนการที่มีขั้นตอนตามกฎหมายที่กำหนดไว้โดยเฉพาะแล้ว หรือปัญหาซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจารณาเห็นว่า ผู้ร้องมีหลักประกันความเป็นธรรม, ได้รับความเป็นธรรม, ได้รับการช่วยเหลือ เยียวยา ความเดือดร้อนเสียหายแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอนจะเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอนเพื่อพิจารณายุติเรื่อง

ข้อ ๗ การรายงานผลการดำเนินการ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยสรุปสาระสำคัญเพื่อประกอบการพิจารณาของผู้ว่าราชการจังหวัด ดังนี้

๗.๑ ข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญ และภาพประกอบ (ถ้ามี)

๗.๒ ข้อกฎหมาย (ถ้ามี)

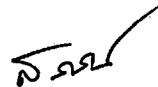
๗.๓ ความเห็นของหน่วยงาน และเหตุผลสนับสนุน (ควรยุติเรื่อง / ดำเนินการต่อไป

ด้วยเหตุผลประการใด/มีปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขอย่างไร)

ทั้งนี้ หากการรายงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นเพียงการส่งเอกสารแนบศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอนจะส่งเรื่องคืนเพื่อให้ดำเนินการใหม่

ข้อ ๘ การดำเนินการของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ อำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ปรับใช้แนวทางตามประกาศฉบับนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ เดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๐



(นายสิบศักดิ์ เขียมวิจารณ์)
ผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอน