

หลักเกณฑ์และขั้นตอนการดำเนินการในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงาได้กำหนดกรอบแนวทางการดำเนินงาน โดยอาศัยประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ในการทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาจังหวัดตามนโยบายของรัฐบาลการป้องกันภัยพิบัติสาธารณะ การป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรม การป้องกันและปราบปรามการตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์การคุ้มครองป้องกันหรือช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาสให้ได้รับความเป็นธรรม และการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคมตามนโยบายของรัฐบาล

๑.๑ มีช่องทางการรับเรื่องร้องดังนี้

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา ได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการและการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ดังนี้

๑) การรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยกำหนดช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๑.๑ มาด้วยตนเอง

๑.๒ โทรศัพท์

๑.๓ จดหมาย

๑.๔ เว็บไซต์ www.opm๑๑๑๑.go.th

๑.๕ เว็บไซต์จังหวัดพังงา www.phangnga.go.th

๑.๖ อื่นๆ ได้แก่ Application Line, Application Spond และ

E-mail : PPAG_fairlycenter@hotmail.com

๑.๒ มีกระบวนการรับข้อร้องเรียนที่ให้ความสะดวกในการร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงาจะมีการประเมินเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนว่าเป็นเรื่องราวร้องเรียนประเภทใดเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดบ้าง ซึ่งสามารถดำเนินการได้ดังนี้

๑) การประสานทางโทรศัพท์กับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการหาข้อมูลก่อนดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียน เนื่องจากเรื่องร้องเรียนบางเรื่องเมื่อได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานแล้ว อาจยุติเรื่องได้ทันที

๒) กรณีเรื่องที่มีผู้ได้รับความเดือดร้อนจำนวนมากและรวมกลุ่มเดินทางมาร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา หรือกรณีเป็นเรื่องที่ราษฎรไม่เข้าใจในระเบียบปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติราชการจะมีการเชิญส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้นๆ มาชี้แจงกับประชาชนโดยตรงทำให้ประชาชนมีความเข้าใจในประเด็นปัญหามากยิ่งขึ้น

๓) การประสานหน่วยงานโดยการลงพื้นที่เพื่อติดตามเรื่องร้องเรียน ซึ่งในการดำเนินการนั้นจะทำเป็นหนังสือเชิญตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง, ผู้ร้อง และผู้ที่ได้รับผลกระทบเข้าร่วมหารือเพื่อแก้ไขปัญหา หรือจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และชุดปฏิบัติการประจำศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกอำเภอ เพื่อแก้ไขปัญหากรณีเร่งด่วน และทำหน้าที่ตรวจสอบกรณีมีการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด

ทั้งนี้ ผู้ว่าราชการจังหวัดพังงากำหนดนโยบายให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงาร่วมกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเจ้าของพื้นที่ ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ที่ประชาชนร้องเรียน หรือพื้นที่ที่มีข้อพิพาทเกิดขึ้น โดยเชิญทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมตรวจสอบข้อเท็จจริงด้วย ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วยิ่งขึ้น และเป็นที่พึงพอใจของผู้ได้รับความเดือดร้อนมากขึ้น

๑.๓ มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน และการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียน

เมื่อมีการรับเรื่องร้องเรียนจะมีการออกเลขรับเรื่อง กำหนดชั้นความลับ กำหนดชั้นความเร็ว และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะทำการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการร้องเรียน, ผู้ร้องเรียน, ผู้ถูกร้องเรียน, รายละเอียดการร้องเรียน และหน่วยงานที่รับผิดชอบในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ซึ่งมีการดำเนินการ ดังนี้

๑) การพิจารณาเรื่องและมอบหมายหน่วยงาน/คณะบุคคลแก้ไขปัญหา

๑.๑ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของจังหวัด ให้พิจารณามอบหมายหน่วยงานระดับจังหวัด (หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค) ที่รับผิดชอบโดยตรง หรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาก็คได้

๑.๒ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น (หน่วยงานราชการส่วนกลาง/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นโดยตรงเพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น

๑.๓ เรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ให้แจ้งผู้ทราบเพื่อดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นกำหนดต่อไป

๑.๔ กรณีมีการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิดในพื้นที่ หรือกรณีมีเรื่องร้องเรียนให้มีการแก้ไขปัญหาคำคัญเร่งด่วน มอบหมายชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วไปตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหานั้นทันที รวมทั้ง หากพบการกระทำความผิดก็ให้ดำเนินการตามระเบียบกฎหมายอย่างเข้มงวด

ทั้งนี้ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะมีการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ
