



ประกาศจังหวัดราชบุรี

เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติงานภายในศูนย์ดำรงธรรม

ตามที่ได้มีประกาศจังหวัดราชบุรี ลงวันที่ ๙ กันยายน ๒๕๕๗ เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติงานภายในศูนย์ดำรงธรรม นั้น เพื่อให้การบริหารงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรี ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ครบคลุม เกิดประสิทธิผล และได้รับความพึงพอใจจากประชาชน อาศัยอำนาจตามข้อ ๓ แห่งประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม จึงกำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติงานภายในศูนย์ดำรงธรรมใหม่ ดังนี้

๑. การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๒. ให้ศูนย์ดำรงธรรม แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบในเบื้องต้น ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

๓. ให้ส่วนราชการพิจารณาดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ตามอำนาจหน้าที่ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว และรายงานผลให้จังหวัดทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด นับตั้งแต่วันที่รับเรื่องไว้พิจารณา ดังนี้

๓.๑ เรื่องเดือดร้อนรำคาญ ภายใน ๓ วัน

๓.๒ เรื่องขอความช่วยเหลือ ภายใน ๕ วัน

๓.๓ เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ ภายใน ๗ วัน

๓.๔ เรื่องแจ้งเบาะแส/ปัญหาที่ดิน ภายใน ๑๕ วัน

สำหรับเรื่องร้องเรียนสายด่วนที่ผู้ว่าราชการจังหวัดส่งการผ่านไลน์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรีให้รายงานวันต่อวัน

โดยใช้ชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว (Mobile Unit) เป็นผู้ปฏิบัติ หากมีเหตุขัดข้องไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด ให้รายงานผลความคืบหน้าให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรีทราบทันที

๔. ให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยให้หัวหน้าส่วนราชการติดตามในที่ประชุมของส่วนราชการทุกครั้ง กำหนดตัวบุคคลที่รับผิดชอบเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทราบ พร้อมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อประสานงาน และเมื่อมีการโยกย้ายหรือสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานเรื่องราวร้องทุกข์ให้การมอบหมายงานในหน้าที่ตามระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน เพื่อจะได้ทราบจำนวนงานที่ค้างอยู่ระหว่างการดำเนินการ และผู้รับมอบงานแทนสามารถเร่งรัดดำเนินการต่อไปได้

๕. ในการดำเนินการแก้ไขปัญหา ให้มอบหมายผู้รับผิดชอบหรือแต่งตั้งในรูปของคณะทำงานดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยเร็ว

๖. หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผล โดยไม่แจ้งปัญหา/อุปสรรค/ขอขยายระยะเวลาหากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะแจ้งเตือนตามระยะเวลา ดังนี้

(๑) เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด

(๒) เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๕ วัน นับแต่วันที่เตือนครั้งที่ ๑

(๓) เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๓ วัน นับแต่วันที่เตือนครั้งที่ ๒

หากครบกำหนดเดือนครั้งที่ ๓ ส่วนราชการไม่รายงานผลหรือชี้แจงเหตุความล่าช้าให้ศูนย์ดำรงธรรมทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะมีหนังสือแจ้งให้ส่วนราชการตรวจสอบและชี้แจงเหตุความล่าช้าหากความบกพร่องเกิดขึ้นจากการละเลย ละเว้นไม่เอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้บังคับบัญชา ศูนย์ดำรงธรรมจะเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อพิจารณาดำเนินการทางวินัยตามควรแก่กรณีต่อไป

อนึ่งในการเตือนดังกล่าว ศูนย์ดำรงธรรมจะพิจารณาถึงความยากง่ายและความจำเป็นเร่งด่วนของเรื่องที่จะดำเนินการมาประกอบการพิจารณาด้วย

๗. เมื่อปัญหาตามข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้ว ผู้ว่าราชการจังหวัดจะส่งยุติเรื่อง พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องหรือรายงานส่วนราชการที่ส่งเรื่องให้ดำเนินการทราบ

๘. กรณีปัญหาระดับนโยบาย ซึ่งจังหวัดหรือส่วนราชการได้ดำเนินการเต็มขีดความสามารถแล้ว หรือปัญหานั้นเข้าสู่กระบวนการที่มีขั้นตอนตามกฎหมายกำหนดไว้โดยเฉพาะแล้ว หรือปัญหาซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้ร้องมีหลักประกันความเป็นธรรม, ได้รับความเป็นธรรม, ได้รับการช่วยเหลือ เยียวยา ความเดือดร้อนเสียหายแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อพิจารณายุติเรื่อง

๙. การรายงานผลการดำเนินการ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์โดยสรุปสาระสำคัญเพื่อประกอบการพิจารณาของผู้ว่าราชการจังหวัด ดังนี้

(๑) ข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญ และภาพประกอบ (ถ้ามี)

(๒) ข้อกฎหมาย (ถ้ามี)

(๓) ความเห็นของหน่วยงาน และเหตุผลสนับสนุน (ควรยุติเรื่อง/ดำเนินการต่อไป ด้วยเหตุผลประการใด/มีปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขอย่างไร)

ทั้งนี้ หากการรายงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นเพียงการส่งเอกสารแนบศูนย์ดำรงธรรมจะส่งเรื่องคืนเพื่อให้ดำเนินการใหม่

๑๐. การดำเนินการของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ อำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ปรับใช้แนวทางตามประกาศฉบับนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๗


นายสุรพล แสงศักดิ์
ผู้ว่าราชการจังหวัดราชบุรี