

คู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย

วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

นโยบายการทำงานของผู้ว่าราชการจังหวัดหนองคาย

“ทำก่อน ทำจริงจัง ทำทันที บังเกิดผลสัมฤทธิ์เร็วที่สุด และยั่งยืน โดยต้องให้ความสำคัญ กับงานศูนย์ดำรงธรรม เป็นลำดับแรก”

ขอบเขตการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย

- (๑) งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะของประชาชน
- (๒) งานบริการให้ข้อมูลข่าวสาร
- (๓) งานบริการให้คำปรึกษา
- (๔) งานรับเรื่องปัญหาหนี้สาธารณะ
- (๕) งานอื่นๆตามนโยบายของรัฐบาล นโยบายของผู้ว่าราชการจังหวัดหนองคาย

ช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย

- (๑) โทรศัพท์สายด่วนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ๑๕๖๗ ตลอด ๒๔ ชม.
- (๒) โทรศัพท์ ๐ ๔๒๔๒-๓๙๒๓ มือถือ ๐๙ ๕๖๗๒๗๕๖๕
- (๓) ID LINE คือ damnk๑๕๖๗
- (๓) เว็บไซต์จังหวัดศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย (URL) <http://www.damnkh.com>
- (๕) ส่งจดหมายมาที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ศาลากลางจังหวัดหนองคาย อำเภอเมืองหนองคาย ๔๓๐๐๐
- (๖) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียนร้องทุกข์หน้าจวนผู้ว่าราชการจังหวัดหนองคาย (ไม่ต้องติดแสตมป์)

ส่วนที่ ๑ โครงสร้างการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย(ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์)

๑.๑ ผู้ว่าราชการจังหวัดหนองคาย เป็น “ประธานคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย” มีอำนาจหน้าที่ กำหนดนโยบาย ควบคุม วางแผน กำกับดูแลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย

/๑.๒ รอง...

หนองคาย “เมืองน่าอยู่ เปิดประตูสู่อาเซียน”

๑.๒ รองผู้ว่าราชการจังหวัดหนองคาย (ที่ได้รับมอบหมาย) เป็น “ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย” มีหน้าที่ดูแล ควบคุม กำกับ การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคายให้เป็นไปตามนโยบายของผู้ว่าราชการจังหวัดหนองคาย

๑.๓ หัวหน้าสำนักงานจังหวัดหนองคาย เป็น “เลขานุการคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย” และเป็นผู้รับผิดชอบส่วนงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย (ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์) มีหน้าที่ควบคุม กำกับ ดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตลอดจนพิจารณาตรวจสอบกลั่นกรองเรื่อง ประสานการรับเรื่องตามสภาพปัญหา พร้อมทั้งประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็วเข้าตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา

๑.๔ ข้าราชการระดับชำนาญการ หรือชำนาญการพิเศษ จาก ๑๐ ส่วนราชการ หน่วยงานละ ๑ คน/วัน เป็น “หัวหน้างานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย” ประกอบด้วย

- (๑) ที่ทำการปกครองจังหวัดหนองคาย
- (๒) ตำรวจภูธรจังหวัดหนองคาย
- (๓) สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดหนองคาย
- (๔) สำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย
- (๕) สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดหนองคาย
- (๖) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย
- (๗) สำนักงานเทศบาลเมืองหนองคาย
- (๘) สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดหนองคาย
- (๙) สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดหนองคาย
- (๑๐) สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดหนองคาย

โดยให้อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้าสำนักงานจังหวัดหนองคายและหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย มีหน้าที่พิจารณากลั่นกรอง ติดตามเรื่อง ประสานเรื่องร้องเรียนโดยตรงกับหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งดำเนินการปรับแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนในแต่ละเรื่องให้มีความเหมาะสมตามสภาพปัญหา และพิจารณาประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็วเข้าตรวจสอบแก้ไขปัญหา

๑.๕ ข้าราชการสังกัดสำนักงานจังหวัดหนองคาย เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ดังนี้

- (๑) นายภควัต ฝ้ายแสนยอ นิติกรปฏิบัติการ
- (๒) นางสาววิไลวรรณ ทาน้อย นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ
- (๓) นายกฤษฎา สุขอนันต์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
- (๔) นายโสภณ ทองโสภณ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
- (๕) นางสาวรัชณี แยมแก้ว นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
- (๖) นางสาวพรพิศกร วงษาเวียง นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ

โดยกำหนดให้มาปฏิบัติหน้าที่ประจำวันละ ๒ คน และให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/บันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับรายงานจากหน่วยตรวจสอบแล้ว โดยให้อยู่ภายใต้บังคับบัญชาของหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย

/๑.๖ ข้าราชการ...

หนองคาย “เมืองน่าอยู่ เปิดประตูสู่อาเซียน”

๑.๖ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง จากส่วนราชการต่างๆ ที่ผู้ว่าราชการจังหวัดหนองคาย มีคำสั่งแต่งตั้งให้มาปฏิบัติหน้าที่ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคายในแต่ละเดือน โดยกำหนดให้มีส่วนราชการ ต่างๆ วันละ ๒ ส่วนราชการๆ ละ ๑ คน ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/บันทึกข้อความสรุปผล การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับรายงานจากหน่วยตรวจสอบแล้ว โดยให้อยู่ภายใต้บังคับ บัญชาของหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย

๑.๗ ลูกจ้างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดหนองคาย จำนวน ๒ คน และลูกจ้างประจำสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย จำนวน ๒ คน เป็นผู้ช่วยเจ้าหน้าที่รับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ และงานธุรการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย

๑.๘ เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ในช่วงนอกเวลา ราชการ และวันหยุดราชการ (ทั้งกลางวัน – กลางคืน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง) กำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้อยู่เวร รักษาการณ์ สถานที่ราชการประจำศาลากลางจังหวัดหนองคายในแต่ละเดือน เป็นผู้ทำหน้าที่ในการรับโทรศัพท์ สายด่วน ๑๕๖๗ และให้บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด และประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็วใน การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้ง

ส่วนที่ ๒ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย

๒.๑ การปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการปกติ (วันจันทร์ – ศุกร์)

๒.๑.๑ หัวหน้างานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย (ส่วนราชการละ ๑ คน/วัน) ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

(๑) เวลาเริ่มปฏิบัติงาน ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

(๒) ให้ถ่ายรูปสถานะพร้อมปฏิบัติงานของหัวหน้างานฯ (เวลา ๐๘.๓๐ น.) ส่งผ่าน LINE ไปยังกลุ่ม : “หน.ส่วน จ.หนองคาย” เป็นประจำทุกวัน

(๓) ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ พิจารณากลับกรองเรื่อง ติดตามเรื่องค้าง และ บันทึกข้อความสรุปเรื่องที่ส่วนราชการได้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณา ประสานเรื่อง ร้องเรียนโดยตรงกับหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งดำเนินการปรับแนวทางวิธีการรับเรื่องร้องเรียนใน แต่ละเรื่องให้มีความเหมาะสมตามสภาพปัญหา และพิจารณาประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็วเข้าตรวจสอบแก้ไขปัญหา

(๔) ให้ลงชื่อในบัญชีลงเวลาปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย/บันทึก เหตุการณ์ประจำวัน/และลงบันทึกสรุปผลการดำเนินงานในแต่ละวัน เสนอหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หนองคาย

(๕) ให้ส่งต่อการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ผู้อยู่เวรรักษาการณ์สถานที่ราชการประจำ ศาลากลางจังหวัดหนองคาย(เวรกลางคืน)

/๒.๑.๒ เจ้าหน้าที่...

หนองคาย “เมืองน่าอยู่ เปิดประตูสู่อาเซียน”

๒.๑.๒ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย จำนวน ๔ คน/วัน (ข้าราชการจากสำนักงานจังหวัดหนองคาย จำนวน ๒ คน/วัน , ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง ตามคำสั่งจังหวัดหนองคาย จำนวน ๒ คน/วัน)

(๑) ให้ข้าราชการสำนักงานจังหวัดหนองคายมารับมอบเวรในเวลา ๐๗.๓๐ – ๑๗.๓๐ น.

(๒) ให้ถ่ายรูปสถานะศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคายพร้อมให้บริการส่งผ่าน LINE ไปยังกลุ่ม : “หน.ส่วน จ.หนองคาย” เป็นประจำทุกวัน

(๓) ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากทุกช่องทาง/จัดทำหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องร้องเรียนให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/บันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับรายงานจากหน่วยตรวจสอบแล้วเสนอหัวหน้างานและผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

๒.๑.๓ ลูกจ้างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ปฏิบัติหน้าที่ประจำ ๒ คน

(๑) ให้มาปฏิบัติงานเวลา ๐๗.๓๐ – ๑๗.๓๐ น.

(๒) ให้มีหน้าที่เป็นผู้ช่วยข้าราชการในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และงานธุรการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย หรืองานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย

(๓) ให้มีหน้าที่ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ LINE ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และจัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน เรื่องรายงานจากส่วนราชการ และจัดเก็บแฟ้มเรื่องร้องเรียนให้มีความสะดวกในการค้นหา

๒.๑.๔ ลูกจ้างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดหนองคาย ปฏิบัติงานประจำจำนวน ๒ คน

(๑) ให้มาปฏิบัติงานเวลา ๐๗.๓๐ – ๑๗.๓๐ น.

(๒) ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากผู้บริโภคในพื้นที่จังหวัดหนองคาย และเป็นผู้ช่วยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย งานธุรการ หรืองานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย

(๓) ให้มีหน้าที่ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ LINE ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และจัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน เรื่องรายงานจากส่วนราชการ และจัดเก็บแฟ้มเรื่องร้องเรียนให้มีความสะดวกในการค้นหา

๒.๒ การปฏิบัติหน้าที่นอกเวลาราชการ (รับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย)

๒.๒.๑ ผู้อยู่เวรรักษาการณ์สถานที่ราชการประจำศาลากลางจังหวัดหนองคาย (เวรกลางคืน)

(๑) ให้มาประจำการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ตั้งแต่เวลา ๑๗.๓๐ – ๐๗.๓๐ น.ของวันรุ่งขึ้น

(๒) ให้ผู้อยู่เวรฯ มีหน้าที่รับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย

/(๓) กรณี...

หนองคาย “เมืองน่าอยู่ เปิดประตูสู่อาเซียน”

(๓) กรณีมีผู้โทรศัพท์ร้องเรียนผ่านสายด่วน ๑๕๖๗ ให้จัดบันทึกเรื่องในรูปแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคายกำหนดไว้ ทั้งนี้ หากเป็นปัญหาเร่งด่วนเฉพาะหน้าให้แจ้งหน่วยเคลื่อนที่เร็วหรือหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคายหรือหัวหน้าสำนักงานจังหวัดหนองคาย เพื่อเข้าตรวจสอบดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวทันที

(๔) ให้ลงชื่อปฏิบัติงานในบัญชีลงเวลาปฏิบัติงาน พร้อมบันทึกสถานการณ์ประจำวัน

(๕) วิธีการการรับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ และการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องให้เป็นไปตามแนวทางที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคายกำหนดขึ้น

๒.๒.๒ ผู้อยู่เวรรักษาการณ์สถานที่ราชการประจำศาลากลางจังหวัดหนองคาย

(เวรกลางวัน) ในวันเสาร์ – อาทิตย์ วันหยุดนักขัตฤกษ์

(๑) ให้มาประจำการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ตั้งแต่ ๐๗.๓๐-๑๗.๓๐น.

(๑) ให้ผู้อยู่เวรฯ มีหน้าที่รับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

หนองคาย

(๓) กรณีมีผู้โทรศัพท์ร้องเรียนผ่านสายด่วน ๑๕๖๗ ให้จัดบันทึกเรื่องในรูปแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคายกำหนดไว้ ทั้งนี้ หากเป็นปัญหาเร่งด่วนเฉพาะหน้าให้แจ้งหน่วยเคลื่อนที่เร็วหรือหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคายหรือหัวหน้าสำนักงานจังหวัดหนองคาย เพื่อเข้าตรวจสอบดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวทันที

(๔) ให้ลงชื่อปฏิบัติงานในบัญชีลงเวลาปฏิบัติงาน พร้อมบันทึกสถานการณ์

ประจำวัน

(๕) วิธีการการรับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ และการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องให้เป็นไปตามแนวทางที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคายกำหนดขึ้น

ส่วนที่ ๓ วิธีการรับเรื่อง/ร้องเรียนร้องทุกข์/การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย

๓.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของรัฐบาล

(๑๑๑๑) ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ

(๓) ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

/ (๔) ส่งเรื่อง...

หนองคาย “เมืองน่าอยู่ เปิดประตูสู่อาเซียน”

(๔) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามดังกล่าวผ่านระบบ LINE ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

๓.๒ กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

- (๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง
- (๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง
- (๔) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา
- (๕) ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ
- (๖) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบ LINE ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

๓.๓ กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/และร้องผ่าน LINE ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

- (๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- (๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น
- (๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้
- (๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป
- (๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมกำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา
- (๗) ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ
- (๘) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบ LINE ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

/๓.๔ การให้บริการ...

หนองคาย “เมืองน่าอยู่ เปิดประตูสู่อาเซียน”

๓.๔ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร/การให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการดังนี้

- (๑) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ
- (๓) หากสามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ
- (๔) หากไม่สามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้โทรศัพท์ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมารับเรื่อง และให้บริการข้อมูลข่าวสาร/คำปรึกษาทันที ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ
- (๕) ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมฯ บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษา ในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

ส่วนที่ ๔ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

- (๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่นที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชา ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ
- (๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

- (๑) ส่งผ่านระบบ LINE ให้หัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ โดยตรง
- (๒) ส่ง FAX ไปที่ส่วนราชการ/อำเภอ พร้อมทั้งจดรายชื่อผู้รับเรื่องไว้
- (๓) ส่งเป็นหนังสือตามระบบปกติงานสารบรรณ

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

- (๑) มูลเหตุของปัญหา
- (๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
- (๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา
- (๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ
- (๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ ครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ผ่านทางระบบ LINE ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือประทับตราแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ผ่านทางระบบ LINE ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือประทับตราแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๗ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานผู้ว่าราชการ จังหวัดหนองคายเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

/ขั้นตอนที่ ๘...

หนองคาย “เมืองน่าอยู่ เปิดประตูสู่อาเซียน”

ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตาม
ขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึกในระบบ ๑๕๖๗
- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

สรุปขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาดำเนินการ

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	ศูนย์ดำรง ธรรมจังหวัด หนองคาย
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอนที่ ๓	การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์		
ขั้นตอนที่ ๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แล้วรายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย	๗ วันทำการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ	๕ วันทำการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๖	แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ	๓ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๗	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการ ให้รายงานผู้ว่าราชการจังหวัดหนองคายเพื่อพิจารณาสั่งการ ต่อไป	๑ วันทำการ	ศูนย์ดำรง ธรรมจังหวัด หนองคาย
ขั้นตอนที่ ๘	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการ ดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗ วันทำการ	ศูนย์ดำรง ธรรมจังหวัด หนองคาย

/ส่วนที่ ๕...

หนองคาย “เมืองน่าอยู่ เปิดประตูสู่อาเซียน”

ส่วนที่ ๕ วิธีการและแนวทางการรับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้อยู่เวรรักษาการณ์สถานที่
ราชการประจำศาลากลางจังหวัดหนองคาย

๕.๑ ขั้นตอนการรับโทรศัพท์

ขั้นตอนที่ ๑ กล่าวคำทักทาย ตามตัวอย่างดังนี้

“สวัสดีครับ/ค่ะ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย นายภานุพงศ์ แข็งข้อ รับสาย ยินดี
ให้บริการครับ/ค่ะ ต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านใด ครับ/ค่ะ”

ขั้นตอนที่ ๒ สอบถามปัญหาความเดือดร้อน/ฟังเพื่อจับประเด็น โดยให้ทราบข้อมูลสำคัญเพื่อนำไป
บันทึกในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

- ปัญหา
- สาเหตุ
- ใคร
- ทำอะไร
- ที่ไหน
- เมื่อใด
- อย่างไร
- ความประสงค์ของผู้ร้อง คืออะไร

ขั้นตอนที่ ๓ การจบการสนทนา ตัวอย่างดังนี้

“ต้องการเพิ่มรายละเอียดอื่นอีกมั้ยครับ/ค่ะ ขอขอบคุณที่ใช้บริการ สวัสดี ครับ/ค่ะ”

ขั้นตอนที่ ๔ การกรอกข้อมูลที่สอบถามได้ในแบบฟอร์ม

ขั้นตอนที่ ๕ สรุปรวบรวมแบบฟอร์มเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
หนองคายดำเนินการต่อไป

๕.๒ ข้อเสนอแนะในการรับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗

(๑) พูดในเชิงบวก มีน้ำเสียงเต็มใจให้บริการ มีจังหวะการพูดที่เหมาะสม ลำดับการให้ข้อมูลเป็น
ขั้นตอนเข้าใจง่ายและชัดเจน

(๒) ทักษะในการฟัง ฟังอย่างตั้งใจ ฟังจนจบ ไม่ขัดจังหวะหรือพูดแทรกมีการตอบรับคำเป็นระยะ

(๓) ต้องใจเย็น อดทนกับการต่อว่าของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยใช้น้ำเสียงสุภาพ

(๔) ควรหลีกเลี่ยงคำพูดที่ยั่วให้เกิดเรื่องร้องเรียน

(๕) กรณีให้ประชาชนถือสายรอระหว่างการค้นหาข้อมูล “กรุณาถือสายรอสักครู่ กระผม/ดิฉัน
จะทำการตรวจสอบข้อมูลให้ครับ/ค่ะ

(๖) กรณีมีประชาชน โทรเล่น /โทรผิด/โรคจิต ให้จบการสนทนาตามตัวอย่างดังนี้
“ขอภัยครับ/ค่ะ ที่นี่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย สายด่วน ๑๕๖๗ หากไม่สอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
ขออนุญาตวางสาย ขอขอบคุณที่ใช้บริการ สวัสดีครับ/ค่ะ”

หนองคาย “เมืองน่าอยู่ เปิดประตูสู่อาเซียน”

หน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมฯ มีจำนวน ๑๐ คน/วัน ประกอบด้วย

๑. หัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย จำนวน ๑ คน (หัวหน้าสำนักงานจังหวัดหนองคาย)
๒. หัวหน้างานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย จำนวน ๑ คน/วัน (จาก ๑๐ ส่วนราชการ)
๓. เจ้าหน้าที่จากสำนักงานจังหวัดหนองคาย จำนวน ๒ คน/วัน
๔. ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง จากส่วนราชการต่างๆ จำนวน ๒ คน/วัน
๕. ลูกจ้างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดหนองคาย และลูกจ้างประจำสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย จำนวน ๔ คน

ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคายมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. ตำแหน่งหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย

- (๑) ให้มาประจำการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ตั้งแต่เวลา ๐๗.๓๐ น. – ๑๗.๓๐ น.
- (๒) ให้มีหน้าที่ในการการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยมีขั้นตอนดังนี้
 - (๒.๑) พิจารณากลับกรองเรื่อง
 - (๒.๒) ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมารับเรื่องโดยตรงหรือแจ้งหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมฯ หัวหน้าสำนักงานจังหวัด รองผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แล้วแต่ละกรณีหรือตามสภาพปัญหา/สภาพของกลุ่มมวลชน ฯ
 - (๒.๓) ประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็วเข้าตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
 - (๒.๔) จัดทำหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ เสนอหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมฯ เพื่อลงนามแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยกำหนดเวลาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลภายใน ๗ วันทำการ
- (๓) การติดตามเรื่องค้างดำเนินการ/เรื่องที่ยังไม่ได้รับรายงาน มีขั้นตอนนี้
 - (๓.๑) ตรวจสอบข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่ค้าง/ยังไม่ได้รับรายงานในแต่ละวัน
 - (๓.๒) โทรศัพท์ประสานให้หน่วยงานเร่งดำเนินการ
 - (๓.๓) จัดทำหนังสือประทับตราแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ เสนอหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมฯ ลงนามแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินงาน โดยกำหนดรายงานภายใน ๕ วันทำการ
 - (๓.๔) แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ (กรณีตรวจสอบพบว่า มีเรื่องที่ได้แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ และครบกำหนดรายงานแล้ว แต่ศูนย์ดำรงธรรมยังไม่ได้รับรายงาน) ให้จัดทำหนังสือประทับตราแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ เสนอหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมฯ ลงนามแจ้งเตือนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินงาน โดยกำหนดรายงานภายใน ๓ วันทำการ
 - (๓.๕) ภายหลังที่แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้ว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินงาน ให้บันทึกเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดหนองคายเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

/(๔) การสรุปเรื่อง...

หนองคาย “เมืองน่าอยู่ เปิดประตูสู่อาเซียน”

(๔) การสรุปเรื่องที่ได้รับรายงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว

จัดทำบันทึกข้อความสรุปเรื่องร้องเรียนที่ได้รับผลการตรวจสอบหรือผลการรายงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว โดยให้เสนอผ่านหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมฯ หัวหน้าสำนักงานจังหวัดหนองคาย รองผู้ว่าราชการจังหวัดหนองคาย ผู้ว่าราชการจังหวัดหนองคายตามลำดับ

(๕). การสรุปรายงาน/เหตุการณ์ประจำวัน

ให้จัดทำสรุปผลการปฏิบัติงานในแต่ละวันเสนอหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมฯ หัวหน้าสำนักงานจังหวัด ตามแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมกำหนดพร้อมทั้งนำข้อมูลตามข้อลง LINE “หัวหน้าส่วนราชการ นาย อำเภอ”

๒ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ประกอบด้วย

๒.๑ ข้าราชการสังกัดสำนักงานจังหวัดหนองคาย จำนวน ๒ คน/วัน

๒.๒ ลูกจ้างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดหนองคาย และลูกจ้างประจำสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย จำนวน ๔ คน

(ให้มาปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา ๐๗.๓๐ น. – ๑๗.๓๐ น.)

๒.๓ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง จากส่วนราชการต่างๆ จำนวน ๒ คน/วัน

(ให้มาปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.)

อำนาจหน้าที่ ให้มีหน้าที่ในการช่วยเหลือหัวหน้างานศูนย์ดำรงธรรมฯ ดังนี้

(๑) รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๒) ในการติดตามเรื่องค้างดำเนินการ/เรื่องที่ยังไม่ได้รับรายงาน

(๓) สรุปเรื่องที่ได้รับรายงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว

(๔) จัดทำสรุปผลการปฏิบัติงานในแต่ละวัน

(๕) งานธุรการอื่นๆของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร เช่น ส่ง FAX ส่ง LINE บันทึกข้อมูล ในทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๕) ดำเนินงานอื่นๆตามที่หัวหน้างานศูนย์ดำรงธรรมฯ หัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมฯ หัวหน้าสำนักงาน จังหวัดหนองคายมอบหมาย