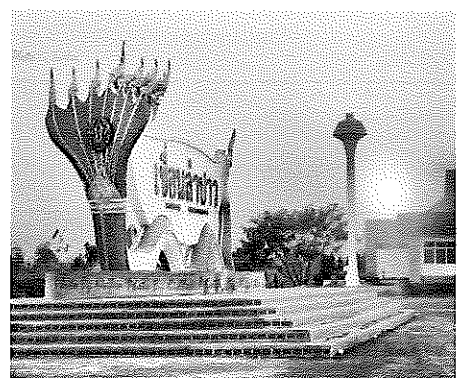
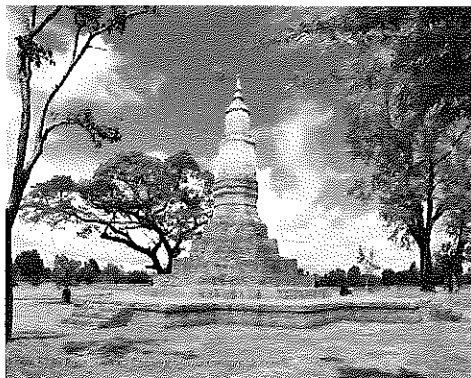


คู่มือ การปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์



คู่มือการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์ สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา ได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณา ให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

๒. ขอบเขตการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์

- (๑) งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และข้อเสนอแนะของประชาชน
- (๒) งานบริการให้ข้อมูลข่าวสาร
- (๓) งานบริการให้คำปรึกษา
- (๔) งานอื่นๆตามนโยบายของรัฐบาล นโยบายของผู้ว่าราชการจังหวัดกาฬสินธุ์

๓. ช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์

- (๑) โทรศัพท์สายด่วนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์ ๑๕๖๗ ตลอด ๒๔ ชม.
- (๒) โทรศัพท์ ๐-๔๓๘๑-๑๖๒๐ ต่อ ๔๑๐๕๘ และ ๐-๔๓๘๑-๖๙๒๗
- (๓) เว็บไซต์จังหวัดศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์ (URL)

www.kalasin.go.th/damrongtham

- (๔) ส่งจดหมายมาที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์ ศาลากลางจังหวัดกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ ๕๖๐๐๐
- (๕) Line กลุ่มศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ

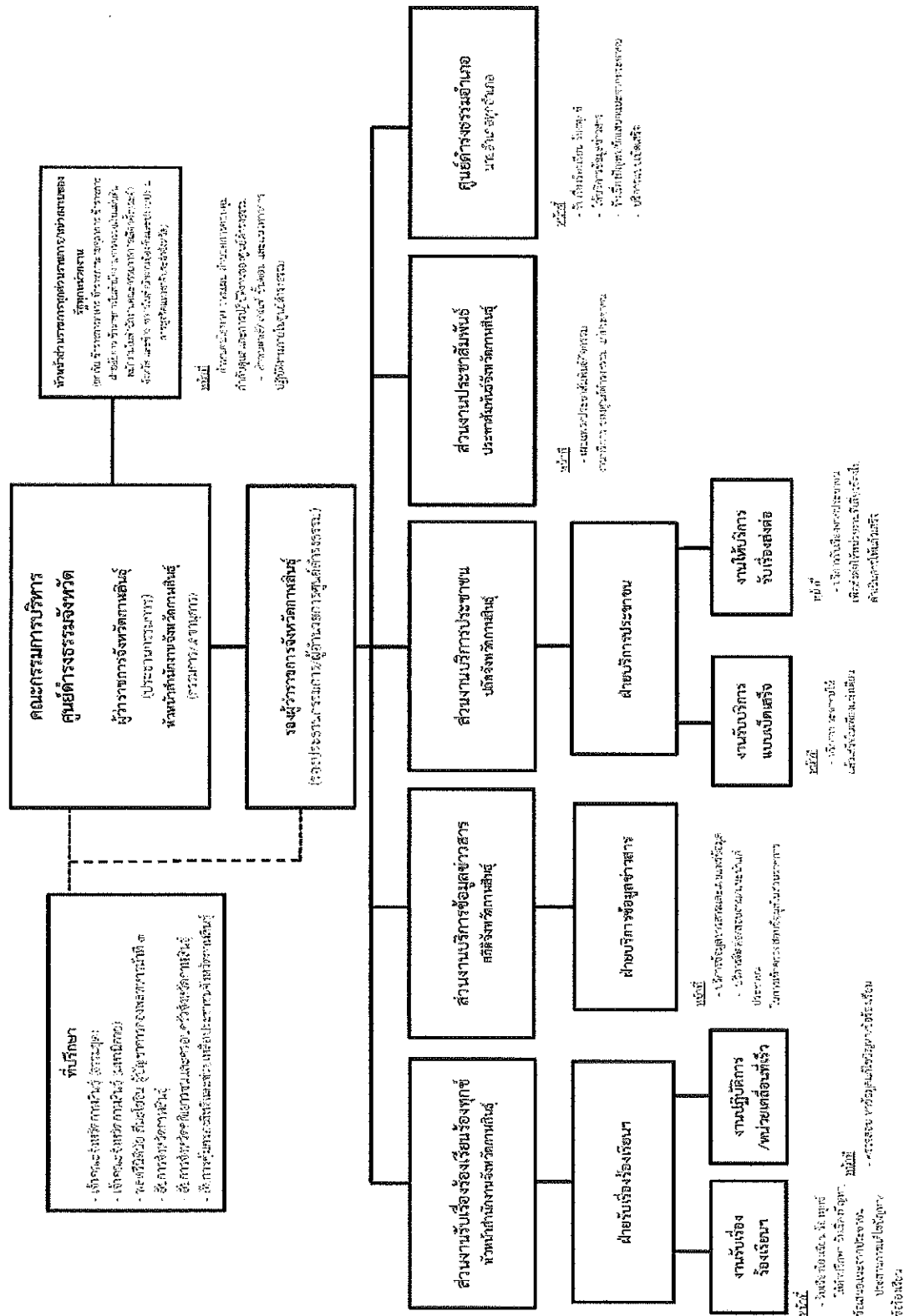
๔. สถานที่ตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์

๔.๑ จังหวัดมีการกำหนดสถานที่ตั้งของศูนย์ดำรงธรรมไว้ที่ศาลากลางจังหวัดกาฬสินธุ์ ชั้น ๑

๔.๒ จังหวัดมีการขยายเครือข่ายโดยจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มีสถานที่ตั้งอยู่ ณ ที่ว่าการอำเภอ ทั้ง ๑๘ อำเภอ เพื่อเป็นส่วนหน้าในการอำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รับเรื่องความต้องการและข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของประชาชนในระดับอำเภอ ดังนี้

- ๑) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ มีสถานที่ตั้ง ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ๕๖๐๐๐ ประสานงานได้โดยหมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๑-๔๕๖-๗๕๖๕
- ๒) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกุฉินารายณ์ มีสถานที่ตั้ง ณ ที่ว่าการอำเภอกุฉินารายณ์ อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ๕๖๑๑๐ ประสานงานได้โดยหมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๓๘๕-๑๗๔๔
- ๓) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอยางตลาด มีสถานที่ตั้ง ณ ที่ว่าการอำเภอยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ๕๖๑๒๐ ประสานงานได้โดยหมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๓๘๙-๑๑๖๒

- ๔) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภออมลาลัย มีสถานที่ตั้ง ณ ที่ว่าการอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๑๓๐ ประสานงานได้โดยทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๓๘๙-๙๐๘๙
- ๕) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสหัสขันธ์ มีสถานที่ตั้ง ณ ที่ว่าการอำเภอ อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๑๔๐ ประสานงานได้โดยทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๓๘๗-๑๓๑๘
- ๖) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสมเด็จ มีสถานที่ตั้ง ณ ที่ว่าการอำเภอ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๑๕๐ ประสานงานได้โดยทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๓๘๖-๑๒๖๖
- ๗) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาวง มีสถานที่ตั้ง ณ ที่ว่าการอำเภอ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๑๖๐ ประสานงานได้โดยทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๓๘๕๕-๐๘๙
- ๘) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอห้วยเม็ก มีสถานที่ตั้ง ณ ที่ว่าการอำเภอ อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๑๗๐ ประสานงานได้โดยทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๓๘๘๙-๑๖๔
- ๙) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอคำม่วง มีสถานที่ตั้ง ณ ที่ว่าการอำเภอ อำเภอคำม่วง จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๑๘๐ ประสานงานได้โดยทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๓๘๗๙-๐๘๙
- ๑๐) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอท่าคันโท มีสถานที่ตั้ง ณ ที่ว่าการอำเภอ อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๑๙๐ ประสานงานได้โดยทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๓๘๗๗-๐๘๙
- ๑๑) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอร่องคำ มีสถานที่ตั้ง ณ ที่ว่าการอำเภอ อำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๒๑๐ ประสานงานได้โดยทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๓๘๙๗-๑๐๓
- ๑๒) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองกุงศรี มีสถานที่ตั้ง ณ ที่ว่าการอำเภอ อำเภอหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๒๒๐ ประสานงานได้โดยทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๓๘๘๑-๐๘๙
- ๑๓) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนามน มีสถานที่ตั้ง ณ ที่ว่าการอำเภอ อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๒๓๐ ประสานงานได้โดยทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๓๘๖-๗๐๓๗
- ๑๔) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอห้วยผึ้ง มีสถานที่ตั้ง ณ ที่ว่าการอำเภอ อำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๒๔๐ ประสานงานได้โดยทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๓๘๖-๙๒๕๘
- ๑๕) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอดอนจาน มีสถานที่ตั้ง ณ ที่ว่าการอำเภอ อำเภอดอนจาน จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๐๐๐ ประสานงานได้โดยทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๓๑๒-๐๕๙๒
- ๑๖) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอฆ้องชัย มีสถานที่ตั้ง ณ ที่ว่าการอำเภอ อำเภอฆ้องชัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๒๔๐ ประสานงานได้โดยทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๓๑๓-๑๐๔๖
- ๑๗) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนาคู มีสถานที่ตั้ง ณ ที่ว่าการอำเภอ อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๑๖๐ ประสานงานได้โดยทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๓๑๒๖-๘๔๘
- ๑๘) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามชัย มีสถานที่ตั้ง ณ ที่ว่าการอำเภอ อำเภอสามชัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๑๘๐ ประสานงานได้โดยทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๓๘๑-๘๑๕๓



๕.๑.๒ จังหวัดมีการออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์ ตามคำสั่งจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ ๕๔๕๔/๒๕๕๙ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดกาฬสินธุ์ ลงวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๕๙

๕.๑.๓ จังหวัดมีการออกคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์ ตามคำสั่งจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ ๕๔๕๕/๒๕๕๙ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์ ลงวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๕๙

๕.๑.๔ จังหวัดมีการออกคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์ และมีการจัดหน่วยเคลื่อนที่เร็ว ตามคำสั่งจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ ๕๔๕๖/๒๕๕๙ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์ ลงวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๕๙

๕.๒ การจัดบุคลากร

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์ ได้มีการจัดบุคลากรปฏิบัติงานที่ศูนย์ดำรงธรรม ตามคำสั่ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ ๒๔๗๙/๒๕๕๗ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์ ลงวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๗ และคำสั่งจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ ๒๕๙๒/๒๕๕๘ เรื่อง คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์

๖. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์

๖.๑ การปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการปกติ (วันจันทร์ – ศุกร์)

๖.๑.๑ เวลาเริ่มปฏิบัติงาน ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๖.๑.๒ ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากทุกช่องทาง/จัดทำหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียน ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/บันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่ได้รับรายงานจากหน่วยตรวจสอบแล้วเสนอหัวหน้างานและผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

๖.๑.๓ ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ พิจารณากลับกรองเรื่อง ติดตามเรื่องค้าง และบันทึก ข้อความสรุปเรื่องที่ส่วนราชการได้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณา ประสาน เรื่องร้องเรียนโดยตรงกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งดำเนินการปรับแนวทางวิธีการรับเรื่องร้องเรียน ในแต่ละเรื่องให้มีความเหมาะสมตามสภาพปัญหา และพิจารณาประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็วเข้าตรวจสอบ แก้ไขปัญหา

๖.๑.๔ ให้มีหน้าที่ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ LINE ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และจัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน เรื่องรายงานจากส่วนราชการ และจัดเก็บแฟ้มเรื่องร้องเรียนให้มีความสะดวกในการค้นหา

๖.๑.๕ ให้ส่งต่อการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ผู้อยู่เวรรักษาการณ์สถานที่ราชการประจำศาลากลาง จังหวัดกาฬสินธุ์ (เวรกลางคืน)

๖.๑.๖ ให้มีหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์ หรืองานอื่นๆที่ได้รับ มอบหมาย

๖.๒ การปฏิบัติหน้าที่นอกเวลาราชการ (รับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์)

๖.๒.๑ ผู้อยู่เวรรักษาการณ์สถานที่ราชการประจำศาลากลางจังหวัดกาฬสินธุ์ (เวรกลางคืน)

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

(๒) ให้ผู้อยู่เวรฯ มีหน้าที่รับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์

(๓) กรณีมีผู้โทรศัพท์ร้องเรียนผ่านสายด่วน ๑๕๖๗ ให้จดบันทึกเรื่องในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์กำหนดไว้ ทั้งนี้ หากเป็นปัญหาเร่งด่วนเฉพาะหน้าให้แจ้งหน่วยเคลื่อนที่เร็วหรือหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์หรือหัวหน้าสำนักงานจังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อเข้าตรวจสอบดำเนินการ แก้ไขปัญหาดังกล่าวทันที

(๔) ให้ลงชื่อปฏิบัติงานในบัญชีลงเวลาปฏิบัติงาน พร้อมบันทึกสถานการณ์ประจำวัน

(๕) วิธีการการรับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ และการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องให้เป็นไปตามแนวทางที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์กำหนดขึ้น

๖.๒.๒ ผู้อยู่เวรรักษาการณ์สถานที่ราชการประจำศาลากลางจังหวัดกาฬสินธุ์ (เวรกลางวัน) ในวันเสาร์ – อาทิตย์ วันหยุดนักขัตฤกษ์

(๑) ให้มาประจำการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์ ตั้งแต่ ๐๗.๓๐ – ๑๗.๓๐ น.

(๒) ให้ผู้อยู่เวรฯ มีหน้าที่รับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์

(๓) กรณีมีผู้โทรศัพท์ร้องเรียนผ่านสายด่วน ๑๕๖๗ ให้จดบันทึกเรื่องในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์กำหนดไว้ ทั้งนี้ หากเป็นปัญหาเร่งด่วนเฉพาะหน้าให้แจ้งหน่วยเคลื่อนที่เร็วหรือหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์หรือหัวหน้าสำนักงานจังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อเข้าตรวจสอบดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวทันที

(๔) ให้ลงชื่อปฏิบัติงานในบัญชีลงเวลาปฏิบัติงาน พร้อมบันทึกสถานการณ์ประจำวัน

(๕) วิธีการการรับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ และการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องให้เป็นไปตามแนวทางที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์กำหนดขึ้น

๖.๓ วิธีการรับเรื่อง/ร้องเรียนร้องทุกข์/การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์

๖.๓.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของรัฐบาล (๑๑๑๑) ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ

(๓) ส่งหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๔) ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบ LINE ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันทีในกรณีเร่งด่วน

๖.๓.๒ กรณีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๕) ส่งหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๖) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบ LINE ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันทีในกรณีเร่งด่วน

๖.๓.๓ กรณีรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/และร้องผ่าน LINE ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

(๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมกำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๗) ส่งหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๘) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบ LINE ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันทีในกรณีเร่งด่วน

๖.๓.๔ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร/การให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

(๒) หากสามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

(๓) หากไม่สามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้โทรศัพท์ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมารับเรื่องและให้บริการข้อมูลข่าวสาร/คำปรึกษาทันที ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติ ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

(๔) ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมฯ บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

๗. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่นที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชา ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) ส่งผ่านระบบ LINE ให้หัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ โดยตรงในกรณีเร่งด่วน

(๒) ส่ง FAX ไปที่ส่วนราชการ/อำเภอ พร้อมทั้งจรายชื่อผู้รับเรื่องไว้

(๓) ส่งเป็นหนังสือตามระบบปกติงานสารบรรณ

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญ ดังนี้

(๑) มูลเหตุของปัญหา

(๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

(๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

(๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

(๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ ครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ผ่านทางระบบ LINE ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือประทับตราแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๗ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ผ่านทางระบบ LINE ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือประทับตราแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๗ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานผู้ว่าราชการจังหวัดกาฬสินธุ์เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึกในระบบ ๑๕๖๗

- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

สรุปขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาดำเนินการ

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดกาฬสินธุ์
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอนที่ ๓	การส่งหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		
ขั้นตอนที่ ๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์แล้วรายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์	๗ วันทำการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๗ วันทำการ	๗ วันทำการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๖	แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ	๕ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๗	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการ ให้รายงานผู้ว่าราชการจังหวัดกาฬสินธุ์เพื่อพิจารณาสั่งการ ต่อไป	๑ วันทำการ	ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดกาฬสินธุ์
ขั้นตอนที่ ๘	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการ ดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗ วันทำการ	ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดกาฬสินธุ์

๘. วิธีการและแนวทางการรับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้อยู่เวรรักษาการณ์สถานที่
ราชการ ประจำศาลากลางจังหวัดกาฬสินธุ์

๘.๑ ขั้นตอนการรับโทรศัพท์

ขั้นตอนที่ ๑ กล่าวคำทักทาย ตามตัวอย่าง ดังนี้

“สวัสดีครับ/ค่ะ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์ นาย/นาง/นางสาว/อื่นๆ.....รับสาย
ยินดีให้บริการครับ/ค่ะ ต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านใด ครับ/ค่ะ”

ขั้นตอนที่ ๒ สอบถามปัญหาความเดือดร้อน/ฟังเพื่อจับประเด็น โดยให้ทราบข้อมูลสำคัญเพื่อ
นำไปบันทึกในแบบฟอร์มรับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

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

ขั้นตอนที่ ๓ การจบการสนทนา ตัวอย่าง ดังนี้

“ต้องการเพิ่มรายละเอียดอื่นอีกมั้ยครับ/ค่ะ ขอบคุณที่ใช้บริการ สวัสดีครับ/ค่ะ”

ขั้นตอนที่ ๔ การกรอกข้อมูลที่สอบถามได้ในแบบฟอร์ม

ขั้นตอนที่ ๕ สรุปรวบรวมแบบฟอร์มเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม
จังหวัดกาฬสินธุ์ดำเนินการต่อไป

๘.๒ ข้อเสนอแนะในการรับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗

(๑) พูดในเชิงบวก มีน้ำเสียงเต็มใจให้บริการ มีจังหวะการพูดที่เหมาะสม ลำดับการให้ข้อมูล
เป็นขั้นตอนเข้าใจง่ายและชัดเจน

(๒) ทักษะในการฟัง ฟังอย่างตั้งใจ ฟังจนจบ ไม่ขัดจังหวะหรือพูดแทรกมีการตอบรับคำเป็นระยะ

(๓) ต้องใจเย็น อดทนกับการต่อว่าของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยใช้น้ำเสียงสุภาพ

(๔) ควรหลีกเลี่ยงคำพูดที่ยั่วให้เกิดเรื่องร้องเรียน

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

(๖) กรณีมีประชาชน โทรเล่น /โทรผิด/โรคจิต ให้จบการสนทนาตามตัวอย่าง ดังนี้

“ขอภัยครับ/ค่ะ ที่นี้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์ สายด่วน ๑๕๖๗ หากไม่สอบถามข้อมูลที่
เกี่ยวข้อง ขออนุญาตวางสาย ขอบคุณที่ใช้บริการ สวัสดีครับ/ค่ะ”

๙. งานบริการรับเรื่อง – ส่งต่อ (Service Link)

- จังหวัดมีการจัดระบบการรับเรื่องจากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงาน
ต่างๆ โดยมีการรับส่งเรื่องบริการไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป เพื่อพิจารณาดำเนินการตรวจสอบ
ข้อเท็จจริง

๑๐. การประชาสัมพันธ์

จังหวัดได้มอบหมายให้สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด อำเภอทุกอำเภอ ได้เผยแพร่ให้ประชาชนได้รับ
รู้เกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยผ่านช่องทาง ดังนี้

๑) เสียงตามสายจากหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน

๒) สถานีวิทยุกรมประชาสัมพันธ์

๓) เคเบิลทีวีท้องถิ่น

๔) วิทยุชุมชน

๕) หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น
