



ประกาศจังหวัดสงขลา

เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของจังหวัดสงขลา

.....

ตามที่จังหวัดสงขลาได้มีประกาศ ลงวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๗ จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสงขลา ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับฟังปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาค รวดเร็ว และมีคุณภาพ สอดคล้องตามความในมาตรา ๕๒/๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๕๐ นั้น จึงอาศัยอำนาจตามข้อ ๓ และข้อ ๕ แห่งประกาศฉบับดังกล่าว กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของจังหวัดสงขลา ดังนี้

กระบวนการและขั้นตอน

๑. รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางดังต่อไปนี้

๑.๑ ประชาชนร้องเรียนด้วยตนเองผ่าน ๓ ช่องทาง ได้แก่

- (๑) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสงขลา ตั้งอยู่ศาลากลางจังหวัดสงขลา (หลังเก่า) ชั้น ๑ ตำบลบ่อยาง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา
- (๒) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสงขลา (ส่วนหน้า) ตั้งอยู่ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี ตำบลคลองแห อำเภอกาบัง จังหวัดสงขลา
- (๓) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสงขลา (ส่วนหน้า) ตั้งอยู่ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ อำเภอกาบัง จังหวัดสงขลา

๑.๒ โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๙๔๓๒ ๑๕๖๒ และ สายด่วน (Hot Line) ๑๕๖๗

๑.๓ จดหมายส่งไปรษณีย์ถึง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสงขลา ตั้งอยู่ศาลากลางจังหวัดสงขลา (หลังเก่า) ชั้น ๑ ตำบลบ่อยาง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา

๑.๔ เว็บไซต์ www.damrongthamsongkhla.go.th

๑.๕ อีเมล complain.dsk@gmail.com

๑.๖ ส่วนราชการจากส่วนกลางและจังหวัดต่าง ๆ ส่งเรื่องให้พิจารณาดำเนินการ เช่น สำนักพระราชพิธี, สำนักงานองคมนตรี, สำนักนายกรัฐมนตรี, และ กระทรวงมหาดไทย เป็นต้น

๒. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และเสนอผู้บังคับบัญชาทราบและสั่งการ (ใช้ระยะเวลา ๓-๕ วัน)

๓. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง แล้วรายงานผลให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด (ใช้ระยะเวลา ๑๕-๒๐ วัน) โดยขั้นตอนการตรวจสอบข้อเท็จจริงจะมีการบูรณาการร่วมกันหลายหน่วยงานหรือสามารถดำเนินการได้โดยหน่วยงานเดียวนั้นจะขึ้นอยู่กับบริบทความซับซ้อนของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งหน่วยงานรับผิดชอบหลักหรือเจ้าภาพในการดำเนินการอาจจะเป็นศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหรือหน่วยงานอื่นใดที่ได้รับมอบหมายจากจังหวัดโดยพิจารณาจากความเหมาะสมตามอำนาจหน้าที่ โดยหน่วยงานรับผิดชอบหลัก ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

๓.๑ พิจารณาข้อกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ว่าสามารถใช้บังคับเพื่อคลี่คลายปัญหาได้ในทันทีหรือไม่ หากแก้ไขได้ ให้รายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาคณะรัฐมนตรีจังหวัดทราบ เพื่อยุติเรื่อง

๓.๒ หากไม่สามารถดำเนินการตามข้อ ๓.๑ ได้ ให้หน่วยงานรับผิดชอบหลักประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเชิญประชุมเพื่อร่วมกันปรึกษาหารือในการกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาคณะรัฐมนตรีจังหวัดทราบ เพื่อยุติเรื่อง หากได้มติที่ประชุมในการมอบหมายการดำเนินการ และแก้ไขปัญหาคณะรัฐมนตรีจังหวัดทราบ เพื่อยุติเรื่อง

๓.๓ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ต้องตรวจสอบพื้นที่เกิดเหตุให้ประจักษ์ถึงตำแหน่งที่ตั้งตามยุทธศาสตร์สภาพแวดล้อม โอกาส และความเสี่ยงในการเกิดเหตุ ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดชุดเคลื่อนที่เร็วเพื่อดำเนินการตรวจสอบพื้นที่จริง เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการประสานงานและมอบหมายงานเพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และเมื่อหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายดำเนินการแก้ไขปัญหาตามประเด็นการร้องเรียนร้องทุกข์ได้แล้ว ให้รายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาคณะรัฐมนตรีจังหวัดทราบ เพื่อยุติเรื่อง

๓.๔ กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับการประสานจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และครบระยะเวลาที่กำหนดให้รายงานผลแล้วแต่ปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ ให้รายงานผลความคืบหน้าในขณะนั้น หากมีความคืบหน้าเพิ่มเติมประการใดให้รายงานให้ทราบต่อไปเป็นระยะจนกว่าจะสามารถยุติเรื่องได้

๓.๕ กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับการประสานจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และครบระยะเวลาที่กำหนดให้รายงานผลแล้วแต่ยังไม่มีความคืบหน้าในการดำเนินการให้แจ้งปัญหา/อุปสรรค/ขอขยายเวลาการรายงานผลให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทราบ

๔. เมื่อได้รับรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดรายงานผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อส่งยุติเรื่อง/ให้ดำเนินการเพิ่มเติม/ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่เห็นสมควร โดยรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องทราบ (ใช้ระยะเวลา ๓-๕ วัน)

๕. กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นปัญหาระดับนโยบาย ซึ่งจังหวัดหรือส่วนราชการได้ดำเนินการเต็มขีดความสามารถแล้ว หรือปัญหาดังกล่าวเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือกระบวนการที่มีขั้นตอนตามกฎหมายกำหนดไว้โดยเฉพาะแล้ว หรือกรณีปัญหาซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้พิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้ร้องมีหลักประกันเป็นธรรม หรือได้รับความช่วยเหลือเยียวยาความเดือดร้อนหรือเสียหาย ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อพิจารณายุติเรื่อง

การเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการ

เมื่อครบระยะเวลาที่กำหนดให้รายงานผลการดำเนินการ แต่ยังไม่ได้รับรายงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และไม่มีการแจ้งปัญหา/อุปสรรค/ขอขยายเวลา ให้ทราบ ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีหนังสือแจ้งเตือนโดยมีระยะการเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการดังนี้

๑. เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน

๒. เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๑

๓. เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๒

หากครบกำหนดการเตือนครั้งที่ ๓ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงานผลการดำเนินการ ให้รายงานผู้ว่าราชการจังหวัดทราบถึงความบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต่อไป

กรณีเรื่องเร่งด่วนหรือเรื่องถกเถียงยาก กำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการภายใน ๗ วัน หรือ ๑๕ วัน แล้วแต่กรณี และให้เร่งดำเนินการเพื่อยุติเรื่องโดยเร็วที่สุด

/ข้อพึงระวัง.....

ข้อพึงระวังในการปฏิบัติ

๑. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากผู้ร้อง ซึ่งผู้ร้องประสงค์ให้ปกปิดชื่อ-สกุล ให้ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามความประสงค์ของผู้ร้องอย่างเคร่งครัด โดยห้ามเปิดเผยตัวตนของผู้ร้องโดยมิได้รับอนุญาตโดยเด็ดขาดไม่ว่าในกรณีใด ๆ ทั้งสิ้น

๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่เป็นประเด็นความขัดแย้งของคู่กรณี และจำเป็นต้องมีการเปิดเผยตัวตนของคู่กรณีทั้ง ๒ ฝ่าย (ผู้ร้องและผู้ถูกร้อง) ให้ระบุในหนังสือแจ้งประสานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่า “ขอให้พิจารณาให้ความคุ้มครองผู้ร้อง ผู้ให้ข้อมูล และผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนนี้”

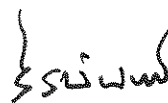
๓. เรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยในชีวิตของบุคคล เช่น พยาน ผู้ให้ปากคำ แหล่งข่าว หรือเป็นข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล เช่น ประวัติส่วนตัว หลักฐานการทำธุรกรรม/การเงิน ประวัติผู้ป่วย (เวชระเบียน) หรือข้อมูลข่าวสารที่ผู้ให้ข้อมูลข่าวสารไม่ประสงค์จะให้เปิดเผย ให้พิจารณาดำเนินการเป็นเรื่องลับ โดยกำหนดชั้นความลับ (ลับที่สุด-ลับมาก-ลับ) และปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ โดยให้ดำเนินการด้วยความระมัดระวังและรอบคอบ มิให้บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องล่วงรู้ได้

๔. ระมัดระวังการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารในการประสานงานโดยการส่งภาพถ่ายที่เกี่ยวข้องกับรายละเอียดเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หรือผลการดำเนินการ ซึ่งอาจจะทำให้เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เผยแพร่ออกสู่สาธารณชนได้ และเป็นอันตรายต่อความปลอดภัยของผู้ร้องหรือระบบการทำงานของหน่วยงาน ดังนั้น การประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผู้ร้องนั้น ให้เป็นไปตามระบบราชการ โดยให้ประสานงานและแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรจากการเห็นชอบของผู้มีอำนาจลงนาม การกระทำการอื่นใดให้เป็นไปในกรณีที่เร่งด่วน ภายใต้ความเห็นชอบของผู้มีอำนาจตัดสินใจ เท่านั้น

ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามประกาศฉบับนี้ ให้ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ อำเภอ นำไปปรับใช้เป็นแนวทางได้โดยอนุโลม

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายวิรัตน์ เพ็งจันทร์)
ผู้ว่าราชการจังหวัดสงขลา