



คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น

ปรับปรุงครั้งที่ 3

กุมภาพันธ์ 2564

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

สำนักงานจังหวัดขอนแก่น

ชั้น 1 ศาลากลางจังหวัดขอนแก่น (หลังใหม่) สายด่วน 1567

บทนำ

การปฏิบัติหน้าที่ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น นั้น จะต้องมีการปฏิบัติที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่สังกัดกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดขอนแก่น หรือ เจ้าหน้าที่เวรประจำวันจากส่วนราชการ/หน่วยงานต่าง ๆ ที่มาเข้าเวรในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนั้น การมีคู่มือดังกล่าวนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการ ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานทราบได้ว่า เมื่อมีผู้มาติดต่องาน ไม่ว่าจะเป็นการให้คำปรึกษา การติดต่อกาน ณ ส่วนราชการ/หน่วยงานต่าง ๆ หรือการร้องเรียน ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องจะสามารถให้คำแนะนำ ปรีक्षा อย่างไร

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่นจึงได้รวบรวมข้อมูล เอกสาร ขั้นตอน และวิธีการที่เกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์มาไว้ในเอกสารคู่มือเล่มนี้ เพื่อให้ง่ายต่อการศึกษา และปฏิบัติได้ถูกต้อง ครบถ้วน

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

ปรับปรุงครั้งที่ ๓

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. ประวัติความเป็นมาของ “ศูนย์ดำรงธรรม”	๑
๒.ภารกิจและอำนาจหน้าที่	๒
๓. ประเภทงานบริการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น	๒
๔. ระบบบัตรคิว	๘
๕. ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์	๘
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น	๑๐
๗. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๑๓
๘. การรายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๑๔
๙. แนวทางและขั้นตอนการรับเรื่อง-สอบถามข้อเท็จจริง-และขอเอกสารหลักฐานสำหรับ เจ้าหน้าที่เวร	๑๗
๑๐. รวมข้อกฎหมายที่ใช้อ้างอิงประกอบการพิจารณา ในการประสานงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๑๙
๑๑. แนวทางการปฏิบัติงานสำหรับคำถามที่พบบ่อย (FAQ) เกี่ยวกับงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๒๗
๑๒. ภาคผนวก	๓๔

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น

๑. ประวัติความเป็นมาของ “ศูนย์ดำรงธรรม”

กระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้ง “ศูนย์ดำรงธรรม” ทั้งในกระทรวงมหาดไทยและจังหวัดต่างๆ ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๓๗ คำว่า “ดำรง” มาจากพระนามของสมเด็จพระยาดำรงราชานุภาพ องค์ปฐมเสนาบดีกระทรวงมหาดไทย คำว่า “ธรรม” หมายความว่า สิ่งที่ดีงาม ชอบธรรม ความเป็นธรรม ความยุติธรรม ดังนั้น “ศูนย์ดำรงธรรม” จึงหมายถึงศูนย์กลางที่ธำรงความดีงาม ความชอบธรรม ความเป็นธรรม และความยุติธรรม ตามแนวทางการปฏิบัติราชการของสมเด็จพระยาดำรงราชานุภาพ

เดิม “ศูนย์ดำรงธรรม” เป็นงานงานหนึ่งที่อยู่กับฝ่ายอำนวยการ สำนักงานจังหวัดขอนแก่น ปัจจุบันสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้กำหนดโครงสร้างใหม่ ให้เป็นกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สังกัดสำนักงานจังหวัด เพื่อให้สอดคล้องตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพรวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ คณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัด เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยให้จัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัดหรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร และประกาศให้ประชาชนทราบ และให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และทั่วถึง และให้จังหวัดกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนและวางแผนแนวทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรม รวมถึงให้สำนักงบประมาณสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนตามข้อเสนอของคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ กรณีที่จำเป็นจะต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม ให้สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน ให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาจังหวัดตามนโยบายของรัฐบาล การป้องกันภัยพิบัติสาธารณะ การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด การป้องกันและปราบปรามการตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์ การคุ้มครองป้องกันหรือช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาสให้ได้รับความเป็นธรรม และการบังคับการให้เป็นไป ตามกฎหมายเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคมตามนโยบายของรัฐบาล ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งการ บังคับบัญชา กำกับ ดูแล บรรดาข้าราชการและพนักงานของรัฐในเขตจังหวัด ยกเว้นข้าราชการพล

เรือนในพระองค์ ข้าราชการทหาร ข้าราชการฝ่ายตุลาการ ข้าราชการฝ่ายอัยการ ข้าราชการในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พนักงานในสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัด และข้าราชการในสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแล และอำนวยความสะดวกให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และการบริหารงานของจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

จังหวัดขอนแก่นได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๗ และมีพิธีการเปิดศูนย์ฯ อย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๕๗ โดยตั้งอยู่ ณ ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดขอนแก่น (หลังใหม่) ตำบลในเมือง อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ๔๐๐๐๐ โทรศัพท์ ๐๔๓-๒๓๔๓๘๔ สายด่วน ๑๕๖๗ และได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ครบทั้ง ๒๖ อำเภอ โดยตั้งอยู่ ณ ที่ว่าการอำเภอทุกแห่ง

๒. การกิจและอำนาจหน้าที่

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกแห่ง ทั้ง ๒๖ แห่ง มีหน้าที่ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะ รวมทั้งเรื่องอื่น ๆ ของประชาชน นอกจากนี้ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ยังมีงานตามนโยบายของรัฐบาลเพิ่มเติม ดังนี้

๑. เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตั้งอยู่ ณ ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี ขอนแก่น ให้บริการประชาชน เช่น งานบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียนราษฎร งานคัดสำเนาเอกสาร ให้บริการข้อมูลข่าวสาร รับเรื่อง-ส่งต่อ และงานอื่น ๆ

๒. ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จด้านการลงทุน (One Stop Service : OSS) ให้บริการรับลงทะเบียนผู้ประกอบการ SMEs ให้คำปรึกษาด้านสินเชื่อ การค้า การลงทุน และข้อมูลข่าวสารต่างๆ

๓. งานอื่น ๆ ตามนโยบาย คสช.

๓. ประเภทงานบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น

๑. งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๑) กรณีที่ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้ดำเนินการจัดเตรียมเอกสารพร้อมรายละเอียด เพื่อนำส่งให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น โดยนำเอกสารมายื่นด้วยตนเองให้มาติดต่อกับเคาน์เตอร์ติดต่อสอบถาม ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์จะแนะนำให้นำส่งเอกสาร ณ โต๊ะหมายเลข ๖-๘ ซึ่งเจ้าหน้าที่ประจำโต๊ะจะดำเนินการลงทะเบียนรับเอกสาร และนำส่วนสำหรับผู้ร้องให้แก่ผู้ร้องไป หากเป็นกรณีที่ผู้ร้องประสงค์จะขอคำปรึกษา ด้วย ให้เจ้าหน้าที่ ณ จุดเคาน์เตอร์สอบถามว่า ประสงค์จะปรึกษาเรื่องประเภทใด ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามขั้นตอนของกรณีที่ผู้ร้องเรียนมาร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

(๒) กรณีที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่เป็นเอกสารทางไปรษณีย์ หรือจากส่วนราชการ/หน่วยงานต่างๆ จะนำมาลงทะเบียนรับ และนำเข้าสู่ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อไป

(๓) กรณีที่ได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐-๔๓๒๓-๔๓๘๔ และสายด่วน ๑๕๖๗ เจ้าหน้าที่ผู้รับสายจะบันทึกข้อมูลการร้องเรียนลงในแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ และนำเข้าสู่ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อไป หากมีข้อมูลอื่นเพิ่มเติม สามารถส่งมายังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่นภายหลังได้

(๔) กรณีร้องเรียนทางเว็บไซต์ www.damrongdhamakk.go.th “เว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น” และ www.๑๑๑๑.go.th “เว็บไซต์สำนักนายกรัฐมนตรี” เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่นจะตรวจสอบข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากเว็บไซต์ และนำเสนอผู้บังคับบัญชา เป็นประจำทุกวัน เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

(๕) กรณีร้องเรียนผ่านทาง แอปพลิเคชัน “ดำรงธรรม Tracking” บน โทรศัพท์สมาร์ทโฟน เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่นจะตรวจสอบข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากเว็บไซต์ และนำเสนอผู้บังคับบัญชา เป็นประจำทุกวัน เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

(๖) ร้องเรียนผ่านทาง “ตู้ Kiosk” ตู้แจ้งเรื่องร้องเรียนอัตโนมัติ ช่องทางเสริมพิเศษในการร้องเรียนร้องทุกข์สำหรับประชาชนที่ไม่มีอุปกรณ์สมาร์ทโฟน สามารถกรอกข้อมูลเรื่องร้องเรียน “ตู้ Kiosk” ตู้แจ้งเรื่องร้องเรียนอัตโนมัติ (ตามแบบฟอร์มออนไลน์ที่กำหนด) ณ ศาลากลางจังหวัดขอนแก่น และที่ว่าการอำเภอ ทุกอำเภอ โดยเจ้าหน้าที่จะแจ้งผลการดำเนินการในเว็บไซต์ให้ประชาชนทราบเป็นระยะ จนกว่าจะยุติเรื่องร้องเรียน

การพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับ ให้พิจารณาดังนี้

- พิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ว่า สามารถดำเนินการได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ ให้ติดต่อประสานงานในทันที หากได้รับคำตอบจากหน่วยงานและสามารถแจ้งผู้ร้องได้ ให้แจ้งผู้ร้องทันที

- เมื่ออ่านคำร้องแล้วให้ประเมินว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียน ร้องทุกข์จริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง

- กรณีที่ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเทห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ดังกล่าว หากเป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น ขอลงทุน แจกเบาะแสการค้ายาเสพติด หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

- กรณีที่ผู้ร้องแจ้งชื่อที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เป็นการกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ให้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้อง เพื่อขอข้อมูลผู้ร้องหรือให้ผู้ร้องยืนยันเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป

- กรณีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์กล่าวโทษ การแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น หรือปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- สรุปประเด็นการร้องเรียน ร้องทุกข์โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย แล้วเสนอเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตามลำดับถึงผู้ว่าราชการจังหวัดขอนแก่น หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดขอนแก่นที่ได้รับมอบหมาย

๒. งานให้คำปรึกษาทั่วไป

เมื่อผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ มาร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ มาด้วยตนเอง หรือโทรศัพท์ หรือผ่านทางเครือข่ายสังคม หรือเว็บไซต์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อขอคำปรึกษาทั่วไป ให้ดำเนินการโดย

- กรณีมาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ ณ เคาน์เตอร์สอบถามความประสงค์ และแจก บัตรคิวสีฟ้า ให้แก่ผู้ร้อง และแนะนำให้ไปรับคำปรึกษากับเจ้าหน้าที่งานให้คำปรึกษาทั่วไป และให้ดำเนินการตามขั้นตอนของกรณีที่ผู้ร้องเรียนมาร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกการปฏิบัติงานตามแบบฟอร์มทุกครั้ง

- กรณีผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ หรือเว็บไซต์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ให้เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทั่วไป สอบถามรายละเอียดการร้องเรียนหรือการปรึกษาจากผู้ร้องเรียน และให้จดบันทึกการให้คำแนะนำ หากเป็นกรณีแจ้งเบาะแสให้จดยละเอียดการแจ้งเบาะแสลงในใบบันทึกคำร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกการปฏิบัติงานตามแบบฟอร์มทุกครั้ง

- กรณีรับโทรศัพท์ จะต้องรับโทรศัพท์เมื่อมีสัญญาณเสียงโทรศัพท์ดังขึ้น ไม่เกิน ๓ ครั้ง เมื่อสายเรียกเข้ามาในแต่ละครั้ง สอบถามรายละเอียดการร้องเรียนหรือการปรึกษาจากผู้ร้องเรียน และให้จดบันทึกการให้คำแนะนำ หากเป็นกรณีแจ้งเบาะแสให้จดยละเอียดการแจ้งเบาะแสลงในใบบันทึกคำร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกการปฏิบัติงานตามแบบฟอร์มทุกครั้ง

๓. งานให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย

เมื่อผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ มาร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ มาด้วยตนเอง หรือโทรศัพท์ หรือผ่านทางเครือข่ายสังคม หรือเว็บไซต์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อขอคำปรึกษาด้านกฎหมาย ให้ดำเนินการโดย

- กรณีมาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ ณ เคาน์เตอร์สอบถามความประสงค์ และแจก บัตรคิวสีขาว ให้แก่ผู้ร้อง และแนะนำให้ไปรับคำปรึกษากับเจ้าหน้าที่งานให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย และให้ดำเนินการตามขั้นตอนของกรณีที่ผู้ร้องเรียนมาร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกการปฏิบัติงานตามแบบฟอร์มทุกครั้ง

- กรณีผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ หรือเว็บไซต์ของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัด ให้เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาด้านกฎหมายสอบถามรายละเอียดการปรึกษาจากผู้ร้องเรียน และให้จัดบันทึกการให้คำแนะนำ หากเป็นกรณีแจ้งเบาะแสให้จดยละเอียดการแจ้งเบาะแสลงในใบบันทึกคำร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกการปฏิบัติงานตามแบบฟอร์มทุกครั้ง

- กรณีรับโทรศัพท์ จะต้องรับโทรศัพท์เมื่อมีสัญญาณเสียงโทรศัพท์ดังขึ้น ไม่เกิน ๓ ครั้ง เมื่อสายเรียกเข้ามาในแต่ละครั้ง สอบถามรายละเอียดการปรึกษาจากผู้ร้องเรียน และให้จัดบันทึกการให้คำแนะนำ หากเป็นกรณีแจ้งเบาะแสให้จดยละเอียดการแจ้งเบาะแสลงในใบบันทึกคำร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกการปฏิบัติงานตามแบบฟอร์มทุกครั้ง

๔. งานคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

เมื่อผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ มาร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ มาด้วยตนเอง หรือโทรศัพท์ หรือผ่านทางเครือข่ายสังคม หรือเว็บไซต์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ให้ดำเนินการโดย

- กรณีมาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ ณ เคาน์เตอร์สอบถามความประสงค์ และแจกบัตรคิวสีเหลืองให้แก่ผู้ร้อง และแนะนำให้ไปรับคำปรึกษากับเจ้าหน้าที่งานให้คำปรึกษา งานคุ้มครองผู้บริโภค และให้ดำเนินการตามขั้นตอนของกรณีที่ผู้ร้องเรียนมาร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

- กรณีผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ หรือเว็บไซต์ของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัด ให้เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาด้านกฎหมายสอบถามรายละเอียดการปรึกษาจากผู้ร้องเรียน และให้จัดบันทึกการให้คำแนะนำ หากเป็นกรณีแจ้งเบาะแสให้จดยละเอียดการแจ้งเบาะแสลงในใบบันทึกคำร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกการปฏิบัติงานตามแบบฟอร์มทุกครั้ง

- กรณีรับโทรศัพท์ จะต้องรับโทรศัพท์เมื่อมีสัญญาณเสียงโทรศัพท์ดังขึ้น ไม่เกิน ๓ ครั้ง เมื่อสายเรียกเข้ามาในแต่ละครั้ง สอบถามรายละเอียดการปรึกษาจากผู้ร้องเรียน และให้จัดบันทึกการให้คำแนะนำ หากเป็นกรณีแจ้งเบาะแสให้จดยละเอียดการแจ้งเบาะแสลงในใบบันทึกคำร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกการปฏิบัติงานตามแบบฟอร์มทุกครั้ง

- กรณีที่มีการร้องเรียนผ่านที่เป็นเอกสารทางไปรษณีย์ หรือจากส่วนราชการ/หน่วยงานต่าง ๆ จะนำมาลงทะเบียนรับของงานคุ้มครองผู้บริโภค และนำเข้าสู่ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อไป

๕. งานบริการข้อมูลข่าวสาร

กรณีการขอข้อมูลข่าวสารของราชการ นั้น มีแนวทางดำเนินการ ดังนี้

- กรณีผู้รับบริการมาติดต่อขอด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ขอนแก่น เพื่อประสงค์จะคัดสำเนาเอกสาร เจ้าหน้าที่จะดำเนินการตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ โดยให้ผู้ขอติดต่อ ณ เคาน์เตอร์ติดต่อสอบถาม และเจ้าหน้าที่จะแนะนำให้ไปติดต่อ ณ จุดบริการที่ ๒-๓ เพื่อแจ้งความประสงค์ขอข้อมูล และรับทราบรายละเอียดการขอข้อมูล เมื่อเจ้าหน้าที่พิจารณาแล้วเห็นว่า การขอข้อมูลข่าวสาร เป็นไปตามหลักเกณฑ์ตาม

ระเบียบกฎหมาย ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้ผู้ร้องกรอกเอกสารตามแบบคำขอข้อมูลข่าวสาร และเจ้าหน้าที่เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อพิจารณาอนุญาต/ไม่อนุญาตในการเปิดเผย ข้อมูลข่าวสารของราชการนั้น ๆ และแจ้งผลให้ผู้ขอทราบต่อไป

- กรณีผู้รับบริการต้องการติดต่อเพื่อขอทราบข้อมูลอื่นๆ ของทางราชการ กับจุดบริการข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น จุดที่ ๙ ศูนย์บริการ ระบบ e-Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น จะบริการในลักษณะ “Service Talk” โดยมี เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนตลอดทั้งวันทำการ ดังนี้

๑) การบริการข้อมูลข่าวสารทางราชการผ่านระบบ “ศูนย์กลาง บริการภาครัฐสำหรับประชาชน” เว็บไซต์ “www.govchannel.go.th” โดยเฉพาะคู่มือบริการ ประชาชน จากระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ เว็บไซต์ www.info.go.th และแนะนำให้ ประชาชนใช้ระบบดังกล่าวเพื่อความสะดวกในการติดต่อราชการ ตาม พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

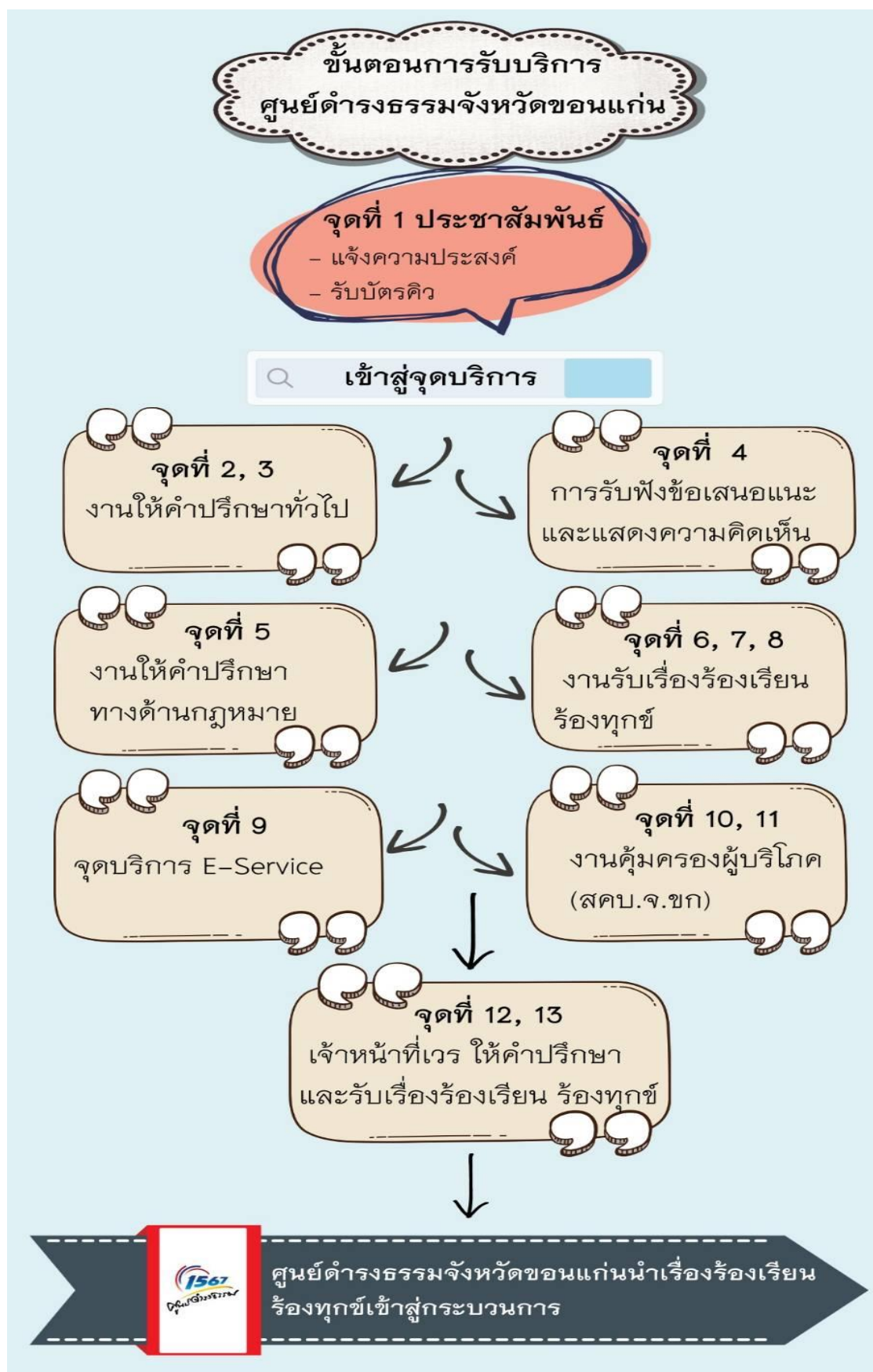
๒) ในกรณีที่ประชาชนมาขอคำปรึกษาหรือร้องเรียนร้องทุกข์ หากเป็นเรื่องที่ต้องติดต่อส่วนราชการแล้วสามารถแก้ไขปัญหได้ทันที เจ้าหน้าที่ก็สามารถ แนะนำสถานที่ให้บริการเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนนั้นๆ ได้อย่างรวดเร็วและชัดเจน โดยจะมีการโทรนำ เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานประจำหน่วยงาน ก่อนส่งผู้ร้องเข้ารับบริการ

๖. งานรับเรื่อง-ส่งต่อ

- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เปิดบริการให้คำปรึกษา คำแนะนำ และช่วยเหลือ ในการกรอกข้อมูลเพื่อยื่นคำขอรับบริการผ่านระบบสนับสนุนการให้บริการผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการต่างๆ ที่เปิดให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ระบบ e-Service ณ จุดที่ ๙ ศูนย์บริการระบบ e-Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น เช่น การขอรับสารเร่งพด. หญ้าแฝก และเมล็ดพันธุ์พืชปุยสด, ขอแหล่งน้ำในไร่นานอกเขต ชลประทาน, ขอมิบัตรประจำตัวคนพิการ, ข้าราชการน้ำ, ขอใช้น้ำประปา, ข้าราชการไฟฟ้า, ขอใช้ ไฟฟ้า, ขึ้นทะเบียนคนว่างงาน, ระบบค้นหางานทำ และคนหางาน (Smart Job Center), ขึ้น ทะเบียนผู้ประกันตน มาตรา ๔๐, ขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน, ขอรับประโยชน์ทดแทน กรณีชราภาพ เป็นต้น

โดยเปิดให้บริการในวันและเวลาราชการ สำหรับการดำเนินการของศูนย์ดำรง ธรรมข้างต้น เป็นการดำเนินการแทนประชาชนผู้รับบริการที่ประสงค์ขอความช่วยเหลือในการ กรอกข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อขอใช้สาธารณูปโภค เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม มิได้ เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการอำนวยความสะดวกของทางราชการ โดยระยะเวลา การพิจารณารายการเอกสาร หรือหลักฐานที่ประชาชนต้องยื่นประกอบคำขอให้เป็นไปตามคู่มือ สำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ แห่งกฎหมายว่าด้วยการอำนวยความสะดวกของทางราชการ

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น
ตามประเภทงานบริการ



๔. ระบบบัตรคิว

(๑) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อ ณ จุดเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์/ติดต่อสอบถาม ให้เจ้าหน้าที่วิเคราะห์คัดกรองปัญหาของผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าจะเข้าลักษณะงานประเภทใดแล้วให้แจกบัตรคิวแก่ผู้ร้อง ดังนี้

- ๑) บัตรคิวสีขาว จะเป็นงานให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย
- ๒) บัตรคิวสีฟ้า จะเป็นงานให้คำปรึกษาทั่วไป
- ๓) บัตรคิวสีชมพู จะเป็นงานร้องเรียนร้องทุกข์
- ๔) บัตรคิวสีเหลือง จะเป็นงานการคุ้มครองผู้บริโภค

(๒) เมื่อเจ้าหน้าที่คัดกรองปัญหาแจกบัตรคิวแล้ว ให้แจกแบบประเมินความพึงพอใจและคำแนะนำในภาพรวมของศูนย์ดำรงธรรม พร้อมแจ้งให้นำมาหย่อนลงในกล่อง

๕. ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ มีดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง

วัน เวลา : วันจันทร์ – วันอาทิตย์ เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (บริการทุกวัน)

สถานที่ : ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดขอนแก่น (หลังใหม่)

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน : เจ้าหน้าที่ประจำ (ข้าราชการประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น จำนวน ๔ คน) และเจ้าหน้าที่ร่วมปฏิบัติงาน (เจ้าหน้าที่เวรประจำวันจากหน่วยงานต่างๆ หมุนเวียนวันละ ๑ หน่วยงาน)

ลักษณะการร้องเรียน : ประชาชนสามารถกรอกแบบฟอร์มเรื่องร้องเรียน หรือเตรียมเอกสารร้องเรียนมาด้วยตนเอง โดยระบุข้อมูลผู้ร้อง ผู้ถูกร้อง รายละเอียดเรื่องร้องเรียน และเอกสารประกอบอื่นๆ เพิ่มเติม

๒. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์

หมายเลขโทรศัพท์ : ๐-๔๓๒๓-๔๓๘๔ จำนวน ๑ คู่สาย และสายด่วน ๑๕๖๗ จำนวน ๔ คู่สาย

วัน เวลา : วันจันทร์ – วันอาทิตย์ เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (บริการทุกวัน)

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน : เจ้าหน้าที่ประจำ (ข้าราชการประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น จำนวน ๔ คน) และเจ้าหน้าที่ร่วมปฏิบัติงาน (เจ้าหน้าที่เวรประจำวันจากหน่วยงานต่างๆ หมุนเวียนวันละ ๑ หน่วยงาน)

ลักษณะการร้องเรียน : เจ้าหน้าที่ผู้รับสายจะบันทึกข้อมูลการร้องเรียนลงในแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ หากมีข้อมูลอื่นเพิ่มเติมสามารถส่งมายังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่นภายหลังได้

๓. ร้องเรียนผ่านจดหมายหรือหนังสือ

ถึง ผู้ว่าราชการจังหวัดขอนแก่นหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น

๔. ร้องเรียนทางเว็บไซต์

Web site : www.damrongdhamakk.go.th “เว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น”

www.๑๑๑๑.go.th “เว็บไซต์สำนักนายกรัฐมนตรีน”

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน : เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่นจะตรวจสอบข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากเว็บไซต์ และนำเสนอผู้บังคับบัญชา เป็นประจำทุกวัน เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลักษณะการร้องเรียน : ประชาชนสามารถกรอกข้อมูลเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ตลอด ๒๔ ชม. (ตามแบบฟอร์มที่กำหนดในเว็บไซต์) โดยเจ้าหน้าที่จะแจ้งผลการดำเนินการในเว็บไซต์ให้ประชาชนทราบเป็นระยะ จนกว่าจะยุติเรื่องร้องเรียน

๕. ร้องเรียนผ่านทาง แอปพลิเคชัน “ดำรงธรรม Tracking” บน โทรศัพท์มือถือ

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน : เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่นจะตรวจสอบข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากเว็บไซต์ และนำเสนอผู้บังคับบัญชา เป็นประจำทุกวัน เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลักษณะการร้องเรียน : ประชาชนสามารถกรอกข้อมูลเรื่องร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชันได้ตลอด ๒๔ ชม. (ตามแบบฟอร์มออนไลน์ที่กำหนด) โดยเจ้าหน้าที่จะแจ้งผลการดำเนินการในเว็บไซต์ให้ประชาชนทราบเป็นระยะ จนกว่าจะยุติเรื่องร้องเรียน

๖. ร้องเรียนผ่านทาง “ตู้ Kiosk” ตู้แจ้งเรื่องร้องเรียนอัตโนมัติ

ลักษณะการร้องเรียน : ช่องทางเสริมพิเศษในการร้องเรียนร้องทุกข์สำหรับประชาชนที่ไม่มีอุปกรณ์มือถือ สามารถกรอกข้อมูลเรื่องร้องเรียน “ตู้ Kiosk” ตู้แจ้งเรื่องร้องเรียนอัตโนมัติ (ตามแบบฟอร์มออนไลน์ที่กำหนด) ณ ศาลากลางจังหวัดขอนแก่น และที่ว่าการอำเภอ ทุกอำเภอ โดยเจ้าหน้าที่จะแจ้งผลการดำเนินการในเว็บไซต์ให้ประชาชนทราบเป็นระยะ จนกว่าจะยุติเรื่องร้องเรียน

๗. ช่องทางร้องเรียน ร้องทุกข์อื่นๆ

๗.๑ จากหน่วยงานอื่นๆ หรือจากหน่วยงานส่วนกลาง เช่น สำนักนายกรัฐมนตรีน ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานราชการและองค์กรอิสระต่างๆ เป็นต้น

๗.๒ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเคลื่อนที่

เวลา สถานที่ : โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ที่จัดขึ้นเป็นประจำทุกเดือน ณ สถานที่ต่างๆ ตามที่อำเภอกำหนด

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน : เจ้าหน้าที่จากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น จำนวน ๒ คน

ลักษณะการร้องเรียน : ประชาชนสามารถร้องเรียนโดยกรอกแบบฟอร์มเรื่องร้องเรียน หรือเตรียมเอกสารร้องเรียนมาด้วยตนเอง โดยระบุข้อมูลผู้ร้อง ผู้ถูกร้อง รายละเอียดเรื่องร้องเรียน และเอกสารประกอบอื่นๆ เพิ่มเติม

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดขอนแก่น

ภายในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดฯ จะประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรม และเจ้าหน้าที่จากส่วนราชการ/หน่วยงาน ต่าง ๆ ตามคำสั่งเวรประจำวันในแต่ละเดือน ดังนั้น เมื่อมีการร้องเรียนร้องทุกข์เกิดขึ้น สามารถพิจารณาดำเนินการได้ ดังนี้

๑. กรณีที่ผู้ร้องเรียนมาร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

๑.๑ กรณีผู้ร้องนำเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้เขียนเรียบเรียงไว้แล้วมาส่งให้แนะนำไปส่งที่เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ที่โต๊ะหมายเลข ๗ ซึ่งเป็นงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (งานสารบรรณประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด)

๑.๒ ให้เจ้าหน้าที่สอบถามปัญหาและรายละเอียดข้อร้องเรียน พร้อมทั้งให้คำปรึกษาและบันทึกการให้คำปรึกษาตามแบบฟอร์มของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หากมีเหตุที่ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงในส่วนราชการ/หน่วยงานใด ที่จะต้องเขียนคำร้องเรียนร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ประจำโต๊ะ จัดแบบฟอร์มคำร้องเรียนร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้อง แล้วเขียนคำร้อง ณ จุดบริการ หรือ จุดเขียนคำร้อง จากนั้นมายื่นให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง แล้วออกใบตอบรับให้กับผู้ร้องเรียนต่อไป โดยให้แจกแบบประเมินความพึงพอใจในการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ พร้อมแจ้งให้นำไปหย่อนลงในกล่องรับความคิดเห็น ณ จุดเคาน์เตอร์

๑.๓ หากผู้ร้องเรียนมีการนั่งรอรับบริการ หรือผู้ร้องเรียนมีผู้มาติดตามให้แจ้งแก่ผู้ร้องว่า สามารถนั่งรอ ณ โซฟาที่มีไว้ให้บริการ และมีบริการเครื่องดื่ม ณ จุดให้บริการ

๒. กรณีที่ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์มาร้องเรียนผ่านสายด่วน (Call Center) ๑๕๖๗ และโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๔๓๒๓ ๔๓๘๔

๒.๑ ให้เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดการร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน และให้จดบันทึกการให้คำแนะนำ หากเป็นกรณีแจ้งเบาะแส ให้จดรายละเอียดการแจ้งเบาะแสลงในใบบันทึกคำร้องเรียน

๒.๒ ผู้รับโทรศัพท์ จะต้องรับโทรศัพท์ เมื่อมีสัญญาณเสียงโทรศัพท์ดังขึ้นไม่เกิน ๓ ครั้ง เมื่อสายเรียกเข้ามาในแต่ละครั้ง

๒.๓ นำเอกสารตามข้อ ๒.๑ ส่งให้เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อลงทะเบียนรับเอกสารต่อไป

๒.๔ เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกการปฏิบัติงานตามแบบฟอร์มทุกครั้ง

๓. กรณีที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนผ่านเครือข่ายสังคม (Social Network) คือ ระบบ Line และ Facebook

๓.๑ ในแต่ละวัน (เริ่มตั้งแต่ช่วงเวลาประมาณ ๐๙.๐๐ น. เป็นต้นไป) ให้เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจเช็คระบบ (นายเริงชัย ภูตรนาง) หรือเจ้าหน้าที่อื่น ตรวจสอบข้อร้องเรียนที่ผ่านเข้ามาทั้ง ๒ ระบบ ว่ามีข้อร้องเรียนเข้ามาหรือไม่ และให้ตรวจเช็คอย่างน้อยทุก ๑๕ นาที

๓.๒ เมื่อมีข้อร้องเรียนปรากฏเข้ามาในระบบ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจเช็คระบบ นำอุปกรณ์สื่อสาร (Tablet ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด) ไปให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตรวจสอบว่าเรื่องที่ร้องเรียนมีเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับผิดชอบ (เจ้าของเรื่อง) โดยสามารถแยกได้ ดังนี้

(๑) หากเป็นกรณีที่ยังไม่เคยมีการร้องเรียนมาก่อน ให้เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจเช็คระบบนำข้อร้องเรียนดังกล่าวไปให้เจ้าหน้าที่เวรประจำวันเป็นผู้คัดลอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์มคำร้องเรียนร้องทุกข์ และลงทะเบียนรับเอกสารดังกล่าว

(๒) หากเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนติดตามเรื่อง ให้เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจเช็คระบบ นำอุปกรณ์สื่อสาร (Tablet ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด) ไปให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (เจ้าของเรื่อง) พิมพ์รายละเอียดการดำเนินการ ตอบลงในอุปกรณ์ฯ ดังกล่าว เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ

(๓) หากเป็นกรณีที่ผู้ร้องขอคำปรึกษาทั่วไป ให้เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจเช็คระบบ นำอุปกรณ์สื่อสาร (Tablet ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด) ไปให้เจ้าหน้าที่ประจำโต๊ะหมายเลข ๒ - ๙ (ที่ไม่ติดงานในขณะนั้น) เป็นผู้ให้คำปรึกษา ตอบลงในอุปกรณ์ฯ ดังกล่าว

(๔) หากเป็นกรณีที่ผู้ร้องขอคำปรึกษาด้านกฎหมาย ให้เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจเช็คระบบนำอุปกรณ์สื่อสาร (Tablet ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด) ไปให้เจ้าหน้าที่ประจำโต๊ะจุดบริการหมายเลข ๕ - ๘ (ที่ไม่ติดงานในขณะนั้น) เป็นผู้ให้คำปรึกษา ตอบลงในอุปกรณ์ฯ ดังกล่าว

(๕) หากเป็นกรณีที่ผู้ร้องขอคำปรึกษาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ให้เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจเช็คระบบนำอุปกรณ์สื่อสาร (Tablet ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด) ไปให้เจ้าหน้าที่ประจำโต๊ะหมายเลข ๑๐ - ๑๑ (ที่ไม่ติดงานในขณะนั้น) เป็นผู้ให้คำปรึกษา ตอบลงในอุปกรณ์ฯ ดังกล่าว

(๖) ในการตอบกลับแต่ละครั้งที่มีการสอบถามเข้ามา เจ้าหน้าที่จะต้องตอบกลับไปยังผู้ร้อง คือ ระบบ Line จะมีการตอบกลับภายใน ๑๐ นาที และระบบ Facebook จะมีการตอบกลับภายใน ๒ ชั่วโมง นับแต่ได้รับข้อความนั้น

๔. กรณีที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ (Website) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น, แอปพลิเคชัน “ดำรงธรรม Tracking” และตู้ Kiosk บริการแจ้งเรื่องร้องเรียนอัตโนมัติ

กรณีดังกล่าวสามารถดำเนินการได้โดย ให้เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจเช็คระบบ (นางสาว ปัทมา ศิริหนองบัว) เข้าไปดูข้อมูลในอินเทอร์เน็ตในเว็บไซต์ (Website) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น และให้ดำเนินการ ดังนี้

(๑) หากเป็นข้อมูลที่สามารถตอบคำถามได้ทันที ให้แจ้งแก่เจ้าหน้าที่ประจำโต๊ะตามหมายเลขต่าง ๆ ตอบคำถามผ่านทางระบบฯ ดังกล่าว

(๒) หากเป็นข้อมูลที่จะต้องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาดำเนินการ ให้พิมพ์ข้อมูลออกมาเป็นแผ่นกระดาษ และนำไปให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเอกสาร

(๓) ให้เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจเช็คระบบฯ ตอบรายละเอียดให้แก่ผู้ร้องเรียนได้รับทราบในเบื้องต้น

๕. กรณีที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (GCC ๑๑๑๑)

กรณีดังกล่าวเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้โทรศัพท์ไปยังหมายเลข สายด่วน ๑๑๑๑ ที่มีสำนักงานรับโทรศัพท์อยู่ ณ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กรุงเทพฯ ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น จะรับรายละเอียดข้อมูลเรื่องร้องเรียนดังกล่าวผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดฯ เปิดรับข้อมูลเอกสาร และพิมพ์ข้อมูลเอกสารดังกล่าวออกมาภายใน ๑-๒ วัน เพื่อลงทะเบียนรับเอกสาร เสนอผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ในการพิจารณาแจกจ่ายให้แก่เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ต่อไป ซึ่งผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบเรื่องดังกล่าว คือ นางสุภาภรณ์ นามปรีดา)

* หมายเหตุ :

๑. หากบุคคลผู้รับผิดชอบในแต่ละช่องทางการรับเรื่องไม่อยู่ หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ให้เจ้าหน้าที่ที่อยู่ปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เป็นผู้ปฏิบัติแทน และให้แจ้งรายละเอียดการดำเนินการให้ผู้รับผิดชอบทราบด้วย เพื่อจะได้ดำเนินการต่อไปได้

๒. กรณีที่ผู้ร้องมาร้องเรียนด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ลงรายละเอียดเลขทะเบียนรับ พร้อมกับให้ใบรับคำร้อง (สำหรับผู้ร้อง) ให้แก่ผู้ร้องด้วย ซึ่งในใบรับคำร้องฯ ดังกล่าว จะมีหมายเลขโทรศัพท์ สำหรับติดต่อมายังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่นได้

๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนแต่ละคนจะต้องมีการตรวจเช็คเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเอง ว่า มีเรื่องใดที่ยังคงค้างอยู่บ้าง โดยให้พิจารณา ดังนี้

๓.๑ หากได้ดำเนินการจัดส่งให้ส่วนราชการ/หน่วยงาน ดำเนินการแล้ว และยังไม่ได้
รับรายงานผลการดำเนินการ ให้ทำหนังสือทวงถามความคืบหน้า พร้อมแจ้งผู้ร้องทราบด้วย (ถ้ามี)

๓.๒ หากมีการทวงถามจากผู้ร้องเรียน ให้ตรวจสอบเช็ค ว่า ผลการดำเนินการอยู่ในขั้นตอนใด
พร้อมแจ้งผู้ร้องทราบด้วย

๓.๓ ต้องมีการติดตามผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่ดำเนินการ และ
ติดตามปัญหาของผู้ร้องที่ได้ร้องเรียนว่า มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้หรือยัง

๖. กรณีการปฏิบัติหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น กรณีศูนย์บริการ ร่วม ณ ห้องสรรพสินค้าบิกซี

กรณีของศูนย์บริการร่วม จะมีการให้บริการที่ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่
จากที่ว่าการอำเภอเมืองขอนแก่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น จึงได้นำแบบฟอร์ม
การร้องเรียนร้องทุกข์ และทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ไปไว้ ณ จุดดังกล่าว ซึ่งหากมี
ผู้มาร้องเรียนร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการร่วม จะรับเรื่องไว้ และลงรายละเอียดการรับ
เรื่องฯ ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น จะมีเจ้าหน้าที่สอบถามทุกวัน ว่ามีผู้มายื่นเรื่อง
ร้องเรียนหรือไม่ ถ้าหากมีก็จะไปรับมาดำเนินการตามระบบ

หมายเหตุ : หากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานผู้ใดไม่เข้าใจรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่
ในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น ให้ปรึกษาสำนักงานจังหวัดฯ ได้แก่
ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น นิติกรสำนักงานจังหวัดฯ
หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๓๒๓ ๔๓๘๔ สายด่วน ๑๕๖๗

๗. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มีดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่นรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ แล้ว
ลงทะเบียนรับเรื่อง (ภายใน ๑ วัน) จากนั้นเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
ขอนแก่น เพื่อวิเคราะห์ แยกประเด็นและมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามข้อสั่งการ

๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่นำเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์บันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ
www.damrongdham.moi.go.th “ระบบงานรับและติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์
ดำรงธรรม” และระบบ “ดำรงธรรม Tracking” เพื่อเป็นฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น (ภายใน ๒ วัน)
ผู้ว่าราชการจังหวัดขอนแก่น อนุมัติ/ลงนาม และพิจารณาสั่งการให้ดำเนินการ ดังนี้

๑) การลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่นจะ
ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและชุดเคลื่อนที่เร็วตามคำสั่งจังหวัดขอนแก่น
ที่ ๖๗๓/๒๕๖๐ โดยมีป้องกันจังหวัดขอนแก่น เป็นหัวหน้าชุดเจ้าหน้าที่และเชิญผู้ร้อง

พร้อมคู่กรณี ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงร่วมกัน จากนั้นศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่นจะทำบันทึกข้อความเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณาสั่งการต่อไป

๒) จัดประชุมหรือเจรจาไกล่เกลี่ย โดยศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่นจะดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้ร้องพร้อมคู่กรณี เข้าร่วมประชุมหรือเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

- กรณีการจัดประชุม มอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามมติที่ประชุม พร้อมให้รายงานผลเป็นระยะจนกว่าจะยุติเรื่อง และเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดขอนแก่นต่อไป

- กรณีการเจรจาไกล่เกลี่ย หากผู้ร้องและคู่กรณีสามารถตกลงกันได้ก็จะทำบันทึกข้อตกลงร่วมกัน หากไม่สามารถตกลงกันได้ ก็จะแนะนำให้คู่กรณีดำเนินการตามกระบวนการตามขั้นตอนกฎหมายต่อไป

๓) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยกำหนดให้รายงานผลให้ผู้ว่าราชการจังหวัดทราบภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่วันที่หน่วยงานนั้นๆ ได้รับหนังสือแจ้งจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผล โดยไม่ชี้แจงปัญหา/อุปสรรค/ขอขยายระยะเวลา ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น จะดำเนินการ ดังนี้

- ติดตามให้รายงานผลภายใน ๑๐ วัน
- แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานผลภายใน ๗ วัน
- แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานผลภายใน ๕ วัน

หากครบกำหนดเตือนครั้งที่ ๒ แล้วหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จหรือไม่รายงานผลการดำเนินการ หรือไม่ได้ชี้แจงเหตุขัดข้องให้ทราบ จะเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดขอนแก่นเพื่อพิจารณาดำเนินการทางวินัยแก่หัวหน้าส่วนราชการ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามสมควรแก่กรณีต่อไป (ตามประกาศจังหวัดขอนแก่น เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น ลงวันที่ ๑๒ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๒)

๘. การรายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มีดังนี้

๑. เมื่อได้รับรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น จะเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดขอนแก่นเพื่อพิจารณาสั่งยุติเรื่อง/ให้ดำเนินการเพิ่มเติม/ดำเนินการอื่นๆ ตามที่เห็นสมควร พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ www.damrongdham.moi.go.th และ www.damrongdhamakk.go.th โดยผู้ร้องเรียนสามารถติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านทาง ระบบดำรงธรรม Tracking ใน เว็บไซต์ www.damrongdhamakk.go.th, แอปพลิเคชัน “ดำรงธรรม Tracking” บนสมาร์ตโฟน และ “ตู้ Kiosk” ตู้แจ้งเรื่องร้องเรียนอัตโนมัติ

๒. เมื่อปัญหาตามข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้ว ผู้ว่าราชการจังหวัดขอนแก่นจะสั่ง ยุติเรื่อง พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องทราบ หรือรายงานหน่วยงานที่ส่งเรื่องให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ขอนแก่นดำเนินการทราบแล้วแต่กรณี เช่น สำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย องค์การอิสระต่างๆ เป็นต้น

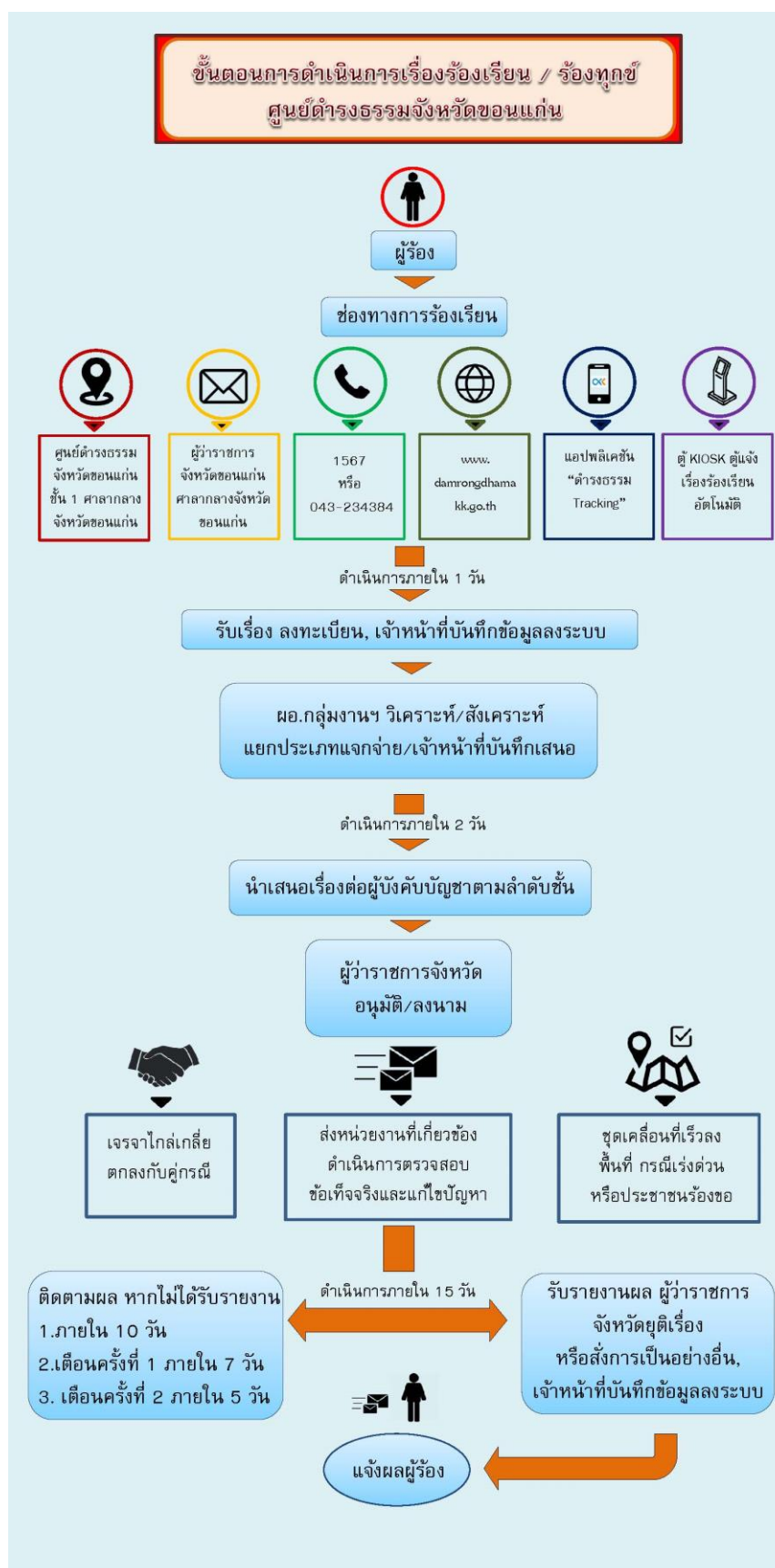
ทั้งนี้ หากประชาชนหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่องฯ ไม่พึงพอใจผลการดำเนินการ สามารถ จัดทำหนังสือโต้แย้งมายังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น โดยแยกประเด็นที่ไม่เป็นไปตาม ข้อเท็จจริงที่ปรากฏหรือประสงค์จะให้ดำเนินการเพิ่มเติม โดยศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น จะนำเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการต่อไป

๓. กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นปัญหาระดับนโยบาย ซึ่งจังหวัดหรือส่วนราชการได้ดำเนินการ เต็มขีดความสามารถแล้ว หรือปัญหานั้นเข้าสู่กระบวนการที่มีขั้นตอนตามกฎหมายกำหนดไว้ โดยเฉพาะแล้ว หรือปัญหาซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่นพิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้ร้องมี หลักประกันความเป็นธรรม ได้รับความเป็นธรรม ได้รับความช่วยเหลือเยียวยาความเดือดร้อน หรือความเสียหายแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่นจะเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดขอนแก่นเพื่อ พิจารณายุติเรื่อง

๔. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น จะรายงานผลการดำเนินงานแบบออนไลน์ต่อศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยเป็นประจำทุกวัน ผ่านเว็บไซต์ www.damrongdhama.moi.go.th และ www.damrongdhamakk.go.th

๕. รายงานผลการดำเนินการต่อศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยและผู้บังคับบัญชา ผ่านทางกลุ่มไลน์ “ศูนย์ดำรงธรรม มท.” และ “Dino ดำรงธรรม” เป็นประจำทุกวัน

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น



๙. แนวทางและขั้นตอนการรับเรื่อง-สอบถามข้อเท็จจริง-และขอเอกสารหลักฐาน สำหรับเจ้าหน้าที่เวร กรณีประชาชนมาร้องเรียน ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น

ขั้นตอน	รายละเอียดแนวทางการดำเนินการ
๑	- ให้สอบถามรายละเอียดหรือข้อเท็จจริงจากผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ว่ามีความเดือดร้อนหรือจะร้องเรียนกล่าวโทษในเรื่องอะไร ต้องการความช่วยเหลืออย่างไร หรือร้องขอเรื่องอะไร เป็นต้น โดยใช้หลักการ ๕ W ๑ H (ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไหร่ อย่างไร) - ให้สอบถามชื่อ-สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ ทั้งของผู้ร้องและคู่กรณี (ผู้ถูกร้อง) โดยละเอียดมากที่สุดเท่าที่จะมากได้เนื่องจากเป็นข้อมูลสำคัญ หากได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ก็ให้สอบถามเฉพาะที่สำคัญๆ คือ ชื่อ-สกุล และที่อยู่ของคู่กรณี - ให้สอบถามผู้ร้องว่า มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอใด และสอบถามว่าผู้ร้องได้ไปร้องเรียนร้องทุกข์ ณ ที่ว่าการอำเภอนั้นๆแล้วหรือไม่ โดย<u>แจ้งว่ามีศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกอำเภอทำหน้าที่เช่นเดียวกันกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด</u> และแนะนำผู้ร้องว่า หากไปร้องเรียนฯ ที่ว่าการอำเภอ จะได้รับการพิจารณาช่วยเหลือรวดเร็วกว่า ร้องเรียนฯที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพราะนายอำเภอมีอำนาจหน้าที่ในการช่วยเหลือในการช่วยเหลือกรณีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์โดยตรงอยู่แล้ว
๒	- กรณีมาร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ ให้สอบถามว่าเป็นผู้เดือดร้อนเองหรือไม่ หรือมาร้องทุกข์แทนบุคคลอื่น กรณีร้องทุกข์แทน มีความเกี่ยวข้องเป็นอะไรกับผู้เดือดร้อน หากเกี่ยวข้องเป็นสามี ภรรยา บุตร บิดา มารดา สามารถร้องทุกข์แทนกันได้ แต่หากไม่มีความเกี่ยวข้องกันตามนี้ จะต้องมีหนังสือมอบอำนาจให้ร้องทุกข์แทน แนบมาเป็นหลักฐานประกอบด้วย - กรณีมาร้องเรียนหรือกล่าวโทษหรือแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด ไม่ต้องพิจารณาว่ามีความเกี่ยวข้องหรือไม่
๓	-กรณีร้องเรียน ร้องทุกข์ ไม่สามารถเขียนคำร้องฯได้ด้วยตัวเองอันเกิดจากสาเหตุใดก็ตามให้เจ้าหน้าที่เวรรับเรื่องฯ เป็นผู้เขียนคำร้องฯ ลงในแบบฟอร์มแทนผู้ร้อง (เขียนด้วยลายมือตัวบรรจงมีความสวยงามพอที่จะอ่านได้รู้เรื่องและได้ใจความ ไม่ใช้ตัวหนังสือที่อ่านไม่รู้เรื่องให้คำนึงว่า เมื่อเขียนคำร้องฯไว้แล้ว ขั้นตอนต่อไปเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมฯ จะเป็นผู้อ่านข้อความเพื่อเสนอความเห็นให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการเพื่อช่วยเหลือ) เขียนเสร็จแล้วอ่านให้ผู้ร้องฯฟัง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อหรือลายพิมพ์นิ้วมือในแบบฟอร์มคำร้องฯ ไว้เป็นหลักฐานเสร็จแล้วฉีกใบคำร้องฯคืนให้แก่ผู้ร้องเก็บไว้เพื่อการติดตามเรื่องร้องเรียนฯ - กรณีที่ผู้ร้องฯเขียนหนังสือได้ให้แนะนำให้ผู้ร้องเขียนคำร้องฯ ให้พออ่านได้ใจความ

ขั้นตอน	รายละเอียดแนวทางการดำเนินการ
๔	ให้ขอเอกสารหลักฐานจากผู้ร้อง เพื่อประกอบคำร้องฯ ประกอบด้วย สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้องฯ (เพื่อยืนยันตัวบุคคล) สำเนาหนังสือหรือเอกสารที่เกี่ยวกับประเด็นเรื่องร้องเรียนฯ เช่น สำเนาหนังสือขายฝาก, สำเนาหนังสือสัญญากู้ยืมเงิน, สำเนาหนังสือการจำนอง ภาพถ่าย เป็นต้น หรือเอกสารหลักฐานอื่นๆ ให้เพียงพอที่จะพิจารณาช่วยเหลือผู้ร้องฯ ได้
๕	กรณีเรื่องที่ร้องเรียน หรือร้องทุกข์ เป็นเรื่องที่ได้มีการฟ้องร้องเป็นคดีความต่อศาลแล้ว (ทุกชั้นศาล) และอยู่ระหว่างการพิจารณาคดี หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาแล้ว (ทุกชั้นศาล) จะไม่รับเรื่องร้องเรียนฯ กรณีนี้ไว้พิจารณา ทั้งนี้ให้แจ้งผู้ร้องฯ ว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในกระบวนการของชั้นศาลแล้วฝ่ายปกครองไม่มีอำนาจที่จะเข้าไปดำเนินการได้ เนื่องจากอาจจะเป็นการละเมิดอำนาจศาล และแจ้งให้ผู้ร้องทราบว่า หากเรื่องที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาคดีของศาล คู่กรณีทุกฝ่ายย่อมมีความคุ้มครองที่จะได้โต้แย้งแสดงหลักฐานอย่างเพียงพอเพื่อให้ศาลพิจารณาคัดสิน และถึงที่สุดแล้วเมื่อศาลมีคำพิพากษาเป็นประการใด ทุกฝ่ายก็ต้องปฏิบัติตามคำพิพากษาของศาล

**๑๐. รวมข้อกฎหมายที่ใช้อ้างอิงประกอบการพิจารณา ในการประสานงานเรื่อง
ร้องเรียนร้องทุกข์ (รวบรวมโดย นายณัฐพล พลีศักดิ์ นิติกรปฏิบัติการ)**

ที่	กรณีร้องเรียน	ข้อกฎหมาย	หน่วยงานที่ส่งให้ตรวจสอบ	หมายเหตุ
๑	นายอำเภอ	พ.ร.บ. ระเบียบบริหาร ร าช ก าร แ ผ่ น ดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และ ที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๕๕	-ที่ทำการปกครองจังหวัดขอนแก่น ในฐานะผู้ช่วยเหลือผู้ว่าราชการจังหวัด และ มีอำนาจบังคับบัญชาข้าราชการฝ่ายบริหาร ส่วนภูมิภาคสังกัดกรมการปกครองในจังหวัด ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณา ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	-ให้รายงานผล ภายใน ๑๕ วัน
๒	ผู้ใหญ่บ้าน/กำนัน	พ.ร.บ.ระเบียบบริหาร ร าช ก าร แ ผ่ น ดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่ แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๖๒	-อำเภอ (พื้นที่ผู้ถูกร้อง) ในฐานะผู้มีหน้าที่ ปกครองบังคับบัญชาบรรดาข้าราชการใน อำเภอ และรับผิดชอบงานบริหารราชการ ของอำเภอตรวจสอบข้อเท็จจริง และ พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	-ให้รายงานผล ภายใน ๑๕ วัน
๓	อบต./ นายก อบต.	พ.ร.บ.สภาตำบลและ องค์การบริหารส่วน ตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ มาตรา ๙๐	-อำเภอ (พื้นที่ผู้ถูกร้อง) ในฐานะผู้มีอำนาจ กำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การ บริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับของทางราชการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณา ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	-ให้รายงานผล ภายใน ๑๕ วัน
๔	เทศบาลตำบล	พ.ร.บ.เทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไข เพิ่มเติม มาตรา ๗๑	-อำเภอ (พื้นที่ผู้ถูกร้อง)ในฐานะผู้มีอำนาจ หน้าที่ช่วยเหลือผู้ว่าราชการจังหวัดควบคุมดูแล เทศบาลตำบลในเขตอำเภอ ให้ปฏิบัติการ ตามอำนาจหน้าที่โดยถูกต้องตามกฎหมาย ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณา ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	-ให้รายงานผล ภายใน ๑๕ วัน
๕	เทศบาลเมือง/ เทศบาลนคร	พ.ร.บ.เทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไข เพิ่มเติม มาตรา ๗๑	เห็นควรแจ้ง สนง.ส่งเสริมการปกครอง ท้องถิ่น จว.ขก. ในฐานะผู้มีหน้าที่ อำนวยการ ประสาน ปฏิบัติงาน และ สนับสนุนงานอันเป็นอำนาจหน้าที่ของผู้ว่า ราชการจังหวัดด้านการกำกับดูแลองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง	-เ นื้ อ ง จ า ก อำนาจหน้าที่ใน การควบคุมดูแล เทศบาลเมือง/ เทศบาลนครใน จั ง ห ว้ ด ให้ ปฏิบัติการตาม อำนาจหน้าที่ โดยถูกต้องตาม กฎหมาย เป็น อำนาจของผู้ว่า ราชการจังหวัด

ที่	กรณีร้องเรียน	ข้อกฎหมาย	หน่วยงานที่ส่งให้ตรวจสอบ	หมายเหตุ
				-ให้รายงานผลภายใน ๑๕ วัน
๖	เจ้าหน้าที่ตำรวจ	พ.ร.บ.ตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๑๕	-ภ.จว.ชก. ในฐานะผู้มีอำนาจและหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติราชการของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติราชการประจำอยู่ในจังหวัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่งของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กองบัญชาการหรือมติของคณะรัฐมนตรี หรือการสั่งการของนายกรัฐมนตรี ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณา ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	-ให้รายงานผลภายใน ๑๕ วัน
๗	เจ้าหน้าที่/คู่กรณี (ใกล้เคียงทางแพ่ง)	-พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ มาตรา ๖๑/๒ -กฎกระทรวงว่าด้วยการใกล้เคียงและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง พ.ศ. ๒๕๕๓	-อำเภอ(ภูมิลำเนาผู้ร้อง)ซึ่งมีคณะบุคคลผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงและประนอมข้อพิพาทของประชาชนที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอในเรื่องที่พิพาททางแพ่งตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาให้ความช่วยเหลือผู้ร้องในการเจรจาใกล้เคียงตามอำนาจหน้าที่	-เนื่องจากผู้ร้องมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอ (ภูมิลำเนาผู้ร้อง) -ให้รายงานผลภายใน ๑๕ วัน
๘	เจ้าหน้าที่/คู่กรณี (ใกล้เคียงทางอาญา <u>เฉพาะความผิดอันยอมความได้</u>)	-พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ มาตรา ๖๑/๓	-อำเภอ(ภูมิลำเนาผู้ร้อง)ซึ่งมีคณะบุคคลผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงและประนอมข้อพิพาทของประชาชนที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอในเรื่องที่พิพาททางอาญา ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาให้ความช่วยเหลือผู้ร้องในการเจรจาใกล้เคียงตามอำนาจหน้าที่	-เนื่องจากผู้ร้องมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอ (ภูมิลำเนาผู้ร้อง) -ให้รายงานผลภายใน ๑๕ วัน
๙	เบาะแสยาเสพติด	-พ.ร.บ.ป้องกันและปราบปรามยาเสพติด พ.ศ. ๒๕๑๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม	-สนง.ปปส. ภาค ๔ ในฐานะหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตาม ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ - ศอ.ปส.จว.ชก.ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	-ให้รายงานผลภายใน ๑๕ วัน -นโยบาย
๑๐	ไฟฟ้า		กรณีผู้ร้องอยู่ในเขตความรับผิดชอบของ อบต. เนื่องจากพื้นที่ หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... อยู่ในเขตความรับผิดชอบของ อบต..... ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมตามนัยมาตรา ๖๖ แห่ง พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล	-ให้รายงานผลภายใน ๑๕ วัน

ที่	กรณีร้องเรียน	ข้อกฎหมาย	หน่วยงานที่ส่งให้ตรวจสอบ	หมายเหตุ
			พ.ศ. ๒๕๓๗ จึงเห็นควรดำเนินการ ดังนี้ ๑) แจ้งอำเภอ.....ในฐานะผู้มีอำนาจกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของทางราชการ ตามนัยมาตรา ๙๐ แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าว ประสานกับ อบต..... ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการให้ความช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ตามอำนาจหน้าที่ในกรณีดังกล่าว ๒) แจ้ง กฟภ. จว. ขก. ในฐานะผู้มีอำนาจในการสำรวจและวางแผนงานเกี่ยวกับพลังงานไฟฟ้าที่จะทำใหม่ หรือขยายเพิ่มเติม ภายในเขตท้องที่ตามนัยมาตรา ๑๓ ประกอบมาตรา ๖ และมาตรา ๗ แห่ง พ.ร.บ. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. ๒๕๐๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในกรณีดังกล่าว กรณีผู้ร้องอยู่ในเขตความรับผิดชอบของเทศบาลตำบล เนื่องจากพื้นที่ หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... อยู่ในเขตความรับผิดชอบของเทศบาล..... จึงเห็นควรดำเนินการ ดังนี้ ๑) แจ้งอำเภอ.....ในฐานะผู้มีอำนาจหน้าที่ช่วยผู้ว่าราชการจังหวัดควบคุมดูแลเทศบาลตำบลในเขตอำเภอ ให้ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่โดยถูกต้องตามกฎหมาย ตามนัยมาตรา ๗๑ แห่ง พ.ร.บ. เทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในกรณีดังกล่าว ๒) แจ้ง กฟภ. จว. ขก. ในฐานะผู้มีอำนาจในการสำรวจและวางแผนงาน	

ที่	กรณีร้องเรียน	ข้อกฎหมาย	หน่วยงานที่ส่งให้ตรวจสอบ	หมายเหตุ
			เกี่ยวกับพลังงานไฟฟ้าที่จะทำใหม่ หรือ ขยายเพิ่มเติม ภายในเขตท้องที่ตามนัย มาตรา ๑๓ ประกอบมาตรา ๖ และมาตรา ๗ แห่ง พ.ร.บ.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. ๒๕๐๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตาม อำนาจหน้าที่ในกรณีดังกล่าว กรณีผู้ร้องอยู่ในเขตความรับผิดชอบของ เทศบาลเมือง/เทศบาลนคร เนื่องจากพื้นที่ หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... อยู่ในเขตความรับผิดชอบของ เทศบาล..... จึงเห็นควรดำเนินการ ดังนี้ ๑) แจ้งเทศบาลเมือง/เทศบาลนคร ในฐานะผู้มีอำนาจในการปฏิบัติ หน้าที่ และจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไป เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ตาม พ.ร.บ. เทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณา ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในกรณี ดังกล่าว ๒) แจ้ง กฟภ.จว.ชก. ในฐานะผู้มี อำนาจในการสำรวจและวางแผนงาน เกี่ยวกับพลังงานไฟฟ้าที่จะทำใหม่ หรือ ขยายเพิ่มเติม ภายในเขตท้องที่ตามนัย มาตรา ๑๓ ประกอบมาตรา ๖ และมาตรา ๗ แห่ง พ.ร.บ.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. ๒๕๐๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตาม อำนาจหน้าที่ในกรณีดังกล่าว	
๑๑	ประปา		กรณีผู้ร้องอยู่ในเขตความรับผิดชอบของ อบต. เนื่องจากพื้นที่ หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... อยู่ในเขตความรับผิดชอบของ อบต..... ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการ พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและ วัฒนธรรมตามนัยมาตรา ๖๖ แห่ง พ.ร.บ.	-ให้รายงานผล ภายใน ๑๕ วัน

ที่	กรณีร้องเรียน	ข้อกฎหมาย	หน่วยงานที่ส่งให้ตรวจสอบ	หมายเหตุ
			สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ จึงเห็นควรดำเนินการ ดังนี้ ๑) แจ้งอำเภอ.....ในฐานะผู้มีอำนาจ กำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับของทางราชการ ตาม นัยมาตรา ๙๐ แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าว ประสานกับ อบต..... ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณา ดำเนินการให้ความช่วยเหลือประชาชนใน พื้นที่ตามอำนาจหน้าที่ในกรณีดังกล่าว ๒) แจ้ง สนง.ประปา เขต ๖ ขอนแก่น ในฐานะผู้มีอำนาจในการสำรวจ วางแผน และสร้างระบบการผลิต การส่ง และการ จำหน่ายน้ำประปา ตามนัยมาตรา ๗ ประกอบมาตรา ๕ แห่ง พ.ร.บ.การประปา ส่วนภูมิภาค พ.ศ. ๒๕๒๒ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตาม อำนาจหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้อง กรณีผู้ร้องอยู่ในเขตความรับผิดชอบของ เทศบาลตำบล เนื่องจากพื้นที่ หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... อยู่ในเขตความรับผิดชอบของ เทศบาล..... จึงเห็นควรดำเนินการ ดังนี้ ๑) แจ้งอำเภอ.....ในฐานะผู้มี อำนาจหน้าที่ช่วยผู้ว่าราชการจังหวัด ควบคุมดูแลเทศบาลตำบลในเขตอำเภอ ให้ ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่โดยถูกต้องตาม กฎหมาย ตามนัยมาตรา ๗๑ แห่ง พ.ร.บ. เทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณา ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในส่วนที่ เกี่ยวข้อง ๒) แจ้ง สนง.ประปา เขต ๖ ขอนแก่น ในฐานะผู้มีอำนาจในการสำรวจ วางแผน	

ที่	กรณีร้องเรียน	ข้อกฎหมาย	หน่วยงานที่ส่งให้ตรวจสอบ	หมายเหตุ
			และสร้างระบบการผลิต การส่ง และการจำหน่ายน้ำประปา ตามนัยมาตรา ๗ ประกอบมาตรา ๕ แห่ง พ.ร.บ.การประปา ส่วนภูมิภาค พ.ศ. ๒๕๒๒ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้อง กรณีผู้ร้องอยู่ในเขตความรับผิดชอบของเทศบาลเมือง/เทศบาลนคร เนื่องจากพื้นที่ หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... อยู่ในเขตความรับผิดชอบของเทศบาล..... จึงเห็นควรดำเนินการดังนี้ ๑) แจ้งเทศบาลเมือง/เทศบาลนคร ในฐานะผู้มีอำนาจในการปฏิบัติหน้าที่ และจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ตาม พ.ร.บ.เทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในกรณีดังกล่าว ๒) แจ้ง สนง.ประปา เขต ๖ ขอนแก่น ในฐานะผู้มีอำนาจในการสำรวจ วางแผน และสร้างระบบการผลิต การส่ง และการจำหน่ายน้ำประปา ตามนัยมาตรา ๗ ประกอบมาตรา ๕ แห่ง พ.ร.บ.การประปา ส่วนภูมิภาค พ.ศ. ๒๕๒๒ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้อง	
๑๒	ที่สาธารณประโยชน์		เห็นควรแจ้ง อำเภอ..... ในฐานะผู้มีหน้าที่ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดูแลรักษาและคุ้มครองป้องกันที่ดินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินที่ประชาชนใช้ประโยชน์ร่วมกัน และสิ่งซึ่งเป็นสาธารณประโยชน์อื่นอันอยู่ในเขตอำเภอ ตามนัยมาตรา ๑๒๒ แห่ง พ.ร.บ.ลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. ๒๔๕๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	-ให้รายงานผลภายใน ๑๕ วัน

ที่	กรณีร้องเรียน	ข้อกฎหมาย	หน่วยงานที่ส่งให้ตรวจสอบ	หมายเหตุ
๑๓	ทางหลวงแผ่นดิน		เนื่องจากถนน..... ในเขตอำเภอ..... เป็นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข..... ซึ่งกรมทางหลวง เป็นผู้ดำเนินการก่อสร้าง ขยาย บูรณะ และบำรุงรักษา ตามความนัยมาตรา ๘ แห่ง พ.ร.บ.ทางหลวง พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เห็นควรแจ้งแขวงทางหลวงขอนแก่นที่ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในกรณีดังกล่าว	-ให้รายงานผลภายใน ๑๕ วัน
๑๔	การขุดดิน/ถมดิน		เนื่องจากอำนาจในการออกใบรับแจ้ง(..... ขุดดิน/ถมดิน.....) ตาม พ.ร.บ.การขุดดินและถมดิน พ.ศ. ๒๕๔๓ เป็นของเจ้าพนักงานท้องถิ่น จึงเห็นควรแจ้งให้อำเภอ..... ในฐานะผู้มีหน้าที่ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดูแลรักษาและคุ้มครองป้องกันที่ดินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินที่ประชาชนใช้ประโยชน์ร่วมกัน และสิ่งซึ่งเป็นสาธารณประโยชน์อื่นอันอยู่ในเขตอำเภอตามนัยมาตรา ๑๒๒ แห่ง พ.ร.บ.ลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. ๒๔๕๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และในฐานะผู้มีอำนาจกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของอบต. ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของทางราชการตามนัยมาตรา ๙๐ แห่ง พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	-ให้รายงานผลภายใน ๑๕ วัน
๑๕	มลพิษ/ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมเฉพาะในเขต อบต.		เนื่องจากพื้นที่หมู่ที่ ตำบล..... อำเภอ..... อยู่ในเขตความรับผิดชอบของ อบต..... ซึ่งมีหน้าที่คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ ตามความนัยมาตรา ๖๗ (๗) แห่ง พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมจึงเห็นควรแจ้งอำเภอ..... ในฐานะผู้มีอำนาจกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่	-ให้รายงานผลภายใน ๑๕ วัน

ที่	กรณีร้องเรียน	ข้อกฎหมาย	หน่วยงานที่ส่งให้ตรวจสอบ	หมายเหตุ
			ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของทางราชการ ตามนัยมาตรา ๙๐ แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าว ประสานกับ อบต..... ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการให้ความช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ตามอำนาจหน้าที่	
๑๖	การรักษาความสะอาด /ความเป็นระเบียบเรียบร้อย		เห็นควรแจ้งอำเภอ.....ในฐานะผู้มีอำนาจกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของอบต..... ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของทางราชการ ตามนัยมาตรา ๙๐ แห่ง พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่เนื่องจาก อบต..... อยู่ในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่ตาม พ.ร.บ.รักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมืองพ.ศ. ๒๕๓๕และที่แก้ไขเพิ่มเติม	-ให้รายงานผลภายใน ๑๕ วัน
๑๗	การทารุณกรรมสัตว์		เห็นควรแจ้งสนง.ปศุสัตว์ จว.ชก. ในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่ตามประกาศกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เรื่อง แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพ.ร.บ.ป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์พ.ศ. ๒๕๕๗ ออกตามความใน พ.ร.บ.ป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ พ.ศ. ๒๕๕๗ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้อง	-ให้รายงานผลภายใน ๑๕ วัน
๑๘	อบจ.	พ.ร.บ.อบจ. พ.ศ.๒๕๔๐ มาตรา ๗๗	เห็นควรแจ้ง สนง.ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จว.ชก. ในฐานะผู้มีหน้าที่อำนวยการ ประสาน ปฏิบัติงาน และสนับสนุนงานอันเป็นอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัดด้านการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้อง	-ให้รายงานผลภายใน ๑๕ วัน -เนื่องจากอำนาจหน้าที่ในการควบคุมดูแลอบจ. ให้ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่โดยถูกต้องตามกฎหมายเป็นอำนาจของผวจ.

๑๑. แนวทางการปฏิบัติงานสำหรับคำถามที่พบบ่อย (FAQ) เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น ตั้งอยู่ที่ไหน

ตอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น ตั้งอยู่ที่ ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดขอนแก่น (หลังใหม่)

๒. ช่องทางการติดต่อ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น

ตอบ ติดต่อด้วยตนเองที่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น ตั้งอยู่ที่ ศาลากลางจังหวัดขอนแก่น ชั้น ๑ (หลังใหม่) หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๓๒๓-๔๓๘๔ สายด่วน ๑๕๖๗ และ ช่องทางไปรษณีย์เจ้าหน้าที่ของเรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดขอนแก่น หรือ ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น จัดส่งมายัง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น ศาลากลางจังหวัดขอนแก่น ชั้น ๑ (หลังใหม่) ถนนศูนย์ราชการ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองขอนแก่น ๔๐๐๐๐

๓. หากมีภูมิลำเนาอยู่ต่างอำเภอจะร้องเรียนร้องทุกข์ได้ที่ไหน

ตอบ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ตั้งอยู่ที่ว่าการอำเภอทุกอำเภอในเขตจังหวัดขอนแก่น

๔. สคบ. จังหวัดขอนแก่น ตั้งอยู่ที่ไหน สามารถติดต่อได้อย่างไร

ตอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น ตั้งอยู่ที่ ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดขอนแก่น (หลังใหม่) หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๓๒๓-๔๓๘๔ สายด่วน ๑๕๖๗

๕. ระยะเวลาดำเนินการในเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ใช้เวลากี่วัน

ตอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น จะดำเนินการแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายในระยะเวลา ๑๕ วัน หากพ้นกำหนด จะดำเนินการแจ้งเตือน ๓ ครั้ง ครั้งที่ ๑ จำนวน ๑๕ วัน, ครั้งที่ ๒ จำนวน ๗ วัน และครั้งที่ ๓ จำนวน ๕ วัน

๖. ในกรณีร้องเรียนขอความช่วยเหลือในการเจรจาไกล่เกลี่ยหนี้้นอกระบบสามารถร้องเรียนได้ที่ไหน อย่างไร

ตอบ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ตั้งอยู่ที่ว่าการอำเภอทุกอำเภอในเขตจังหวัดขอนแก่น มีอำนาจหน้าที่ในการเชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยทำสัญญาประนีประนอมในทางแพ่ง

๗. หากถูกข่มขู่คุกคามเกี่ยวกับหนี้้นอกระบบจะดำเนินการอย่างไร

ตอบ สามารถแจ้งความเพื่อดำเนินคดีกับเจ้าหนี้ได้ ณ สถานีตำรวจตามท้องที่ที่เกิดเหตุ หรือร้องเรียนขอความช่วยเหลือมายังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น

๘. กรณีเป็นหนี้้นอกระบบ โดยนำเอกสารสิทธิ์ทางที่ดินไปจดทะเบียนจำนองหรือขายฝากไว้กับนายทุน มีหน่วยงานไหนที่ให้ความช่วยเหลือได้บ้าง

ตอบ สามารถติดต่อขอความช่วยเหลือได้ ณ สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดขอนแก่น ขอความช่วยเหลือจากกองทุนหมุนเวียนเพื่อการกู้ยืมแก่เกษตรกรและผู้ยากจน (อชก.) (๑) วงเงินกู้รายละไม่เกิน ๓๐๐,๐๐๐ บาท ให้ยื่นที่สำนักงานเกษตรอำเภอตาม

- ภูมิลำเนาของผู้ขอู้ เพื่อนำเสนอที่ประชุม อชก. ส่วนอำเภอพิจารณาอนุมัติเงินกู้
- (๒) วงเงินกู้รายละเกินกว่า ๓๐๐,๐๐๐ บาท แต่ไม่เกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาท ให้ส่งสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด ตามภูมิลำเนาของผู้ขอู้ เพื่อนำเสนอที่ประชุม ส่วนจังหวัดพิจารณาอนุมัติเงินกู้
- (๓) วงเงินกู้รายละเกินกว่า ๕๐๐,๐๐๐ บาท แต่ไม่เกิน ๒,๕๐๐,๐๐๐ บาท ของผู้ขอู้ทั่วประเทศให้ส่งให้สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สป.กษ.) เพื่อนำเสนอที่ประชุม อชก. ส่วนกลาง พิจารณาอนุมัติเงินกู้

๙. ในกรณีการขออนุญาตเอกสารสิทธิ์ทางที่ดิน ที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่สามารถร้องเรียนได้ที่ไหน

ตอบ สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้ที่สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น หรือร้องเรียนร้องทุกข์มายังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น

๑๐. ในกรณีขอความช่วยเหลือให้จัดสรรที่ดินทำกินสามารถดำเนินการได้อย่างไร

ตอบ ในการยื่นเรื่องเป็นผู้ใดซึ่งที่ดินทำกินต้องยื่นขอด้วยตนเอง เพื่อเจ้าหน้าที่จะสอบถามข้อมูล และตรวจสอบคุณสมบัติ สามารถยื่นเรื่องได้ตลอด ไม่มีการกำหนดระยะเวลา สามารถยื่นเรื่องโดยตรงที่สำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดขอนแก่น

๑๑. แบบแจ้งการครอบครองที่ดิน (ส.ค.๑) คืออะไร

ตอบ ใบแจ้งการครอบครองที่ดินเป็นหลักฐานว่าผู้ครอบครองเป็นผู้แจ้งว่า ตนครอบครองที่ดิน แปลงใดอยู่ (แต่ปัจจุบันไม่มีการแจ้ง ส.ค.๑ อีกแล้ว) ส.ค.๑ ไม่ใช่หนังสือแสดงสิทธิที่ดินเพราะไม่ใช่หลักฐานที่ทางราชการออกให้เพียงแต่เป็นการแจ้งการครอบครองที่ดินของราษฎรเท่านั้น

๑๒. หากมีใบแจ้งการครอบครองที่ดิน (ส.ค.๑) สามารถนำมาออกเป็นโฉนดที่ดินได้หรือไม่อย่างไร

ตอบ ตามกฎหมาย ที่ดินที่มีใบแจ้งการครอบครองที่ดิน (ส.ค.๑) มีสิทธินำมาขออนุญาตโฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ น.ส.๓ ก. หรือ น.ส.๓ ข) ได้สองกรณี ดังนี้

กรณีที่ ๑ นำมาเป็นหลักฐานในการขออนุญาตโฉนดที่ดินตามโครงการ เดินสำรวจออกโฉนดที่ดินทั่วประเทศ กรณีนี้ทางราชการจะขออนุญาตให้เป็นที่ โดยมีการประกาศให้ทราบก่อนล่วงหน้า

กรณีที่ ๒ นำมาเป็นหลักฐานในการขออนุญาตโฉนดที่ดิน หรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓, น.ส.๓ ก.หรือ น.ส. ๓ ข.) เฉพาะราย โดยเจ้าของที่ดินมีความประสงค์จะขออนุญาตโฉนดที่ดิน หรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์สามารถยื่นคำขอได้ ณ สำนักงานที่ดินที่ดินตั้งอยู่เฉพาะการขออนุญาตโฉนดที่ดินนี้ จะออกได้ในพื้นที่ที่ได้สร้างระวางแผนสำหรับออกโฉนดที่ดินไว้แล้วนั้น

๑๓. ใบจอง (น.ส.๒) คืออะไร

ตอบ ใบจอง (น.ส.๒) คือ หนังสือที่ราชการออกให้เพื่อเป็นการแสดงความยินยอมให้ครอบครองทำประโยชน์ในที่ดินเป็นการชั่วคราว ซึ่งใบจองนี้จะออกให้แก่ราษฎรที่ทางราชการได้จัดสรรที่ดินให้ทำกินตามประมวลกฎหมายที่ดิน ซึ่งทางราชการการจะมีประกาศเปิดโอกาสให้จับจองเป็นคราว ๆ ในแต่ละท้องที่และต้องการจับจอง

๑๔. ผู้มีใบจอง (น.ส.๒) สามารถดำเนินการอย่างไรได้บ้าง

ตอบ ผู้มีใบจองจะต้องเริ่มทำประโยชน์ในที่ดินให้แล้วเสร็จภายใน ๖ เดือน ต้องทำประโยชน์ในที่ดินให้แล้วเสร็จภายใน ๓ ปี นับตั้งแต่วันที่ได้รับใบจองและจะต้องทำประโยชน์ให้ได้อย่างน้อย ร้อยละ ๗๕ ของที่ดินที่จัดให้ ที่ดินที่มีใบจองนี้จะโอนให้แก่บุคคลอื่นไม่ได้ เว้นแต่จะตกทอดเป็นมรดก เมื่อทำประโยชน์ตามเงื่อนไขดังกล่าวแล้ว ก็มีสิทธิ์นำใบจองนั้นมาขอออกหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ น.ส. ๓ ก. หรือ น.ส.๓ ข) หรือโฉนดที่ดิน แต่หนังสือรับรองการทำประโยชน์หรือโฉนดที่ดินนั้น จะต้องตกอยู่ในบังคับห้ามโอนตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด

๑๕. หนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓, น.ส.๓ ก. และ น.ส.๓ ข.) หมายความว่าอย่างไร

ตอบ น.ส.๓ คือ หนังสือรับรองจากพนักงานเจ้าหน้าที่ว่าได้ทำประโยชน์ที่ดินแล้ว ออกให้แก่ผู้ครอบครองที่ดินทั่ว ๆ ไป ในพื้นที่ ๆ ไม่มีระวาง มีลักษณะเป็นแผนที่รูปถ่ายไม่มีการกำหนดตำแหน่งที่แน่นอน หรือออกในพื้นที่ที่ไม่มีระวางรูปถ่ายทางอากาศ ซึ่งรัฐมนตรียังไม่ได้ประกาศยกเลิกอำนาจหน้าที่ในกาปฏิบัติตามประมวลกฎหมายที่ดินของหัวหน้าเขต นายอำเภอ หรือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ (นายอำเภอท้องที่เป็นผู้ออก)

น.ส.๓ ก. คือ หนังสือรับรองจากพนักงานเจ้าหน้าที่ ออกในท้องที่ที่มีระวางรูปถ่ายทางอากาศ โดยมีการกำหนดตำแหน่งที่ดินในระวางรูปถ่ายทางอากาศ (นายอำเภอท้องที่เป็นผู้ออก)

น.ส.๓ ข. คือ หนังสือรับรองจากพนักงานเจ้าหน้าที่ ออกในท้องที่ที่ไม่มีระวางรูปถ่าย ทางอากาศ (เจ้าพนักงานที่ดินเป็นผู้ออก)

๑๖. ใบไต่สวน (น.ส.๕) คืออะไร

ตอบ หนังสือแสดงการสอบสวนเพื่อออกโฉนดที่ดิน เป็นหนังสือแสดงให้ทราบว่า ได้มีการสอบสวน สิทธิในที่ดินแล้ว สามารถจดทะเบียนที่ดินตามประมวลกฎหมายที่ดินได้ ใบไต่สวนไม่ใช่หนังสือแสดงกรรมสิทธิ์ แต่สามารถจดทะเบียนโอนให้กันได้ ที่ดินมีใบไต่สวน และมีหนังสือรับรองการทำประโยชน์แสดงว่า ที่ดินนั้น นายอำเภอได้รับรองการทำประโยชน์แล้ว เมื่อจดทะเบียนโอนจะต้องจดทะเบียนในหนังสือรับรองการทำประโยชน์ก่อน แล้วจึงมาจดทะเบียนที่หลังใบไต่สวน แต่ถ้าใบไต่สวนมีแบบแจ้งการครอบครองที่ดิน (ส.ค.๑) หรือไม่มีหลักฐานที่ดินใด ๆ และเป็นที่ดินที่

นายอำเภอไม่รับรองการทำประโยชน์ จะจดทะเบียนโอนกันไม่ได้ เว้นแต่เป็นการจดทะเบียนโอนมรดก

๑๗. โฉนดที่ดิน คืออะไร

ตอบ หนังสือสำคัญการแสดงกรรมสิทธิ์ในที่ดิน ซึ่งออกให้ตามประมวลกฎหมายที่ดิน ปัจจุบันนอกจากนี้ยังไม่รวมถึงโฉนดแผนที่ โฉนดตราจอง และตราจองที่ได้ทำประโยชน์แล้ว ซึ่งออกให้ตามกฎหมายฉบับเดิม แต่ก็ถือว่า มีกรรมสิทธิ์เช่นกัน ผู้เป็นเจ้าของที่ดิน ถือว่ามี กรรมสิทธิ์ในที่ดินนั้นอย่างสมบูรณ์ เช่น มีสิทธิ์ใช้ประโยชน์จากที่ดิน มีสิทธิ์จำหน่ายมีสิทธิ์ขัดขวางไม่ให้ผู้ใดเข้ามาเกี่ยวข้องกับทรัพย์สินโดยมิชอบโดยกฎหมาย

๑๘. ที่สาธารณะประโยชน์ คืออะไร

ตอบ ที่ดินที่ทางราชการได้จัดให้ หรือสงวนไว้เพื่อให้ประชาชนได้ใช้ประโยชน์ร่วมกัน ตามสภาพแห่งพื้นที่นั้น หรือที่ดินที่ประชาชนได้ใช้ประโยชน์ร่วมกันมาก่อน ไม่ว่าปัจจุบันจะยังใช้อยู่หรือยกเลิกใช้แล้วก็ตาม เช่น ที่ทำเลเลี้ยงสัตว์ ป่าช้าฝัງและเผาศพ ห้วย หนอง ชายตลิ่ง ทางหลวง ทะเลสาบ เป็นต้น ตามกฎหมายถือว่า เป็น สาธารณะสมบัติของแผ่นดินสำหรับพลเมืองใช้ร่วมกัน ผู้ใดจะเข้ายึดถือ ครอบครอง เพื่อเป็นประโยชน์แต่เฉพาะตนนั้นไม่ได้ เว้นแต่จะได้รับอนุญาต จากพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามที่ระเบียบและกฎหมายกำหนดไว้ หากฝ่าฝืนจะมีความผิดและได้รับโทษตามประมวลกฎหมายที่ดินหรือกฎหมายอื่นที่กำหนดไว้โดยเฉพาะพนักงานเจ้าหน้าที่จะอนุญาตให้บุคคลได้ใช้ประโยชน์ในที่สาธารณะเพื่อประโยชน์แห่งตนได้ ก็เฉพาะกรณีที่มีระเบียบและกฎหมายกำหนดไว้เฉพาะเท่านั้น

๑๙. ความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค มีอะไรบ้าง

ตอบ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๑

บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย ๕ ประการ ดังนี้

๑. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ
๒. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ
๓. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ
๔. สินค้าที่ได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา
๕. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย

๒๐. การทำสัญญาเช่าซื้อรถยนต์รถจักรยานยนต์ ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายหรือไม่

ตอบ ได้รับความคุ้มครองตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์ และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๕๕๔๓

๒๑. ในการทำสัญญาเช่าซื้อผู้เช่าซื้อขาดส่งค่างวดถึงงวดที่จะถูกยึดรถ

ตอบ ผู้ให้เช่าซื้อไม่มีสิทธิบอกเลิกสัญญาเช่าซื้อได้ ในกรณีที่ผู้เช่าซื้อผิดนัดชำระค่าเช่าซื้อรายงวด ๓ งวด ติด ๆ กัน และให้ผู้ให้เช่าซื้อหนังสือบอกกล่าวให้ผู้เช่าซื้อชำระเงินรายงวดที่ค้างชำระนั้น ภายในระยะเวลาอย่างน้อย ๓๐ วัน นับแต่วันที่ผู้เช่าซื้อได้รับหนังสือ และผู้เช่าซื้อละเลยไม่ปฏิบัติตาม

คำถามที่พบบ่อย (FAQ) ในการเข้าใช้ระบบ www.damrongdham.moi.go.th (ระบบรับและติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ กระทรวงมหาดไทย)

๑. กรณีที่จะดำเนินการเข้าสู่ระบบ แล้วเกิดลิ้มรสผ่าน เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการอย่างไร

วิธีการแก้ไข ให้กรอกชื่อผู้ใช้ที่ใช้เข้าสู่ระบบ และอีเมลเดียวกันกับบัญชี ต่อจากลงชื่อเสร็จให้คลิกตรงช่องที่เขียนคำว่า “ยืนยัน” ระบบจะทำการส่งอีเมลที่มีลิงค์ใช้ในการตั้งรหัสผ่านใหม่ไปให้ผู้ใช้งานตามอีเมลที่กรอกไว้

๒. เมื่อดำเนินการเข้าสู่ระบบรับและติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ๑๕๖๗ เรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่จะดำเนินการบันทึกเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ จะต้องดำเนินการอย่างไร

วิธีการแก้ไข ให้ทำการบันทึกเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ดังกล่าว โดยคลิกที่เมนูด้านซ้ายบนตรงช่องที่มีคำว่า “ระบบรับเรื่องร้องทุกข์” แล้วเลือกตรงคำว่า “บันทึกเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์” ต่อจากนั้นให้กรอกรายละเอียดให้ครบทุกช่อง แล้วกดคำว่า “บันทึก” ที่อยู่ที่มุมขวาด้านบน

๓. กรณีที่ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ไม่ประสงค์ที่จะเปิดเผยข้อมูลของผู้ร้อง เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการปกปิดข้อมูลให้ผู้ร้องได้โดยวิธีใด

วิธีการแก้ไข เจ้าหน้าที่สามารถเลือกระบุตัวตนว่าต้องการเปิดเผยข้อมูลบุคคลที่แจ้งได้ โดยการเลือกตรงช่องข้อมูลผู้ร้องทุกข์ที่อยู่ด้านซ้ายตรงกลาง แล้วเลือกคำว่า “ไม่ประสงค์ออกนาม”

๔. กรณีที่มีผู้ถูกร้อง หรือหน่วยงานที่ถูกร้อง มากกว่า ๑ เจ้าหน้าที่สามารถที่จะดำเนินการเพิ่ม หรือบันทึกข้อมูลดังกล่าวได้อย่างไร

วิธีการแก้ไข เจ้าหน้าที่สามารถเลือกเพิ่มผู้ถูกร้อง หรือหน่วยงานได้ โดยกดตรงที่เครื่องหมายบวก (+) ตรงช่องที่มีคำว่า “ข้อมูลผู้ถูกร้องทุกข์”

๕. ถ้าเรื่องราวร้องเรียนดังกล่าว มีหลักฐานแนบมาพร้อมด้วย เจ้าหน้าที่ผู้บันทึกข้อมูลต้องดำเนินการอย่างไร

วิธีการแก้ไข เจ้าหน้าที่สแกนเอกสารหลักฐานดังกล่าว แล้วเพิ่มหลักฐานประกอบการร้องเรียน ร้องทุกข์ คลิกเลือกไฟล์ ตรงช่องหลักฐานประกอบการร้องทุกข์ ซึ่งสามารถเลือกได้หลายรายการ โดยกดที่เครื่องหมายบวก (+) ขนาดไฟล์รวมกันไม่เกิน ๑๐MB

๖. กรณีที่ต้องการส่งต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังกล่าว ให้กับจังหวัดอื่น หรือหน่วยงานอื่นๆ เจ้าหน้าที่ผู้บันทึกข้อมูลสามารถดำเนินการอย่างไร

วิธีการแก้ไข เจ้าหน้าที่ฯ สามารถดำเนินการ โดยเข้าสู่ระบบแล้วคลิกเมนูระบบรับเรื่องร้องทุกข์ เลือกรายการร้องเรียน ร้องทุกข์ ทั้งหมด หน้าต่างจะแสดงเรื่องร้องเรียนฯ ทั้งหมด ให้เจ้าหน้าที่ฯ เลือกรายการร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ต้องการส่งต่อให้หน่วยงานอื่นๆ คลิกเลือกเมนูส่งเรื่องต่อ หลังจากนั้นหน้าต่างการส่งต่อเรื่องร้องทุกข์จะปรากฏขึ้นมา ให้เจ้าหน้าที่ฯ คลิกตรงช่องที่มีคำว่า “เพิ่ม ส่งต่อเรื่อง/ร้องทุกข์” เพื่อส่งต่อเรื่องร้องทุกข์

๗. กรณีที่ต้องการรับ-ส่ง เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังกล่าว ให้กับจังหวัดอื่น หรือหน่วยงานอื่นๆ เจ้าหน้าที่ผู้บันทึกข้อมูลสามารถดำเนินการอย่างไร

วิธีการแก้ไข เจ้าหน้าที่ฯ สามารถดำเนินการ โดยเข้าสู่ระบบแล้วหน้าจอหลักจะแสดงออกมา และจะเห็นการแจ้งเตือนเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่มามีความสนใจ ให้เจ้าหน้าที่ฯ ทำการคลิกที่รูปประฆัง ให้ทำการคลิกหน้าต่างที่ปรากฏ เพื่อทำการส่งต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

คำถามที่พบบ่อย (FAQ) ในการเข้าใช้ระบบ <http://opm.๑๑๑๑.go.th> (ระบบการจัดการเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์)

๑. ขั้นตอนแรกของการเข้าสู่ระบบ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบต้องกรอกข้อมูลอะไรบ้าง

วิธีการแก้ไข เมื่อเข้าสู่หน้าเว็บไซต์ <http://opm.๑๑๑๑.go.th> ให้เจ้าหน้าที่กรอกชื่อผู้ใช้งานในช่องชื่อผู้ใช้งาน และกรอกรหัสผ่านลงในช่องรหัสผ่าน ซึ่งได้รับจากเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง แล้วกดที่ช่องคำว่า “เข้าสู่ระบบ”

๒. เมื่อดำเนินการเข้าสู่ระบบดังกล่าวแล้ว เจ้าหน้าที่ที่เลือกดูเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ รายงานสถิติเรื่องร้องทุกข์ และระบบจัดการข้อมูลต่างๆ ได้อย่างไร

วิธีการแก้ไข เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ฯ คลิกตรงแถบเมนู (Menu Bar) ด้านซ้ายมือของหน้าจอ เพื่อเลือกเข้าถึงเมนูบริการต่างๆ ในระบบ

๓. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสามารถที่จะกดดูรายการรับ และเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ได้อย่างไร

วิธีการแก้ไข เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสามารถเลือกดูรายการรับเรื่อง และเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ โดยการกดเลือกตรงช่อง “เมนูแสดงรายการเรื่องร้องทุกข์ (Tab Menu) เพื่อ

ดูรายละเอียดรายการเรื่องร้องทุกข์ที่มีการประสานงานผ่านระบบมายังเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ และดูรายละเอียดเรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ

๔. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ ต้องทำความเข้าใจกับการแจ้งเตือนของระบบให้เข้าใจ เนื่องจากการแจ้งเตือนมีหลายประเภท โดยการแจ้งเตือนดังกล่าวแบ่งออกอย่างไรบ้าง วิธีการแก้ไข การแจ้งเตือนของระบบดังกล่าวแบ่งออกเป็น ๔ ประเภท คือ (๑) การแจ้งเตือนเมื่อมีการประสานงานเรื่องร้องทุกข์มายังผู้ใช้งาน (๒) การแจ้งเตือนเกินกำหนดรับงาน (๓) การแจ้งเตือนยุติเรื่อง กรณีมีการยุติเรื่องใดๆ แล้ว ระบบจะทำการแจ้งเตือนผ่านระบบไปยังผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดที่เคยดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องนั้นทราบ (๔) การแจ้งเตือนเพื่อขอทราบผลการดำเนินการไปยังผู้ปฏิบัติงาน หากเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในความรับผิดชอบยังไม่ยุติเรื่อง ซึ่งจะเป็นการเตือนโดยระบบตามเวลาที่กำหนด

๕. เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ จะทำการค้นหาข้อมูลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบจะต้องดำเนินการอย่างไร วิธีการแก้ไข การค้นหาเรื่องร้องทุกข์ในระบบนี้มีการนำระบบ Search Engine เข้ามาช่วยในการค้นหา ทำให้มีประสิทธิภาพและมีความสะดวกในการค้นหามากยิ่งขึ้น ช่องจะอยู่ด้านบนสุด ตรงกลางของระบบ โดยผู้ใช้งานเพียงแค่ดำเนินการระบุคำค้นหา (Keywords) ต่างๆ ระบบจะดำเนินการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่มีอยู่ในระบบฐานข้อมูลนี้

ภาคผนวก

๑. แบบคำร้องเรียน ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น
๒. ใบรับคำร้อง (สำหรับศูนย์ฯ และสำหรับผู้ร้อง)
๓. แบบบันทึกผลการให้บริการ Call Center
๔. แบบสำรวจแสดงความคิดเห็น
๕. แบบบันทึกการยุติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น
๖. บันทึกคำร้องทุกข์ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค