



ศูนย์ดำรงธรรม
จังหวัดหนองคาย



คู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย

ฉบับทบทวนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567



0 4242 3923



Line ID : damnk



ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. บทนำ	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. นโยบายการทำงานของผู้ว่าราชการจังหวัดหนองคาย	๑
๔. ขอบเขตการให้บริการ	๑
๕. ช่องทางการเข้าถึงบริการ	๒
ส่วนที่ ๑ โครงสร้างการปฏิบัติงาน	๒
ส่วนที่ ๒ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ	๔
ส่วนที่ ๓ วิธีการรับเรื่อง/ร้องเรียนร้องทุกข์/การให้คำปรึกษา	๖
ส่วนที่ ๔ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๗
แนวทางการปฏิบัติงานผ่านช่องทางออนไลน์	๙
ส่วนที่ ๕ วิธีการและแนวทางการให้บริการของ call center (สายด่วน ๑๕๖๗)	๑๓

คู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย

๑. บทนำ

กระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้งศูนย์บริการข่าวสารมหาดไทย เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ในการให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับงานของกระทรวงมหาดไทย ทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๕๖๗ และทางไปรษณีย์ ตู้ ปณ.๑ ปณ.๗. มหาดไทย กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๖ ต่อมาวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๓๗ ได้มีการปรับปรุงเป็น ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และต่อมา กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดให้ ศูนย์ดำรงธรรมมีการจัดตั้งครอบคลุมทั่วประเทศเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค กล่าวคือ

ส่วนกลาง ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ณ กระทรวงมหาดไทย

ส่วนภูมิภาค ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ณ ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด

ต่อมาคณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการ ข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความเดือดร้อนและข้อเสนอแนะของประชาชนและทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

โดยจังหวัดหนองคาย ได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ณ ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดหนองคาย และอาศัยอำนาจตามข้อ ๒, ๓ และ ๕ แห่งประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ และมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และ ที่แก้ไขเพิ่มเติมจึงแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารและคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ตามคำสั่ง จังหวัดหนองคาย ที่ ๓๐๙๘/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๗

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย สามารถดำเนินการจัดการ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงาน ที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบการส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

๓. นโยบายการทำงานของผู้ว่าราชการจังหวัดหนองคาย

“ทำก่อน ทำจริงจัง ทำทันที บังเกิดผลสัมฤทธิ์เร็วที่สุด และยั่งยืน โดยต้องให้ความสำคัญกับงาน ศูนย์ดำรงธรรม เป็นลำดับแรก”

๔. ขอบเขตการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย

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

/๔. ช่องทางการเข้าถึง...

หนองคาย “เมืองน่าอยู่ มุ่งสู่เกษตรอินทรีย์ ท่องเที่ยววิถีลุ่มน้ำโขง เชื่อมโยงการค้าชายแดน”

๕. ช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย

- (๑) เดินทางเข้ามารับบริการด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ชั้น ๑ ศาลากลาง จังหวัดหนองคาย
- (๒) โทรศัพท์สายด่วนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ๑๕๖๗ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
- (๓) โทรศัพท์ ๐ ๔๒๔๒ ๓๙๒๓ มือถือ ๐๙ ๕๖๗๒ ๗๕๖๕
- (๔) ID LINE คือ damnk๑๕๖๗
- (๕) อีเมลล์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย E-mail : damrongdamnk@gmail.com
damrong_nk@hotmail.com
- (๖) ร้องเรียนผ่านการสแกน QR Code
- (๗) ส่งจดหมายมาที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ศาลากลางจังหวัดหนองคาย อำเภอเมืองหนองคาย
จังหวัดหนองคาย ๔๓๐๐๐
- (๘) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านสายตรงผู้ว่าราชการจังหวัดหนองคาย (URL) www.nongkhai.go.th
- (๙) ร้องเรียนผ่านระบบศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย (URL) www.damrongdham.moi.go.th
- (๑๐) ร้องเรียนผ่านระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
(URL) www.opm.๑๑๑๑.go.th
- (๑๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ หน่วยรับเรื่องร้องเรียนเคลื่อนที่ในกิจกรรมโครงการบริการ
จังหวัดเคลื่อนที่แบบบูรณาการ และหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข จังหวัดหนองคาย
- (๑๒) Facebook (เฟสบุ๊ก) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ศดธ.นค.
- (๑๓) Instagram (อินสตาแกรม) damrong_nk
- (๑๔) X (เอ็กซ์) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย

ส่วนที่ ๑ โครงสร้างการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย (ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์)

๑.๑ ผู้ว่าราชการจังหวัดหนองคาย เป็น “ประธานคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย” มีอำนาจหน้าที่ กำหนดนโยบาย ควบคุม วางแผน กำกับดูแลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย

๑.๒ รองผู้ว่าราชการจังหวัดหนองคาย (ที่ได้รับมอบหมาย) เป็น “ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย” มีหน้าที่ดูแล ควบคุม กำกับการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคายให้เป็นไปตามนโยบายของผู้ว่าราชการจังหวัดหนองคาย

๑.๓ ปลัดจังหวัดหนองคาย เป็น “เลขานุการคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย” และเป็นผู้รับผิดชอบส่วนงานบริการประชาชน มีหน้าที่กำกับดูแลส่วนงานบริการประชาชนภายในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และกำกับดูแลการปฏิบัติภารกิจของชุดเคลื่อนที่เร็ว ในการเผชิญเหตุการณ์ หรือแสวงหาข้อเท็จจริง ในกรณีมีประเด็นข้อร้องเรียนเกิดขึ้น ตลอดจนปฏิบัติตามนโยบายของผู้ว่าราชการจังหวัดหนองคาย ตามที่ได้รับมอบหมาย

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

- (๑) ที่ทำการปกครองจังหวัดหนองคาย
- (๒) ตำรวจภูธรจังหวัดหนองคาย
- (๓) สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดหนองคาย
- (๔) สำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย

/(๕) สำนักงานพัฒนาสังคม...

หนองคาย “เมืองน่าอยู่ มุ่งสู่เกษตรอินทรีย์ ท่องเที่ยววิถีลุ่มน้ำโขง เชื่อมโยงการค้าชายแดน”

- (๕) สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดหนองคาย
- (๖) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย
- (๗) สำนักงานเทศบาลเมืองหนองคาย
- (๘) สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดหนองคาย
- (๙) สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดหนองคาย
- (๑๐) สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดหนองคาย

โดยให้อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้าสำนักงานจังหวัดหนองคายและหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย มีหน้าที่พิจารณากลับกรอง ติดตามเรื่อง ประสานเรื่องร้องเรียนโดยตรงกับหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งดำเนินการปรับแนวทางวิธีการรับเรื่องร้องเรียนในแต่ละเรื่องให้มีความเหมาะสมตามสภาพปัญหา และพิจารณาประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็วเข้าตรวจสอบแก้ไขปัญหา

๑.๕ ข้าราชการสังกัดสำนักงานจังหวัดหนองคาย เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ดังนี้

- | | |
|--------------------------------|----------------------------------|
| (๑) นายภควัต ฝ้ายแสนยอ | นิติกรชำนาญการ |
| (๒) นางสาววาสนี กันทวีชัย | นิติกรชำนาญการ |
| (๓) นายปริภัทร ปู่วัง | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ |
| (๔) ว่าที่ ร.ต. พิทย์ คูภิรมย์ | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ |
| (๕) นายจำรัส สัตถาผล | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ |
| (๖) นางสาวละไมมาด โสภาเวชย์ | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ |

โดยกำหนดให้มาปฏิบัติหน้าที่ประจำวันละ ๒ คน และให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/บันทึกข้อความ สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับรายงานจากหน่วยตรวจสอบแล้ว โดยให้อยู่ภายใต้บังคับบัญชาของหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย

๑.๖ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง จากส่วนราชการต่าง ๆ ที่ผู้ว่าราชการจังหวัดหนองคาย มีคำสั่งแต่งตั้งให้มาปฏิบัติหน้าที่ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคายในแต่ละเดือน โดยกำหนดให้มีส่วนราชการต่างๆ วันละ ๒ ส่วนราชการๆ ละ ๑ คน ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/บันทึกข้อความ สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับรายงานจากหน่วยตรวจสอบแล้ว โดยให้อยู่ภายใต้บังคับบัญชาของหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย

๑.๗ ลูกจ้างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดหนองคาย จำนวน ๒ คน และลูกจ้างประจำสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย จำนวน ๒ คน เป็นผู้ช่วยเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และงานธุรการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย

๑.๘ เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ในช่วงนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (ทั้งกลางวัน – กลางคืน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง) กำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้อยู่เวรรักษาการณ์สถานที่ราชการประจำศาลากลางจังหวัดหนองคายในแต่ละเดือน เป็นผู้ที่มีหน้าที่ในการรับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ และให้บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด และประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็วในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้ง

/ส่วนที่ ๒ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่....

หนองคาย “เมืองน้ำอยู่ มุ่งสู่เกษตรอินทรีย์ ท่องเที่ยววิถีลุ่มน้ำโขง เชื่อมโยงการค้าชายแดน”

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 และบันทึกข้อความสรุปเรื่องที่ส่วนราชการได้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณา ประสานเรื่องร้องเรียนโดยตรงกับหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งดำเนินการปรับแนวทางวิธีการรับเรื่องร้องเรียนในแต่ละเรื่องให้มีความเหมาะสมตามสภาพปัญหา และพิจารณาประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็วเข้าตรวจสอบแก้ไขปัญหา

(๔) ให้ลงชื่อในบัญชีลงเวลาปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย/บันทึกเหตุการณ์ประจำวัน/และลงบันทึกสรุปผลการดำเนินงานในแต่ละวัน เสนอหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย

(๕) ให้ส่งต่อการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ผู้อยู่เวรรักษาการณ์สถานที่ราชการประจำศาลากลางจังหวัดหนองคาย (เวรกลางคืน)

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

(๑) ให้ข้าราชการสำนักงานจังหวัดหนองคายมารับมอบเวรในเวลา ๐๘.๐๐ – 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 ๐๘.๐๐ – ๑๗.๓๐ น.

(๒) ให้มีหน้าที่เป็นผู้ช่วยข้าราชการในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และงานธุรการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย หรืองานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย

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

/๒.๑.๔ ลูกจ้างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค...

หนองคาย “เมืองน่าอยู่ มุ่งสู่เกษตรอินทรีย์ ท่องเที่ยววิถีลุ่มน้ำโขง เชื่อมโยงการค้าชายแดน”

**๒.๑.๔ ลูกจ้างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดหนองคาย
ปฏิบัติงานประจำจำนวน ๒ คน**

(๑) ให้มาปฏิบัติงานเวลา ๐๘.๐๐ – ๑๗.๓๐ น.

(๒) ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากผู้บริโภคในพื้นที่จังหวัดหนองคาย และเป็นผู้ช่วยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย งานธุรการ หรืองานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

(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 – ๐๘.๐๐

(๒) ให้ผู้อยู่เวรฯ มีหน้าที่รับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย

(๓) กรณีมีผู้โทรศัพท์ร้องเรียนผ่านสายด่วน ๑๕๖๗ ให้จดบันทึกเรื่องในแบบฟอร์มที่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคายกำหนดไว้ ทั้งนี้ หากเป็นปัญหาเร่งด่วนเฉพาะหน้าให้แจ้งหน่วยเคลื่อนที่เร็ว หรือหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคายหรือหัวหน้าสำนักงานจังหวัดหนองคาย เพื่อเข้าตรวจสอบ ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวทันที

(๔) ให้ลงชื่อปฏิบัติงานในบัญชีลงเวลาปฏิบัติงาน พร้อมบันทึกสถานการณ์ประจำวัน

(๕) วิธีการการรับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ และการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้อง ให้เป็นไปตามแนวทางที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคายกำหนดขึ้น

**๒.๒.๒ ผู้อยู่เวรรักษาการณ์สถานที่ราชการประจำศาลากลางจังหวัดหนองคาย
(เวรกลางวัน) ในวันเสาร์ – อาทิตย์ วันหยุดนักขัตฤกษ์**

(๑) ให้มาประจำการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ตั้งแต่ ๐๘.๐๐ – ๑๗.๓๐ น.

(๒) ให้ผู้อยู่เวรฯ มีหน้าที่รับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย

(๓) กรณีมีผู้โทรศัพท์ร้องเรียนผ่านสายด่วน ๑๕๖๗ ให้จดบันทึกเรื่องในแบบฟอร์มที่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคายกำหนดไว้ ทั้งนี้ หากเป็นปัญหาเร่งด่วนเฉพาะหน้าให้แจ้งหน่วยเคลื่อนที่เร็ว หรือหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคายหรือหัวหน้าสำนักงานจังหวัดหนองคาย เพื่อเข้าตรวจสอบ ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวทันที

(๔) ให้ลงชื่อปฏิบัติงานในบัญชีลงเวลาปฏิบัติงาน พร้อมบันทึกสถานการณ์ประจำวัน

(๕) วิธีการการรับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ และการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้อง ให้เป็นไปตามแนวทางที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคายกำหนดขึ้น

/ส่วนที่ ๓ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่...

หนองคาย “เมืองน่าอยู่ มุ่งสู่เกษตรอินทรีย์ ท่องเที่ยววิถีลุ่มน้ำโขง เชื่อมโยงการค้าชายแดน”

ส่วนที่ ๓ วิธีการรับเรื่อง/ร้องเรียนร้องทุกข์/การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่
ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย

**๓.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ
รัฐบาล (๑๑๑๑)** ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

- (๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด
- (๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือ
- (๓) ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้ง

กำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๔) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามดังกล่าวผ่านระบบ LINE ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/
นายอำเภอ หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

๓.๒ กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

- (๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควร
ประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร
หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง
- (๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอม
ลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง
- (๔) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือ
ประทับตราแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา
- (๕) ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้ง
กำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ
- (๖) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบ LINE ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ
หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

**๓.๓ กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/และร้องผ่าน LINE/Facebook/Instagram/
Messenger Live Chat และ X ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย** ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

- (๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- (๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น
- (๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน
หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้
- (๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้
จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้ง
ให้ผู้ร้องทราบต่อไป
- (๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมกำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล
มิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้อง
มิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

/๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์...

หนองคาย “เมืองน่าอยู่ มุ่งสู่เกษตรอินทรีย์ ท่องเที่ยววิถีลุ่มน้ำโขง เชื่อมโยงการค้าชายแดน”

(๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๗) ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

(๘) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบ LINE ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

๓.๔ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร/การให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

(๒) หากสามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

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

(๔) ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมฯ บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

ส่วนที่ ๔ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่นๆที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชา ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๑) ส่งผ่านระบบ LINE ให้หัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ โดยตรง

(๒) ส่ง FAX ไปที่ส่วนราชการ/อำเภอ พร้อมทั้งจดรายชื่อผู้รับเรื่องไว้

(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/และส่งหนังสือประทับตราแจ้งเตือนตามระบบปกติให้รายงานภายใน ๑๕ วันทำการ

/ (๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์...

หนองคาย “เมืองน่าอยู่ มุ่งสู่เกษตรอินทรีย์ ท่องเที่ยววิถีลุ่มน้ำโขง เชื่อมโยงการค้าชายแดน”

ขั้นตอนที่ ๖ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ผ่านทางระบบ LINE ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือประทับตราแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๗ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๗ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานผู้ว่าราชการจังหวัดหนองคายเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่องจัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึกในระบบ ๑๕๖๗
- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

สรุปขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาดำเนินการ

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอนที่ ๓	การส่งหนังสือราชการ/หนังสือประทับตราแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์		
ขั้นตอนที่ ๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แล้วรายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย	๗ - ๑๕ หรือ ๓๐ วันทำการแล้วแต่กรณี	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๑๕ วันทำการ	๑๕ วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๖	แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๗ วันทำการ	๗ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๗	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการ ๒ กรณี กรณีที่ ๑ หากพิจารณาแล้วมีการดำเนินการที่อาจจะเกินกว่าหน้าที่และอำนาจของจังหวัด จะดำเนินการประชุมติดตามเร่งรัดเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กรณีที่ ๒ หากพิจารณาแล้วส่วนราชการ/หน่วยงานเพิกเฉยและไม่ดำเนินศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคายจะรายงานผู้ว่าราชการจังหวัดหนองคายเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป		ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย
ขั้นตอนที่ ๘	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๕ วันทำการ	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย

ทั้งนี้ จะจัดให้มีเจ้าหน้าที่คัดกรองประเภท/เรื่องที่มาขอรับบริการ พร้อมทั้งให้คำแนะนำและช่วยเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องแก่ผู้รับบริการ ณ บริเวณพื้นที่แรกรับ

/ หมายเหตุ...

หนองคาย “เมืองน่าอยู่ มุ่งสู่เกษตรอินทรีย์ ท่องเที่ยววิถีลุ่มน้ำโขง เชื่อมโยงการค้าชายแดน”

หมายเหตุ ระยะเวลาการตรวจสอบข้อเท็จจริงพิจารณาเป็นรายกรณี เช่น

๑. กรณีแจ้งเบาะแสบ่อนการพนัน/ยาเสพติด อาจใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ ๑๕ วันทำการ
๒. ร้องเรียนสาธารณูปโภคขัดข้อง อาจใช้ระยะเวลาดำเนินการ ๗ วันทำการ
๓. การตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่ดิน เช่นการออกเอกสารสิทธิ์ในที่ดิน อาจใช้ระยะเวลาจำนวน ๒๐ วัน ทำการ

แนวทางการปฏิบัติงานผ่านช่องทางออนไลน์

เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบการให้บริการออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนออนไลน์ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยในแต่ละวันเริ่มตั้งแต่ช่วงเวลาประมาณ ๐๘.๓๐ น. เป็นต้นไปให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ได้รับผิดชอบ (ตรวจสอบข้อร้องเรียน) ที่ผ่านเข้ามาทุกช่องทางออนไลน์ (โปรชนียอิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์ดำรงธรรม ได้แก่ damrongdamnk@gmail.com หรือ damrong_nk@hotmail.com/ไลน์/เฟสบุ๊ค/อินสตราแกรม/แอ็กส์/messenger live chat และเว็บไซต์จังหวัดหนองคาย ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย) ว่ามีข้อร้องเรียนเข้ามาหรือไม่ และให้ตรวจเช็คอย่างน้อยทุก ๓๐ นาที เมื่อมีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ ปรากฏเข้ามาในระบบ ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ได้รับผิดชอบ ตรวจสอบว่าเรื่องที่ร้องเรียนมีเจ้าหน้าที่ผู้ใดรับผิดชอบ (เจ้าของเรื่อง) โดยสามารถแยกได้ ดังนี้

(๑) หากเป็นกรณีที่ยังไม่เคยมีการร้องเรียนมาก่อน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ได้รับผิดชอบ นำข้อร้องเรียนดังกล่าวไปให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานสารบรรณเป็นผู้บันทึกรายละเอียดลงในระบบ และลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

(๒) หากเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนติดตามเรื่อง ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับผิดชอบแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (เจ้าของเรื่อง) เพื่อแจ้งความคืบหน้า/ผลการดำเนินการ/หรือข้อสอบถามตามผู้ร้องเรียนประสงค์

(๓) หากเป็นกรณีที่ประชาชนขอคำปรึกษาทั่วไป ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ได้รับผิดชอบตอบข้อสอบถามหรือข้อปรึกษาทั่วไปให้เจ้าหน้าที่ผู้เป็นคู่สนทนากับประชาชนผู้ใช้บริการขณะนั้นให้คำปรึกษา

(๔) หากเป็นกรณีขอคำปรึกษาเรื่องข้อกฎหมายเฉพาะหรือเป็นข้อสอบถามเกี่ยวกับหน่วยงานอื่น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ได้รับผิดชอบ สามารถแจ้งนิติกรสำนักงานจังหวัดฯ หรือประสานเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นให้คำปรึกษาแก่ประชาชนได้ โดยแจ้งให้ประชาชนทราบว่าขออนุญาตประสานเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในเรื่องนั้นเป็นผู้ตอบข้อปรึกษาแทนและให้ประชาชนรอสักครู่

(๕) ในกรณีที่มีประชาชนจองคิวเพื่อขอรับคำปรึกษาออนไลน์ผ่านระบบ Video Conference ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับผิดชอบที่ไม่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติภารกิจอื่นเป็นผู้ให้คำปรึกษาตามวันและเวลาที่มีการจองคิว

(๖) ในการตอบกลับแต่ละครั้งที่มีการสอบถามเข้ามาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ได้รับผิดชอบจะต้องตอบกลับภายใน ๑๕ นาที นับตั้งแต่รับทราบข้อร้องเรียนหรือข้อปรึกษานั้น

(๗) หากเป็นการร้องเรียนหรือขอรับคำปรึกษานอกเวลาราชการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ได้รับผิดชอบตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง นับตั้งแต่รับทราบข้อร้องเรียนหรือข้อปรึกษานั้น

/แนวทางปฏิบัติเรื่อง...

หนองคาย “เมืองน่าอยู่ มุ่งสู่เกษตรอินทรีย์ ท่องเที่ยววิถีลุ่มน้ำโขง เชื่อมโยงการค้าชายแดน”

แนวทางปฏิบัติยูติเรื่อง การดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการกำหนดแบบฟอร์มเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ทั้งนี้ ให้ยึดแนวทางการปฏิบัติการยูติเรื่องและการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามหนังสือ
กระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๖๒๕ ลงวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๒ เรื่อง ชักซ้อมแนวทางปฏิบัติการ
ยูติเรื่อง การดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และการกำหนดแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้

ด่วนที่สุด
ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๖๒๕



กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง ชักซ้อมแนวทางปฏิบัติการยูติเรื่อง การดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการกำหนดแบบฟอร์ม
การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๑๙๐ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แนวทางปฏิบัติการยูติเรื่องและการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (เพิ่มเติม) จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๑ ชุด

ตามหนังสือที่อ้างถึง กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งแนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการ
ต่อเรื่องราวร้องทุกข์ ให้จังหวัดใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาอุติเรื่องราวร้องทุกข์ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

ในปึงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สำนักงาน กพร. ได้นำเรื่องการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
มากำหนดเป็นตัวชี้วัด Agenda Base จำนวน ๒ ตัวชี้วัด โดยตัวชี้วัดที่ ๑ เป็นการวัดที่นำจำนวนเรื่องที่
ค้างดำเนินการระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ - ๒๕๖๑ (๔ ปี) มาแก้ไขปัญหจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ
๒๕๖๒ ดังนี้ (๑) เรื่องร้องเรียนค้างดำเนินการที่ต้องใช้เวลาในการแก้ไขประมาณ ๓ - ๔ ปี ได้แก่ เรื่องร้องเรียน
เจ้าหน้าที่รัฐและปัญหาที่ดิน กำหนดเป้าหมายการแก้ไขปัญหาไว้ที่ร้อยละ ๘๐ และ (๒) เรื่องร้องเรียน
ค้างดำเนินการอื่น ๆ ได้แก่เรื่องแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด เรื่องปัญหาความเดือดร้อนเรื่องขอความช่วยเหลือ
และเรื่องอื่น ๆ กำหนดเป้าหมายการแก้ไขปัญหาไว้ที่ร้อยละ ๘๙ สำหรับตัวชี้วัดที่ ๒ เป็นตัวชี้วัดที่นำจำนวน
เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่รับเข้าในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ และแก้ไขปัญหจนได้ข้อยุติในปี ๒๕๖๒ ได้ร้อยละ ๘๒
โดยการรายงานในรอบ ๖ เดือน มีเงื่อนไขว่าต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๑
และสามารถแก้ไขปัญหจนได้ข้อยุติ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒ ส่วนการรายงานในรอบ ๑๒ เดือน
ให้นับเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๒ และสามารถแก้ไขปัญห
จนได้ข้อยุติ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ และเพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหจจำนวน
เรื่องร้องเรียน ทั้งเรื่องค้างเก่าและเรื่องที่เข้าใหม่ สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหจนได้ข้อยุติและบรรลุเป้าหมาย
ตามตัวชี้วัด กระทรวงมหาดไทย ได้จัดทำรายละเอียดแนวทางปฏิบัติการยูติเรื่อง (เพิ่มเติม) จากแนวทางปฏิบัติที่เคย
แจ้งจังหวัด ตามนัยหนังสือกระทรวงมหาดไทย ๐๒๐๕.๓/ว ๔๑๙๐ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒ เรื่อง แจ้งแนวทาง
ปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์ พร้อมทั้ง ได้ออกแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ของศูนย์ดำรงธรรม เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เป็นรูปแบบและมาตรฐานเดียวกัน และขอให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
แจ้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอถือปฏิบัติด้วย รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายธนาคม จงจีระ)
รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย
โทร ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ มท ๕๐๔๕๒

/ (๑) แนวทางปฏิบัติการการยูติเรื่อง...

หนองคาย “เมื่อน่าอยู่ มุ่งสู่เกษตรอินทรีย์ ท่องเที่ยววิถีลุ่มน้ำโขง เชื่อมโยงการค้าชายแดน”

แนวทางปฏิบัติการยุติเรื่องและการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๑) แนวทางการยุติเรื่อง ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๑๕.๗/ ๔๑๙๐ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๒

ประเภท	เนื้อหา/รายละเอียดประกอบการพิจารณา	ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
๑. บัตรสนเท่ห์	๑.๑ ให้นำหลักฐานการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ที่ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลักประกอบการพิจารณา - หากมีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ที่ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนด ให้ไม่รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ - หากปรากฏหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน และพยานบุคคล แน่นอน ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	- แม้ว่าผู้ร้องเรียนมิได้ลงลายมือชื่อ ซึ่งจะเข้าข่าย บัตรสนเท่ห์ แต่หากเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการ ปฏิบัติงาน ก็ให้เร่งแจ้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ เพื่อใช้ เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการ
๒. อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดี เสร็จเด็ดขาดแล้ว	๒.๑ ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนหรือส่วนราชการที่แจ้งให้ตรวจสอบ ข้อเท็จจริงทราบ - ฝ่ายบริหารไม่มีอำนาจเข้าไปก้าวก่ายใด ๆ ได้ เนื่องจากอาจเป็นการ ละเมิดอำนาจศาล - เมื่อนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว คู่กรณีย่อมมีหลักประกัน ในความยุติธรรมและสิทธิในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ในชั้นกระบวนการ ศาลอย่างเพียงพอ - หากศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดประการใดย่อมส่งผล ผูกพันต่อคู่กรณีและ/หรือรัฐให้ปฏิบัติตาม	- ให้อย่างน้อยข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจทราบ และพิจารณาสั่งยุติเรื่อง
๓. จำเป็นต้องใช้สิทธิทางศาล กรณี ข้อพิพาททางแพ่งหรืออาญา และ มิได้อยู่ในอำนาจของนายอำเภอที่จะ ไกล่เกลี่ยได้ และกรณี สามารถอุทธรณ์ คำพิพากษาหรือคำสั่งต่อศาลที่มี เขตอำนาจเหนือขึ้นไป	๓.๑ แนะนำผู้ร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่ถูกต้อง - ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงาน อัยการจังหวัด สภานายความ สคบ. ฯลฯ ให้ความช่วยเหลือตามควรแก่กรณี - กรณีที่ต้องแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวน ให้ประสานงาน กับพนักงานสอบสวนหรือต้นสังกัด	- บันทึกรายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจ ทราบ และพิจารณาสั่งยุติเรื่อง
๔. ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ กระทรวงมหาดไทย	๔.๑ พิจารณาให้รอบคอบว่าเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ ของส่วนราชการ/หน่วยงานใด - ส่งเรื่องให้ส่วนราชการ/หน่วยงานนั้น พิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง (ถ้ามี) - แจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ถ้ามี) - พิจารณาสั่งยุติเรื่องดังกล่าวและจำหน่ายออกจากสารบบ	- หากเรื่องใดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน หรือ ผลการ พิจารณาสามารถนำไปแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อน ความเสียหาย หรือยุติข้อโต้แย้งได้ ในพื้นที่ที่เกิดเหตุตาม ผลจากส่วนราชการนั้น ๆ อย่างต่อเนื่องจนกว่าจะได้ ข้อยุติที่ชัดเจน

ประเภท	เนื้อหา/รายละเอียดประกอบการพิจารณา	ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
๕. ผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหาย	๕.๑ หากผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหายก็ให้พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนหรือไม่ หากเป็นประโยชน์ให้รับเรื่อง ไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากมิใช่ให้บันทึกรายงาน ข้อเท็จจริงพร้อมทั้งเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	
๖. ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขตามข้อ ร้องเรียนร้องทุกข์แล้ว และได้วินิจฉัย สั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว	๖.๑ หากการแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนของผู้ร้อง แต่ยังไม่เป็นที่พอใจ หรือ กรณีการร้องเรียนซ้ำซึ่งได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว ถ้าหากไม่มีประเด็น เพิ่มเติมหรือพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติแล้ว เปลี่ยนแปลง ในสาระสำคัญ ให้ยึดตามคำวินิจฉัยเดิมและแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบต่อไป	- ต้องพิจารณาด้วยความละเอียดรอบคอบ และ ระมัดระวังเท่าที่จำเป็นตามพฤติการณ์แห่งกรณี
๗. เสนอข้อคิดเห็น หรือ ข้อมูลต่าง ๆ	๗.๑ หากข้อคิดเห็นหรือข้อมูลต่าง ๆ มีสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ ก็ให้รับทราบ ไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร	- หากการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้อง ไม่มี สาระสำคัญ ไม่อาจเข้าใจได้หรือไม่เกิดประโยชน์ใด ๆ ให้แจ้งการพิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ
๘. ระยะเวลาในการพิจารณาดำเนินการ	๘.๑ กรณีเรื่องใดมีการกำหนดระยะเวลาที่ต้องดำเนินการตามกฎหมาย ให้ถือ กำหนดระยะเวลาเป็นเรื่องสำคัญ ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกำหนด อย่าให้ เกิดความเสียหายจากการขาดอายุความ หรือเกินระยะเวลาที่สามารถใช้สิทธิหรือ ได้สิทธิและเกิดความเสียหาย	- ให้อำนาจความล่าช้าเป็นส่วนหนึ่งของความไม่เป็นธรรม ผู้รับผิดชอบอาจต้องรับผิดชอบในทางส่วนตัว ทั้งทาง แพ่งหรืออาญาตามแต่กรณี เว้นแต่พิสูจน์ตนเองได้ว่า มีเหตุเพียงพอที่จะไม่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย
๙. การให้ความสำคัญกับการ ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของ หน่วยงาน	๙.๑ ให้ผู้บังคับบัญชาทุกลำดับชั้น ให้ความสำคัญกับการดำเนินการเรื่องร้อง ทุกข์ของหน่วยงาน - ติดตาม สอดส่อง และตรวจสอบการดำเนินการอย่างต่อเนื่องหากพบข้อผิดพลาด หรืออุปสรรค ให้ร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการแก้ไขทันที - สร้างขวัญกำลังใจให้แก่นักเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยพิจารณาความดีความชอบ เป็นกรณีพิเศษ - หากเจ้าหน้าที่ฯ บกพร่องต่อการปฏิบัติงาน ให้พิจารณาโทษอย่างเคร่งครัด	- ผู้บังคับบัญชาต้องร่วมมือกับผู้ปฏิบัติงานในการแก้ไข ปัญหา มิใช่ผลักให้เป็นภาระของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ เพียงฝ่ายเดียว - หากความบกพร่องเกิดจากผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจ ขาดการเอาใจใส่ ดูแล แก้ไขปัญหา หรือปล่อยปละ ละเลย จะต้องร่วมรับผิดชอบเป็นบุคคลแรก

/ (๒) แนวทางการยุติเรื่อง...

หนองคาย “เมืองน่าอยู่ มุ่งสู่เกษตรอินทรีย์ ท่องเที่ยววิถีลุ่มน้ำโขง เชื่อมโยงการค้าชายแดน”

แนวทางปฏิบัติการยุติเรื่องและการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๒) แนวทางการยุติเรื่องตามแนวทางที่เป็นข้อตกลงการดำเนินการตามตัวชี้วัดกับสำนักงาน กพร.

ประเภท	เนื้อหา/รายละเอียดประกอบการพิจารณา	ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
๑. แจ้งเบาะแสการกระทำผิด เช่น ยาเสพติด, ผู้มีอิทธิพล, สถานบริการ/จัดระเบียบสังคม/ค้าประเวณี, บ่อนการพนัน/หวย, ที่ดิน/ป่าไม้/ทรัพยากรธรรมชาติ, แรงงานต่างด้าว/หลบหนีเข้าเมือง, ค่านุ้ย, เด็กเร่ร่อนค้าขาย, แจ้งเบาะแสการกระทำผิดคดีที่สามารถแก้ไข/ยุติ (ยุติได้ทั้งงาน), แจ้งเบาะแสการกระทำผิดคดีอื่น ๆ	๑.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วรายงานผลให้จังหวัดทราบ และเมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้รับรายงานผล ได้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ/หรือเห็นชอบให้ยุติเรื่องให้ถือว่าเป็นข้อยุติ ๑.๒ เรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจนจนไม่อาจสงสัยได้ ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ และเสนอผู้บังคับบัญชาเห็นชอบให้ยุติเรื่องแล้วให้ถือว่าเป็นข้อยุติ	- กรณีการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดคดี เมื่อศูนย์ดำรงธรรมแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงไปตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วไม่พบการกระทำผิดคดี ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ
๒. ปัญหาความเดือดร้อน เช่น งานคุ้มครองผู้บริโภค (ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค/บริการ, ที่อยู่อาศัย), ได้รับผลกระทบจากมลภาวะ/สิ่งแวดล้อม, โกล่เกลี่ยทางอาญา/แพ่ง, ชุมชน/ทำร้ายร่างกาย, ข้อร้องเรียน/ข้อพิพาทระหว่างบุคคลที่สามารถแก้ไข/ยุติ (ยุติได้ทั้งงาน), ข้อพิพาทระหว่างบุคคล, ข้อพิพาทน้ำอุปโภค/บริโภค/เพื่อการเกษตร, ปัญหาที่สามารถแก้ไขจนได้ข้อยุติด้วยหน่วยเคลื่อนที่เร็ว ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน	๒.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้ประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและประสานการแก้ไขปัญหานั้นจนสามารถแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนให้ผู้ร้องได้และรายงานผลให้จังหวัดทราบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ/หรือเห็นชอบให้ยุติเรื่อง ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ	
๓. กล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ เช่น กล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ, ได้รับผลกระทบจากการบริการ/การให้บริการ, ร้องเรียนโครงการของรัฐ, ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐที่สามารถแก้ไข/ยุติ (ยุติได้ทั้งงาน), ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤติมิชอบ, ปัญหาเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๓.๑ เป็นเรื่องพิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจนจนไม่อาจสงสัยได้ ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ และเสนอผู้บังคับบัญชาเห็นชอบให้ยุติเรื่องแล้ว ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ ๓.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐและรัฐวิสาหกิจที่สังกัดส่วนราชการอื่น ไม่ได้สังกัดกระทรวงมหาดไทย เมื่อศูนย์ดำรงธรรมได้ส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้ว ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ ๓.๓ กรณีเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐและรัฐวิสาหกิจที่สังกัดกระทรวงมหาดไทย เมื่อศูนย์ดำรงธรรมได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานและหน่วยงานได้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง และได้จัดส่งคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงกลับมาให้ศูนย์ดำรงธรรมแล้ว ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ โดยไม่ต้องรอผลสิ้นสุดของการดำเนินการ	

ประเภท	เนื้อหา/รายละเอียดประกอบการพิจารณา	ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
๔. ปัญหาที่ดินทำกิน เช่น ปัญหาข้อพิพาทเรื่องเกี่ยวกับที่ดิน, ข้อพิพาทที่ดินระหว่างเอกชนกับรัฐ, ข้อพิพาทที่ดินระหว่างเอกชนกับเอกชน, เอกสารสิทธิ, บุกรุกที่สาธารณะ, ถูกปิดกั้นเส้นทาง, ออกโฉนดที่ดิน/ข้อพิพาทที่ดินทำกิน/ที่อยู่อาศัย, ปัญหาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ดิน	๔.๑ กรณีเป็นเรื่องที่ดินที่ศาลมีคำสั่งพิพากษาแล้ว แต่ผู้ร้องไม่ยอมรับคำพิพากษาของศาล ให้ถือเป็นข้อยุติ ๔.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ดินที่เข้าสู่กระบวนการฟ้องร้องทางกระบวนการยุติธรรมแล้ว ให้ถือเป็นข้อยุติ ๔.๓ กรณีเป็นเรื่องพิพาทที่ดินระหว่าง ประชาชนกับประชาชน เอกชนกับเอกชน เมื่อเจ้าหน้าที่ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้ว ไม่สามารถไกล่เกลี่ยเป็นอย่างอื่นให้ถือเป็นข้อยุติ แม้บางครั้งกรณีจะไม่ยอมรับผลการไกล่เกลี่ย และนำเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปฟ้องร้องต่อศาลยุติธรรม ๔.๔ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการพิสูจน์สิทธิการครอบครองที่ดินของบุคคลในเขตที่ดินของรัฐ และเรื่องดังกล่าวได้เข้าสู่กระบวนการพิสูจน์สิทธิแล้ว ถึงแม้จะยังไม่สิ้นสุดกระบวนการ ให้ถือเป็นข้อยุติ ๔.๕ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ดินที่คณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย หรือคณะกรรมการระดับจังหวัดได้ประชุมพิจารณาแล้ว เห็นว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายหรือเรื่องที่ไม่สามารถแก้ไขได้อย่างสิ้นเชิง ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ	
๕. ขอความช่วยเหลือ เช่น ทุพโภชนาการ, ทุนการศึกษา, สงเคราะห์ผู้ป่วย/ผู้พิการ/เด็ก/คนชรา, สถานศึกษา, การช่วยเหลือผู้ประสบความเดือดร้อนจากสาธารณภัย, การต่อสู้คดี/เร่งรัดคดี/ประกันตัว/ช่วยเหลือทางกฎหมาย, การแก้ไขปัญหามลพิษทางอากาศ, หนีสิน (ยกเว้นหนี้สาธารณะ), สาธารณูปโภค/โครงสร้างพื้นฐาน, ขอความช่วยเหลือเรื่องอื่น ๆ, ได้รับผลกระทบจากแชร์ลูกโซ่, ขอความช่วยเหลือที่สามารถแก้ไข/ยุติ (ยุติได้ทั้งงาน), ขอความช่วยเหลือด้านการประกอบอาชีพ, การจัดงาน/ขึ้นทะเบียนแรงงานขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว, เรื่องทุพโภชนาการ, ออกโฉนดที่ดิน/ข้อพิพาทที่ดินทำกิน/ที่อยู่อาศัย เรื่องอื่น ๆ เกี่ยวกับการขอความช่วยเหลือ	๕.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบและได้รับการช่วยเหลือตามสมควรแก่กรณีแล้ว หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลมาที่จังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเสนอผู้บังคับบัญชาทราบหรือเห็นชอบให้ยุติเรื่องให้ถือว่าเป็นข้อยุติ	
๖. เรื่องอื่น ๆ เช่น งานทะเบียนราษฎร/บัตร, จดทะเบียนสมรส, คอหะเบียนภาษีรถยนต์-จักรยานยนต์, ชำระค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์, ชำระภาษีเงินได้, การบริการ One Stop Service บริการอื่น ๆ เช่น บริการรับส่งต่อ บริการข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการอื่น ๆ	๖.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ และผู้ร้องได้รับการช่วยเหลือตามสมควรแก่กรณีแล้ว หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลมาที่จังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเสนอผู้บังคับบัญชาทราบหรือเห็นชอบให้ยุติเรื่องให้ถือว่าเป็นข้อยุติ	

/ส่วนที่ ๕ วิธีการและแนวทางการ...

หนองคาย “เมืองน่าอยู่ มุ่งสู่เกษตรอินทรีย์ ท่องเที่ยววิถีลุ่มน้ำโขง เชื่อมโยงการค้าชายแดน”

ส่วนที่ ๕ วิธีการและแนวทางการให้บริการของ Call Center (สายด่วน ๑๕๖๗) สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้อยู่เวร รักษาการณ์สถานที่ราชการประจำศาลากลางจังหวัดหนองคาย

มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบ Call Center ตลอดจนกำหนดมาตรฐานและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

- ประชาชนสามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานเรื่องเพื่อส่งต่อในหน่วยงานที่ประชาชนผู้ขอรับบริการต้องการติดต่อได้อย่างทันท่วงที
- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคายมีระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งเป็นระบบที่อยู่ในกำกับดูแลของกระทรวงมหาดไทย เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- ครอบคลุมข้อมูลที่ได้รับบริการสามารถสอบถามได้ รวมทั้งยังปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ได้พัฒนาระบบ Call Center เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ให้สามารถรับบริการได้ตลอด ๒๔ ชม.ผ่านบริการสายด่วน ๑๕๖๗ และเพิ่มช่องทางรับสายโทรศัพท์ให้สามารถรับได้หลายช่องทาง เมื่อถึงเวลา ๑๖.๓๐ น. หากมีการรับบริการผ่านสายด่วน ๑๕๖๗ สายของผู้รับบริการจะตัดเข้าไปยังโทรศัพท์เคลื่อนที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคายเพื่อตอบสนองในการให้บริการที่เร็วและฉับไวศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ปรับปรุงและพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้ครอบคลุมและเป็นมาตรฐานในการให้บริการประชาชน

๕.๑ ขั้นตอนการรับโทรศัพท์

ให้โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง และดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ กล่าวคำทักทาย ตามตัวอย่างดังนี้

“สวัสดีครับ/ค่ะ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย นาย/นางสาว...(ชื่อผู้รับโทรศัพท์)...รับสายยินดีให้บริการ ครับ/ค่ะ ต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านใด ครับ/ค่ะ”

ขั้นตอนที่ ๒ สอบถามปัญหาความเดือดร้อน/ฟังเพื่อจับประเด็น โดยให้ทราบข้อมูลสำคัญเพื่อนำไปบันทึกในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องทุกข์ 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 สรุปรวบรวมแบบฟอร์มเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคายดำเนินการต่อไป

/๕.๒ ข้อเสนอแนะในการรับโทรศัพท์สายด่วน...

หนองคาย “เมืองน่าอยู่ มุ่งสู่เกษตรอินทรีย์ ท่องเที่ยววิถีลุ่มน้ำโขง เชื่อมโยงการค้าชายแดน”

๕.๒ ข้อเสนอแนะในการรับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗

(๑) พูดในเชิงบวก มีน้ำเสียงเต็มใจให้บริการ มีจังหวะการพูดที่เหมาะสม ลำดับการให้ข้อมูลเป็นขั้นตอนเข้าใจง่ายและชัดเจน

(๒) ทักษะในการฟัง ฟังอย่างตั้งใจ ฟังจนจบ ไม่ขัดจังหวะหรือพูดแทรกมีการตอบรับคำเป็นระยะ

(๓) ต้องใจเย็น อดทนกับการต่อว่าของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยใช้น้ำเสียงสุภาพ

(๔) ควรหลีกเลี่ยงคำพูดที่ยั่วแหย่ให้เกิดเรื่องร้องเรียน

(๕) กรณีให้ประชาชนถือสายรอระหว่างการค้นหาข้อมูล “กรุณาถือสายรอสักครู่ กระทบ/ดิฉันจะทำการตรวจสอบข้อมูลให้ครับ/ค่ะ

(๖) กรณีมีประชาชน โทรเล่น /โทรผิด/โรคจิต ให้จบการสนทนาตามตัวอย่างดังนี้

“ขอภัยครับ/ค่ะ ที่นี้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย สายด่วน ๑๕๖๗ หากไม่สอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ขออนุญาตวางสาย ขอขอบคุณที่ใช้บริการ สวัสดีครับ/ค่ะ”

ภาคผนวก

สรุปผลการทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ฉบับทบทวน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

หัวข้อ	คู่มือการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	เหตุผลของการปรับเปลี่ยน
วัตถุประสงค์	เพิ่มเติม	เพิ่มเติมเนื้อหา บทนำ เพื่อกล่าวถึงที่มาของศูนย์ดำรงธรรม
นโยบายการทำงานของผู้ว่าราชการจังหวัดหนองคาย	คงเดิม	
ขอบเขตการให้บริการ	เพิ่มเติม	เพิ่มเติมข้อมูลช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์/ติดต่อ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย
ส่วนที่ ๑ โครงสร้างการปฏิบัติงาน	แก้ไข เพิ่มเติม	ปรับปรุงรายชื่อข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นปัจจุบัน
ส่วนที่ ๒ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ	แก้ไข	ปรับปรุงข้อมูลเนื้อหาให้เป็นปัจจุบัน
ส่วนที่ ๓ วิธีการรับเรื่อง/ร้องเรียน ร้องทุกข์/การให้คำปรึกษา	เพิ่มเติม	เพิ่มเติมช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย
ส่วนที่ ๔ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	เพิ่มเติม ปรับปรุง	เพิ่มเติมหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๖๒๕ ลงวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๒ เรื่อง ชักซ้อมแนวทางปฏิบัติการยุติเรื่องฯ เพื่อความครบถ้วนสมบูรณ์ของขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการปฏิบัติงานผ่านช่องทางออนไลน์/ปรับปรุงเนื้อหาให้สอดคล้องกับรูปแบบของคู่มือให้บริการและเพื่อความทันสมัย

หัวข้อ	คู่มือการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	เหตุผลของการปรับเปลี่ยน
ส่วนที่ ๕ วิธีการและแนวทางการให้บริการของ call center (สายด่วน ๑๕๖๗)	เพิ่มเติม	เพิ่มเติมเนื้อหาให้สมบูรณ์และเพิ่มแนวทางปฏิบัติหากมีผู้ติดต่อ หลังเวลา ๑๖.๓๐ น.

(ลงชื่อ).....

(นายวิภู วัฒนเศรษฐ)

ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
สำนักงานจังหวัดหนองคาย



จังหวัดหนองคาย



0 4242 3923



Line ID : damnk



ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย