



คู่มือปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
สำนักงานจังหวัดสตูล

คำนำ

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงาน ระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัด สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ จึงมีประกาศ ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้น เมื่อวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗ จังหวัดได้มีคำสั่งจังหวัดสตูล ที่ ๑๒๙๒/๒๕๕๗ เรื่อง จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล และแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดสตูล เป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้อการ และข้อเสนอแนะของประชาชนและทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ต่อมากระทรวงมหาดไทยได้มีการปรับปรุงโครงสร้างภารกิจและอัตรากำลังของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ตามคำสั่งที่ ๓๙๙/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๕๗ ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล เป็นกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สังกัดสำนักงานจังหวัดมีบทบาทในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนอย่างแท้จริง

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และผู้ที่เกี่ยวข้อง

คู่มือการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล

วัตถุประสงค์

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

ขอบเขตการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล

- (๑) งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะของประชาชน
- (๒) งานบริการให้ข้อมูลข่าวสาร
- (๓) งานบริการให้คำปรึกษา
- (๔) การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้า โดยมีหน่วยเคลื่อนที่เร็ว
- (๕) งานอื่น ๆ ตามนโยบายของรัฐบาล นโยบายของผู้ว่าราชการจังหวัดสตูล

ช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล

- (๑) โทรศัพท์สายด่วนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล ๑๕๖๗ ตลอด ๒๔ ชม.
- (๒) โทรศัพท์ ๐๗๔๗๒๔๔๐๔
- (๓) อีเมลล์ damrongthamsatun@gmail.com
- (๔) เว็บไซต์จังหวัดศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล <http://damrongdthamsatun.blogspot.com>
- (๕) facebook “ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล”
- (๖) ส่งจดหมายมาที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล ศาลากลางจังหวัดสตูล อำเภอเมืองสตูล ๙๑๐๐๐
- (๗) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียนร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล
- (๘) Line Official Account
- (๙) แอปพลิเคชัน E-service ในการบริหารประชาชน

ส่วนที่ ๑ โครงสร้างการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล (ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์)

๑.๑ ผู้ว่าราชการจังหวัดสตูล เป็น “ประธานคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล” มีอำนาจหน้าที่ กำหนดนโยบาย ควบคุม วางแผน กำกับดูแลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล

๑.๒ รองผู้ว่าราชการจังหวัดสตูล (ที่ได้รับมอบหมาย) เป็น “ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล” มีหน้าที่ดูแล ควบคุม กำกับการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล ให้เป็นไปตามนโยบายของผู้ว่าราชการจังหวัดสตูล

๑.๓ หัวหน้าสำนักงานจังหวัดสตูล เป็น “เลขาธิการคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล” และเป็นผู้รับผิดชอบส่วนงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล (ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์) มีหน้าที่ควบคุม กำกับ ดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตลอดจนพิจารณาตรวจสอบกลับกรองเรื่อง ประสานการรับเรื่องตามสภาพปัญหา พร้อมทั้งประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็วเข้าตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา

๑.๔ ข้าราชการและลูกจ้างสังกัดสำนักงานจังหวัดสตูล เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล ดังนี้

- (๑) นายธนวัฒน์ เต๋นบุรณะ ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล
- (๒) นางเพ็ญศรี เกตุสุริยงค์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
- (๓) นางสุไรยา จันทระประดิษฐ์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
- (๔) พ.อ.อ.ฉัตรชัย สกกุลแก้ว นิติกรปฏิบัติการ
- (๕) นายมารุต อาดำ นิติกร
- (๖) นางสาวศิริรัตน์ ชูเอียด เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
- (๗) นายวิทยา สุเด็น เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
- (๘) นายวิภาส เพ็ชรนวล เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
- (๙) นางสาวสุนิตา โต๊ะเจ๊ะ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
- (๑๐) นายอับดุลเลาะห์ เต่งนุ้ย เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน (สคบ.)
- (๑๑) นางสาวบัลกิส ฮะยีดำมะลัง เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน (สคบ.)

โดยแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องในแต่ละวัน และให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/บันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับรายงานจากหน่วยตรวจสอบแล้วโดยให้อยู่ภายใต้บังคับบัญชาของผู้ำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล

๑.๕ พนักงานราชการเฉพาะกิจ ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อเสนอนแนะ ให้คำปรึกษา และประสานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล

๑.๖ ลูกจ้างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดสตูล จำนวน ๒ คน และลูกจ้างประจำสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล จำนวน ๔ คน เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย และงานธุรการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล

๑.๗ เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล ในช่วงนอกเวลาราชการ และวันหยุดราชการ (ทั้งกลางวัน – กลางคืน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง) กำหนดให้เจ้าหน้าที่ที่อยู่เวรรักษาการณ์สถานที่ราชการประจำศาลากลางจังหวัดสตูลในแต่ละเดือน เป็นผู้ทำหน้าที่ในการรับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ และให้บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด และประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็วในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้ง

ส่วนที่ ๒ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล

๒.๑ การปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการปกติ (วันจันทร์ –ศุกร์)

๒.๑.๑ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

(๑) เวลาเริ่มปฏิบัติงาน ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

(๒) ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ พิจารณากลับกรองเรื่อง ติดตามเรื่องค้าง และบันทึกข้อความสรุปเรื่องที่ส่วนราชการได้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชา พิจารณา ประสานเรื่องร้องเรียนโดยตรงกับหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งดำเนินการปรับแนวทางวิธีการรับเรื่องร้องเรียนในแต่ละเรื่องให้มีความเหมาะสมตามสภาพปัญหา และพิจารณาประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็วเข้าตรวจสอบแก้ไขปัญหา

(๓) ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากทุกช่องทาง/จัดทำหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียนให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/บันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับรายงานจากหน่วยงานที่ตรวจสอบแล้วเสนอหัวหน้างานและผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

๒.๒ การปฏิบัติหน้าที่นอกเวลาราชการ(รับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล)

๒.๒.๑ ผู้อยู่เวรรักษาการณ์สถานที่ราชการประจำศาลากลางจังหวัดสตูล (เวรกลางคืน)

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

(๒) ให้ผู้อยู่เวรฯ มีหน้าที่รับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล

(๓) กรณีมีผู้โทรศัพท์ร้องเรียนผ่านสายด่วน ๑๕๖๗ ให้จดบันทึกเรื่องในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูลกำหนดไว้ ทั้งนี้ หากเป็นปัญหาเร่งด่วนเฉพาะหน้าให้แจ้งหน่วยเคลื่อนที่เร็วหรือผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูลหรือหัวหน้าสำนักงานจังหวัดสตูล เพื่อเข้าตรวจสอบดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวทันที

(๔) ให้ลงชื่อปฏิบัติงานในบัญชีลงเวลาปฏิบัติงาน พร้อมบันทึกสถานการณ์ประจำวัน

(๕) วิธีการการรับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ และการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องให้เป็นไปตามแนวทางที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูลกำหนดขึ้น

๒.๒.๒ ผู้อยู่เวรรักษาการณ์สถานที่ราชการประจำศาลากลางจังหวัดสตูล (เวรกลางวัน)

ในวันเสาร์ – อาทิตย์ วันหยุดนักขัตฤกษ์

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

(๒) ให้ผู้อยู่เวรฯ มีหน้าที่รับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

(๓) กรณีมีผู้โทรศัพท์ร้องเรียนผ่านสายด่วน ๑๕๖๗ ให้จดบันทึกเรื่องในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูลกำหนดไว้ ทั้งนี้ หากเป็นปัญหาเร่งด่วนเฉพาะหน้าให้แจ้งหน่วยเคลื่อนที่เร็วหรือผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล หรือหัวหน้าสำนักงานจังหวัดสตูล เพื่อเข้าตรวจสอบดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวทันที

(๔) ให้ลงชื่อปฏิบัติงานในบัญชีลงเวลาปฏิบัติงาน พร้อมบันทึกสถานการณ์ประจำวัน

(๕) วิธีการการรับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ และการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องให้เป็นไปตามแนวทางที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูลกำหนดขึ้น

ส่วนที่ ๓ วิธีการรับเรื่อง/ร้องเรียนร้องทุกข์/การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล

๓.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของรัฐบาล (๑๑๑๑) ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ

(๓) ส่งหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

๓.๒ กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเองให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควร ประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่างๆและให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอม ลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือ เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๕) ส่งหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงพร้อมทั้งกำหนดให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

๓.๓ กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/Line facebook และEmail ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสตูล 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 โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือ เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๗) ส่งหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนด ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

๓.๔ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร/การให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

(๒) หากสามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

(๓) หากไม่สามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้โทรศัพท์ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มารับเรื่องและให้บริการข้อมูลข่าวสาร/คำปรึกษาทันที ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการ ตามพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอน วิธีการให้ ผู้รับบริการทราบ

(๔) ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมฯ บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสาร/ให้ คำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

ส่วนที่ ๔ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุล และไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่นๆที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือเววล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชา ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งหนังสือแจ้งเรื่องเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

(๑) มูลเหตุของปัญหา

(๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

(๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

(๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

(๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ ครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ แจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๑๕ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๗ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๗ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๓ แจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๘ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๓ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานผู้ว่าราชการจังหวัดสตูลเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๙ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึกในระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย (๑๕๖๗)

- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

สรุปขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาดำเนินการ

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอนที่ ๓	การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง		

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แล้วรายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล	๑๕ วันทำการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๑๕ วันทำการ	๑๕ วันทำการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๖	แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๗ วันทำการ	๗ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๗	แจ้งเตือนครั้งที่ ๓ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ	๓ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๘	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการ ให้รายงานผู้ว่าราชการจังหวัดสตูลเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป	๑ วันทำการ	ศูนย์ดำรง ธรรมจังหวัด สตูล
ขั้นตอนที่ ๙	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการ ดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗ วันทำการ	ศูนย์ดำรง ธรรมจังหวัด สตูล

ส่วนที่ ๕ วิธีการและแนวทางการรับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้อยู่เวรรักษาการณ์
สถานีราชการประจำศาลากลางจังหวัดสตูล

๕.๑ ขั้นตอนการรับโทรศัพท์

ขั้นตอนที่ ๑ กล่าวคำทักทาย ตามตัวอย่างดังนี้

“สวัสดีครับ/ค่ะ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล รายงานชื่อเจ้าหน้าที่รับสาย ยินดีให้บริการครับ/ค่ะ
ต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านใด ครับ/ค่ะ”

ขั้นตอนที่ ๒ สอบถามปัญหาความเดือดร้อน/ฟังเพื่อจับประเด็นโดยให้ทราบข้อมูลสำคัญเพื่อ
นำไปบันทึกในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องทุกข์ 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 สรุปรวบรวมแบบฟอร์มเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล
ดำเนินการต่อไป

๕.๒ ข้อเสนอแนะในการรับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗

- (๑) พุดในเชิงบวก มีน้ำเสียงเต็มใจให้บริการ มีจังหวะการพูดที่เหมาะสม ลำดับการให้ข้อมูลเป็นขั้นตอนเข้าใจง่ายและชัดเจน
- (๒) ทักษะในการฟังฟังอย่างตั้งใจ ฟังจนจบ ไม่ขัดจังหวะหรือพูดแทรกมีการตอบรับคำเป็นระยะ
- (๓) ตั้งใจเย็น อดทนกับการต่อว่าของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยใช้ น้ำเสียงสุภาพ
- (๔) ควรหลีกเลี่ยงคำพูดที่ยั่วให้เกิดเรื่องร้องเรียน
- (๕) กรณีให้ประชาชนถือสายรอระหว่างการค้นหาข้อมูล “กรุณาถือสายรอสักครู่ กระผม/ดิฉันจะทำการตรวจสอบข้อมูลให้ครับ/ค่ะ
- (๖) กรณีมีประชาชน โทรเล่น /โทรผิด/โรคจิต ให้จบการสนทนาตามตัวอย่างดังนี้ “ขอภัยครับ/ค่ะ ที่นี้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล สายด่วน ๑๕๖๗ หากไม่สอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องขออนุญาตวางสาย ขอขอบคุณที่ใช้บริการ สวัสดีครับ/ค่ะ”

หน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล

ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

อำนาจหน้าที่ ให้มีหน้าที่ในการช่วยเหลือผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมฯ ดังนี้

- (๑) รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- (๒) ในการติดตามเรื่องค้างดำเนินการ/เรื่องที่ยังไม่ได้รับรายงาน
- (๓) สรุปเรื่องที่ได้รับรายงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว
- (๔) จัดทำสรุปผลการปฏิบัติงานในแต่ละวันลงในระบบ
- (๕) งานธุรการอื่นๆของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล เช่น ส่ง FAX ส่ง LINE บันทึกข้อมูลในทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- (๕) ดำเนินงานอื่นๆตามที่หัวหน้างานศูนย์ดำรงธรรมฯ ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมฯ หัวหน้าสำนักงานจังหวัดสตูลมอบหมาย

ระยะเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการรับเรื่องผ่านระบบออนไลน์

ช่องทางการร้องเรียน	ระยะเวลาการรับเรื่อง	ระยะเวลาการดำเนินการ (วัน)	กำหนดเวลาแล้วเสร็จ (วัน)
Call Center	เสียงโทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง	๗	๑๕
เว็บไซต์มหาตไทย / สเปน.	ทุก ๓ ชั่วโมง	๗	๑๕
Face book	ไม่เกิน ๒ ชั่วโมง	๗	๑๕
Line Official Account	ไม่เกิน ๓๐ นาที	๗	๑๕
เว็บไซต์ ศตธ.จว.สตูล	ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง	๗	๑๕
แอปพลิเคชัน E-Service ในการบริการประชาชน	ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง	๗	๑๕
e-mail	ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง	๗	๑๕