

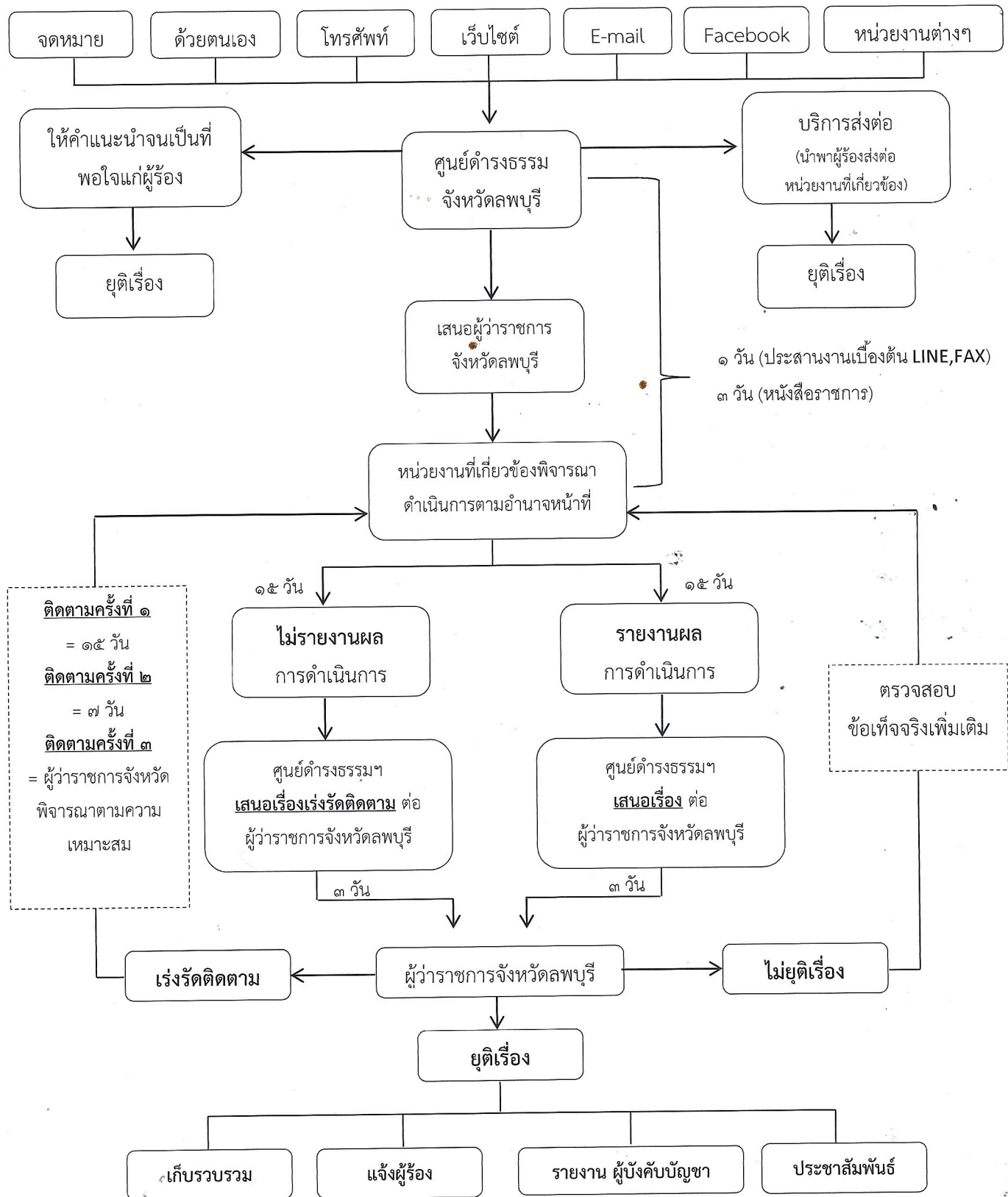
คู่มือ

การปฏิบัติงาน

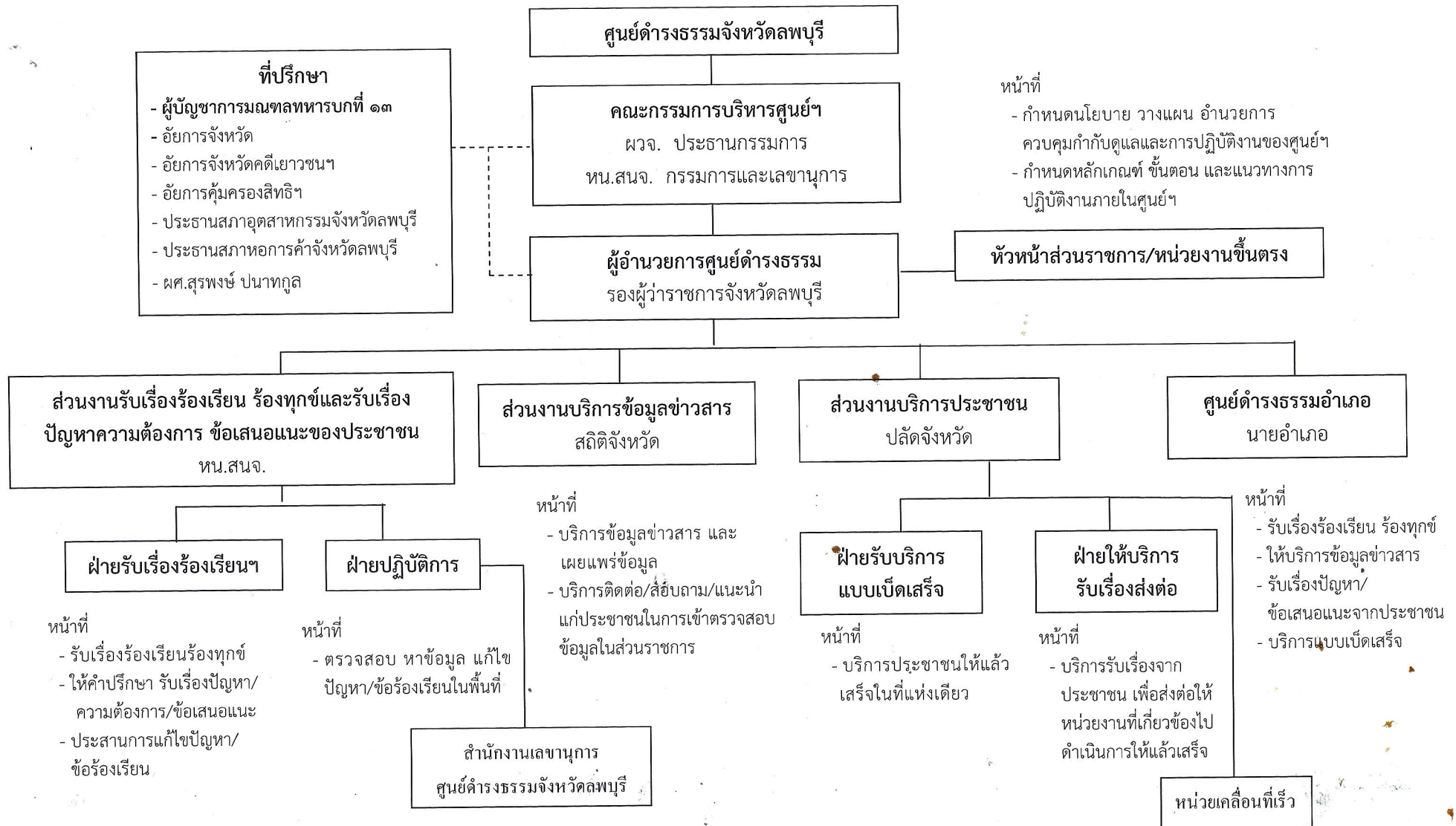
ของ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี

กระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงานและการให้บริการงานร้องทุกข์/ร้องเรียน
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี



ผังโครงสร้างบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี



สรุปประเด็นการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี

● ความเป็นมา(เอกสาร ๑)

ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ คณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงมีประกาศ ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัด หรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยจังหวัดลพบุรีได้มีคำสั่งที่ ๑๖๔๘/๒๕๕๗ เรื่อง จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับดังกล่าว ขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัดลพบุรี ชั้น ๑ และแต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาศูนย์ดำรงธรรมและคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี

● โครงสร้างบทบาทหน้าที่(เอกสาร ๒)

- ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และรับเรื่องปัญหาความต้องการ ข้อเสนอแนะของประชาชน ประกอบด้วย ๑) ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๒) ฝ่ายปฏิบัติการ
- ส่วนงานบริการข้อมูลข่าวสาร
- ส่วนงานบริการประชาชน ได้แก่ ๑) ฝ่ายบริการแบบเบ็ดเสร็จ(One Stop Service) ๒) ฝ่ายให้บริการรับเรื่องส่งต่อ ๓) หน่วยเคลื่อนที่เร็ว
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

● อัตรากำลังกำลังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี

- ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี	๑	คน
- นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	๓	คน
- นิติกร	๒	คน
- เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม	๔	คน
- เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนคุ้มครองผู้บริโภค	๒	คน

● กลไกการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม(เอกสาร ๓)

๑. การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่าน ๗ ช่องทาง ได้แก่ ๑.จดหมาย ๒.ด้วยตนเอง ๓.โทรศัพท์ ๔.เว็บไซต์ ๕.Email ๖.Facebook ๗.Application SPOND
๒. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรีพิจารณาหากเป็นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่ยุ่งยาก เช่น กรณีมาขอคำปรึกษา ให้คำปรึกษาแนะนำจนเป็นที่พอใจแก่ผู้ร้องและกรณีส่งต่อโดยพาผู้ร้องส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหา ซึ่งสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องได้ทันที ยุติเรื่อง
๓. ในกรณีส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยมีการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่งเอกสารทางโทรสาร และทางโปรแกรมโซเชียลมีเดีย(ไลน์) ภายใน ๑ วัน และเสนอหนังสือราชการให้ผู้ว่าราชการจังหวัดลพบุรีพิจารณาสั่งการ ภายใน ๓ วัน

๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่โดยรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่รับหนังสือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเสนอเรื่องต่อผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณา ภายใน ๓ วัน
๕. กรณีที่ผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งยุติเรื่อง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง แจ้งผู้ร้องให้ทราบผลการดำเนินการ รายงานผู้บังคับบัญชาและประชาสัมพันธ์ให้บุคคลภายนอกได้ทราบถึงผลสำเร็จการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
๖. ผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณาเรื่องที่ไม่สามารถยุติได้ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม
๗. กรณีครบกำหนดรายงานผลภายใน ๑๕ วัน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะเสนอเรื่องเร่งรัดติดตามต่อผู้ว่าราชการจังหวัด ภายใน ๓ วัน โดยกำหนดการติดตามผลการดำเนินงาน ดังนี้
 - ๑) ติดตามครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน
 - ๒) ติดตามครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับแต่ได้รับการเตือน ครั้งที่ ๑
 - ๓) เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับแต่ได้รับการเตือน ครั้งที่ ๒ เสนอผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณาตามเหมาะสม
- ติดตามและแก้ไขปัญหาเรื่องค้างเก่าโดยใช้ช่องทางหนังสือ โทรศัพท์ และติดตามผ่านการประชุมกรรมการจังหวัด
 - ติดตามผ่านช่องทาง กลุ่ม แอปพลิเคชันไลน์
 - ติดตามช่องทางโทรศัพท์
 - ติดตามผ่านช่องทางหนังสือ
 - ติดตามผ่านการประชุมคณะกรรมการจังหวัด
- สสำรวจและจัดทำฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
 - ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรีได้มีการทำระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนแบบออนไลน์ สามารถ สืบค้น บันทึกแก้ไข ได้สะดวกรวดเร็ว และสามารถรองรับการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์จังหวัดได้
- ประชาสัมพันธ์และสร้างการรับรู้ของประชาชนในวงกว้าง
 - ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี มีการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย ได้แก่ เฟสบุ๊ค เว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมและมอนิเตอร์ภายในศาลากลางจังหวัดลพบุรี และโครงการผู้ว่าพบประชาชน
- จัดชุดปฏิบัติการ/หน่วยเคลื่อนที่เร็วของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลงพื้นที่เชื่อมโยงกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เพื่อสร้างความเป็นธรรมอย่างไร
 - ในการปฏิบัติของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้มีการจัดชุดปฏิบัติการและชุดเคลื่อนที่เร็วเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจะออกปฏิบัติการ หลังจากได้รับเรื่องภายใน ๓๐ นาที โดยจะประสานเจ้าหน้าที่ในพื้นที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเรื่องร้องเรียนร้อง

ทุกข์ กรณีเร่งด่วนฉุกเฉินโดยทันที โดยเฉพาะเหตุแห่งความรำคาญ(กลิ่น เสียง)และข้อพิพาทที่สามารถ
แก้ไขปัญหาได้โดยทันที ให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว

กรณีที่มีเรื่องสำคัญเร่งด่วน

ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็วมอบหมายให้.....รับผิดชอบทำหน้าที่
ให้ความช่วยเหลือเรื่องความสำคัญ เร่งด่วน ทั้งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนและการสงเคราะห์พลเมืองดีทันทีที่
ได้รับแจ้งโดยการลงไปปฏิบัติในพื้นที่ โดยประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ร่วมปฏิบัติ

- ผลการดำเนินงาน เดือนสิงหาคม ๒๕๕๗ ถึง ๒๔ พฤษภาคม ๒๕๖๒(เอกสาร ๔)

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งหมด ๔,๘๐๗ เรื่อง / กำลังดำเนินการ ๒๓๓ เรื่อง / ยุติ ๔๕๗๔ เรื่อง / ร้อยละ ๙๕.๑๕
โดยแยกเป็นประเภท ดังนี้ ข้อมูล ณ วันที่ ๒๔ พฤษภาคม ๒๕๖๒

ลำดับ	ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	เรื่องเข้า	กำลังดำเนินการ	ยุติ	ร้อยละ
๑	ร้องเรียนเรื่องเดือดร้อนทั่วไป	๑๕๓๐	๕๑	๑๔๗๙	๘๖.๖๗
๒	ร้องเรียนหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่รัฐ	๑๒๖๓	๑๑๘	๑๑๔๕	๙๐.๖๖
๓	ร้องเรียนขอความช่วยเหลือ/สงเคราะห์	๖๖๑	๑๗	๖๔๔	๙๗.๔๓
๔	ร้องเรียนปัญหาที่ดิน	๓๙๖	๒๔	๓๗๙	๙๕.๗๑
๕	แจ้งเบาะแสการกระทำผิด	๖๒๗	๒๑	๖๐๑	๙๕.๘๕
๖	อื่น ๆ (แสดงความเห็น,ขอข้อมูล)	๓๓๐	๔	๓๒๖	๙๘.๗๔
รวม		๔,๘๐๗	๒๓๓	๒,๑๓๙	๘๘.๙๘