



## ประกาศจังหวัดสุโขทัย

เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย

\*\*\*\*\*

ตามที่ คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความเดือดร้อนและข้อเสนอแนะของประชาชนและทำหน้าที่ เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ซึ่งจังหวัดสุโขทัยได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัยขึ้น ตามคำสั่งจังหวัดสุโขทัย ที่ ๑๔๐๓/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๗ นั้น

เพื่อให้การดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัยเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามข้อ ๒ ข้อ ๓ และข้อ ๕ แห่งประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ และมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม จึงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย ดังต่อไปนี้

๑. การดำเนินงานของส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่และผู้แทนหน่วยงานที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะทำงานฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย ร่วมปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนจากทุกช่องทาง ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทาง ดังนี้

### ๑.๑ ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์

- ๑) มาร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเองต่อผู้ว่าราชการจังหวัดสุโขทัยหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย ณ ศาลากลางจังหวัด
- ๒) ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๕๕๖๑ ๖๐๕๓ หรือสายด่วน ๑๕๖๗
- ๓) ร้องเรียนร้องทุกข์โดยส่งจดหมายที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนหน้าจวนผู้ว่าราชการจังหวัดสุโขทัย
- ๔) ร้องเรียนร้องทุกข์ทางจดหมายผ่าน ตู้ ปณ. ๑๐๑ หรือส่งจดหมายถึงผู้ว่าราชการจังหวัดสุโขทัยหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย
- ๕) ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านหน่วยงานอื่น เช่น ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย สำนักนายกรัฐมนตรี ผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นต้น
- ๖) ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์จังหวัดสุโขทัย [www.sukhothai.go.th/dumrongthum/JT.html](http://www.sukhothai.go.th/dumrongthum/JT.html)

### ๑.๒ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

- ๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ ตามข้อ ๑.๑ แล้วดำเนินการวิเคราะห์และจำแนกว่า เรื่องนั้นๆ เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดบ้าง หากกรณีเป็นเรื่องจำเป็นเร่งด่วน หรือเป็นที่สนใจของประชาชนทั่วไป ซึ่งต้องลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างทันที่ ให้แจ้งคณะทำงานฝ่ายปฏิบัติการฯ ทราบ เพื่อดำเนินการต่อไป

/๒) กรณี...

๒) กรณีเรื่องไม่ซับซ้อนและเป็นการมาร้องเรียนด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่รับเรื่อง จะซักถามปัญหาของผู้ร้อง หากสามารถชี้แจง ให้คำแนะนำ หรือแก้ไขปัญหาคือเรื่องเรียนจนเป็นที่พอใจของผู้ร้อง แล้ว ให้ยุติเรื่องได้ โดยไม่ต้องเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดสุโขทัย ทั้งนี้ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกการรับเรื่องดังกล่าว นำเรียนผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อโปรดทราบเพื่อเป็นข้อมูลด้วย

๓) เรื่องร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรมฯ ได้รับในแต่ละวันทุกช่องทาง ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ในวันดังกล่าว ดำเนินการเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นๆ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และรายงานผลให้ศูนย์ดำรงธรรมทราบ ภายใน ๗ วัน หรือ ๑๕ วัน นับแต่วันที่รับเรื่อง แล้วแต่กรณี หากเรื่องนั้นๆ มีความสลับซับซ้อน และเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน อาจกำหนดระยะเวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันนับวันที่รับเรื่อง หากจำเป็นต้องขยายระยะเวลา ให้ขยายได้ครั้งละ ๑๕ วัน ไม่เกิน ๒ ครั้ง

๔) หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผล โดยไม่แจ้งปัญหาอุปสรรค หรือ แจ้งขอขยายระยะเวลาให้ศูนย์ดำรงธรรมฯ ทราบ ภายในกำหนดเวลา ศูนย์ดำรงธรรมฯ จะดำเนินการดังนี้

(๑) ติดตามให้รายงานผล ภายใน ๗ วัน หรือ ๑๕ วัน

(๒) แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานผล ภายใน ๑๐ วัน

(๓) แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานผล ภายใน ๗ วัน

ทั้งนี้ หากครบกำหนดเตือนครั้งที่ ๒ แล้ว ยังไม่รายงาน ศูนย์ดำรงธรรมฯ จะรายงานผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อ พิจารณาดำเนินการทางวินัยแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หัวหน้างาน และหัวหน้าส่วนราชการต่อไป

๕) การรายงานผลการดำเนินการ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการ ดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยสรุปสำคัญเพื่อประกอบการพิจารณา ดังนี้

(๑) ข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญ และภาพประกอบ (ถ้ามี)

(๒) ข้อกฎหมาย (ถ้ามี)

(๓) ความเห็นของหน่วยงาน และเหตุผลสนับสนุน (ควรยุติเรื่อง หรือ

ดำเนินการต่อไป ด้วยเหตุผลประการใด หรือมีปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขอย่างไร)

ทั้งนี้ หากการรายงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นเพียงการส่งเอกสารแนบ โดยไม่สรุปข้อเท็จจริงพร้อม ความเห็น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัยจะส่งเรื่องคืนเพื่อให้ดำเนินการใหม่

๖) เมื่อศูนย์ดำรงธรรมฯ ได้รับรายงานผลแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะ ดำเนินการวิเคราะห์ว่า ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ได้รับการแก้ไขแล้วหรือไม่ สามารถยุติเรื่องได้หรือไม่ หากยุติเรื่องได้ จะนำเรียนผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อโปรดพิจารณายุติเรื่อง (และแจ้งผู้ร้องหรือรายงานส่วนราชการที่ส่งเรื่องให้ ดำเนินการทราบ) ต่อไป กรณีเห็นว่าข้อเท็จจริงที่ได้รับรายงานยังไม่ครบถ้วน หรือเพียงพอที่จะพิจารณา ให้ประสานหน่วยงานตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

๗) กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นปัญหาระดับนโยบาย ซึ่งจังหวัดหรือส่วนราชการ ได้ดำเนินการเต็มขีดความสามารถแล้ว หรือปัญหานั้นเข้าสู่กระบวนการที่มีขั้นตอนตามกฎหมายกำหนดไว้เป็น การเฉพาะแล้ว หรือปัญหาซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้ร้องมีหลักประกันความเป็นธรรม, ได้รับความเป็นธรรม, ได้รับความช่วยเหลือ เยียวยา ความเดือดร้อนหรือความเสียหายแล้ว ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสุโขทัยจะเสนอผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อพิจารณายุติเรื่องต่อไป

๘) ให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้มาปฏิบัติราชการประจำศูนย์ดำรงธรรมฯ ในแต่ละวัน ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายโดยเคร่งครัด ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์บางกรณีอาจกระทบ สิทธิ และข้อมูลส่วนบุคคล ตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ จึงให้ระมัดระวังในการใช้ ข้อมูลดังกล่าว และให้ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไข

เพิ่มเติม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๕๒ หากพบปัญหาหรืออุปสรรคให้รายงานหัวหน้าคณะทำงานฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัยหรือผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัยทราบทันที

๙) กรณีคณะทำงานฝ่ายปฏิบัติการ และรับฟังปัญหาและข้อเรียกร้องจากกลุ่มมวลชน (หน่วยงานเคลื่อนที่เร็ว) ได้รับการประสานหรือการร้องขอจากคณะทำงานฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯ ให้เร่งดำเนินการและรายงานผลให้ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัยและผู้ว่าราชการจังหวัดสุโขทัยทราบทันที

๒. การดำเนินงานของส่วนงานบริการข้อมูลข่าวสาร ให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้มาปฏิบัติราชการประจำศูนย์ดำรงธรรมฯ ในแต่ละวัน ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายโดยเคร่งครัด หากพบปัญหาหรืออุปสรรค ให้รายงานหัวหน้าคณะทำงานฯ หรือผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัยทราบทันที

๓. การดำเนินงานของส่วนงานบริการประชาชน ให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้มาปฏิบัติราชการประจำศูนย์ดำรงธรรมฯ ในแต่ละวัน ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายโดยเคร่งครัด หากพบปัญหาหรืออุปสรรค ให้รายงานหัวหน้าคณะทำงานฯ หรือผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัยทราบทันที

๔. การดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ให้ปรับใช้แนวทางตามประกาศฉบับนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๒ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๗

(นายจักริน เปลี่ยนวงษ์)  
ผู้ว่าราชการจังหวัดสุโขทัย