



คู่มือการปฏิบัติงาน

เกี่ยวกับกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการดำเนินการ
ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี
ตามคำสั่งจังหวัดอุบลราชธานี ที่ ๒๕๖๘/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๕๗
คำสั่งจังหวัดอุบลราชธานี ที่ ๒๕๗๐/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๕๗
และคำสั่งจังหวัดอุบลราชธานี ที่ ๒๙๐๘/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๗

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอน แนวทางการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี

๒. ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนร้องทุกข์มาให้จังหวัดตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล แผนสำรอง ถูกฉ้อโกงเพื่อป้องกันผลกระทบการจัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

๓. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

๔. ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี
๒. เว็บไซต์จังหวัดอุบลราชธานี www.ubonratchathani.go.th
๓. เว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี
<http://www.ubonratchathani.go.th/ubondamrongdhama/>
๔. หมายเลขโทรศัพท์พื้นฐานหมายเลข ๐๔๕-๓๔๔๕๗๘
๕. ภายในจังหวัด เช่น ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรอิสระ องค์กรเอกชน สื่อทุกประเภท (หนังสือพิมพ์/จดหมาย/วิทยุ/โทรทัศน์ และ อินเทอร์เน็ต)
๖. ภายนอกจังหวัด เช่น กระทรวงมหาดไทย สำนักกราชเลขาธิการ สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงาน ป.ป.ง. สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ องค์กรอิสระ องค์กรเอกชน

๕. การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๗ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดีการนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

๖. ขั้นตอนการดำเนินการ

๖.๑ การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๖.๑.๑ กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้วยตนเอง/ โทรศัพท์

- ให้กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์
- **กรณีมาด้วยตนเอง** ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม อันมีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้/ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่างๆ ใช้ถ้อยคำสุภาพลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการ ร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

๖.๑.๒. กรณีโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มหากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง) และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

๖.๑.๓. กรณีขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร/ขอคำปรึกษาแนะนำ ให้เจ้าหน้าที่สืบค้นข้อมูล/ประสานหน่วยงานเจ้าของข้อมูล แจ้งผู้รับบริการทราบ ทั้งนี้ ภายในระยะเวลา ๑ วัน

๖.๒. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๖.๒.๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี รับเรื่องร้องเรียนแล้วเสนอรองผู้ว่าราชการจังหวัดอุบลราชธานี หรือหัวหน้าสำนักงานจังหวัดอุบลราชธานีที่รับผิดชอบประจำวันโดยไม่ชักช้า

๖.๒.๒. รองผู้ว่าราชการจังหวัดอุบลราชธานี หรือหัวหน้าสำนักงานจังหวัดอุบลราชธานีที่รับผิดชอบประจำวันพิจารณาสั่งการ แล้วแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยให้รายงานผลการดำเนินการภายใน **๑๕** วัน พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องทราบ

๖.๒.๓. เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานีจะเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดอุบลราชธานีเพื่อสั่งยุติเรื่อง ให้ดำเนินการเพิ่มเติม หรือดำเนินการอื่นๆ ตามที่เห็นสมควร

๖.๒.๔. หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการ โดยไม่แจ้งปัญหาอุปสรรค หรือขอขยายระยะเวลาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานีจะดำเนินการ ดังนี้

- หนังสือเตือนครั้งที่ ๑ กำหนดให้รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วัน
- หนังสือเตือนครั้งที่ ๒ กำหนดให้รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วัน
- หนังสือเตือนครั้งที่ ๓ กำหนดให้รายงานผลให้ทราบภายใน ๗ วัน

เมื่อเดือนครั้งที่ ๓ ไปแล้ว หากส่วนราชการ/อำเภอไม่รายงานผลหรือชี้แจงเหตุแห่งความล่าช้า ให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ จังหวัดจะมีหนังสือแจ้งให้ตรวจสอบและชี้แจงเหตุแห่งความล่าช้า หากความบกพร่องเกิดจากการละเลย ละเว้น ไม่เอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้บังคับบัญชา ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจพิจารณาดำเนินการทางวินัยตามควรแก่กรณีต่อไป

๖.๒.๕. เมื่อปัญหาตามข้อร้องเรียนร้องทุกข์ได้รับการแก้ไขแล้ว ผู้ว่าราชการจังหวัดอุบลราชธานีจะส่งยุติเรื่อง พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องทราบหรือรายงานส่วนราชการที่ส่งเรื่องให้ดำเนินการ

๖.๒.๖. กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นปัญหาระดับนโยบาย ซึ่งจังหวัดอุบลราชธานีหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการเต็มขีดความสามารถแล้ว หรือปัญหานั้นเข้าสู่กระบวนการที่มีขั้นตอนตามที่กฎหมายกำหนดไว้โดยเฉพาะแล้ว หรือปัญหาซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานีพิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้ร้องได้รับความเป็นธรรมได้รับการช่วยเหลือ เยียวยาความเดือดร้อนหรือความเสียหายแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานีจะเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดอุบลราชธานีเพื่อพิจารณายุติเรื่อง

๖.๒.๗. การรายงานผลการดำเนินการ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยสรุปสาระสำคัญเพื่อประกอบการพิจารณาของผู้ว่าราชการจังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วย ข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญ/ข้อกฎหมายและภาพประกอบ(หากจะมี) รวมถึงความเห็นของหน่วยงานและเหตุผลสนับสนุนว่าควรยุติเรื่องหรือดำเนินการต่อไป หรือมีปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขอย่างไร

๗. หน้าที่ความรับผิดชอบ

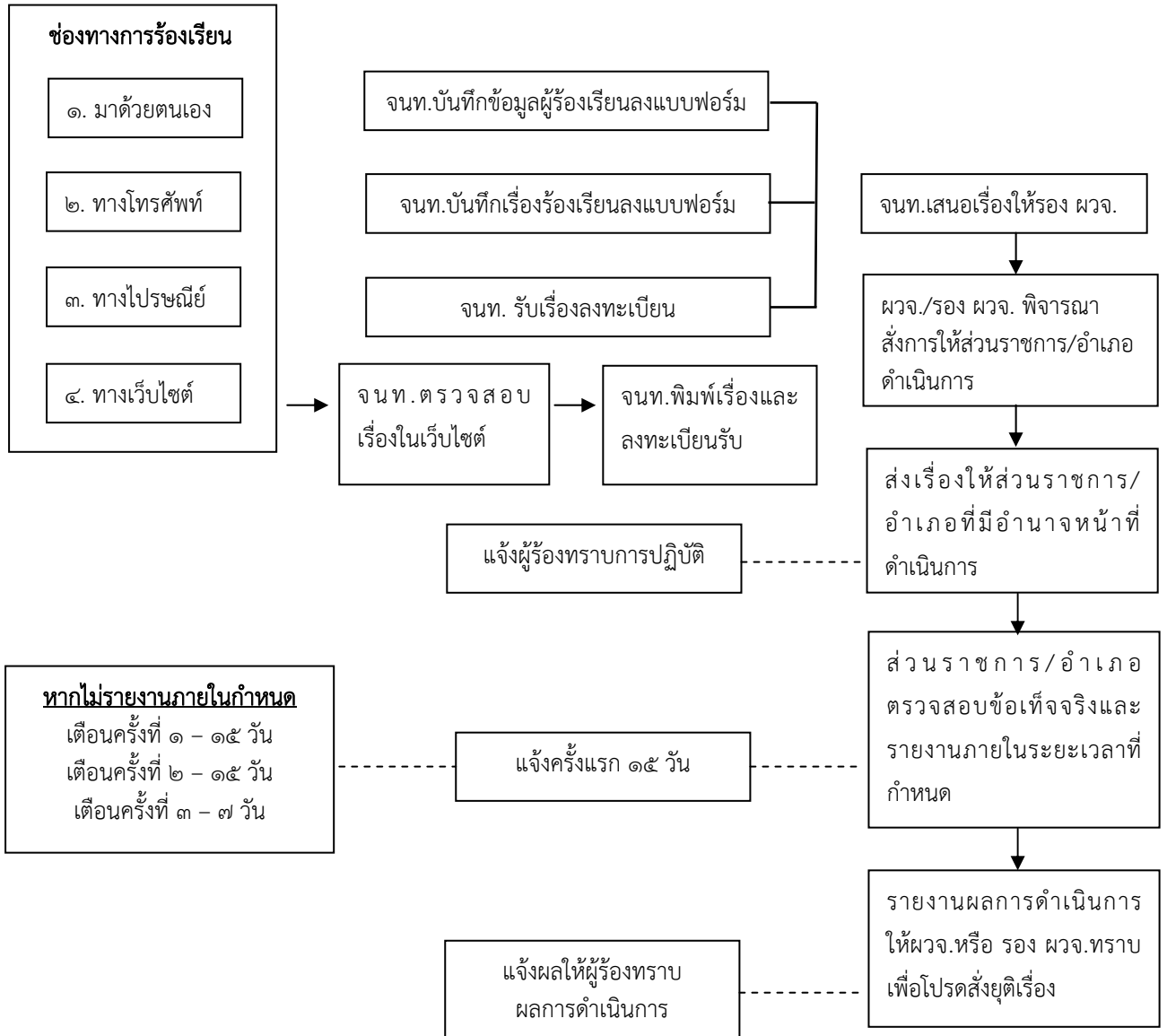
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด	ตรวจสอบรายละเอียดความถูกต้องของเรื่อง ร้องทุกข์ร้องเรียนเบื้องต้น และลงรับเรื่องฯ ตามระเบียบงานสารบรรณ พร้อมทั้งแจกจ่ายเรื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามภารกิจอำนาจหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย
นิติกรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด	ประมวลเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน และวิเคราะห์ปัญหาความเดือดร้อนหรือประสงค์ตลอดจนเร่งรัดติดตาม (กรณีไม่มีการรายงานผลการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด) และประมวลวิเคราะห์รายงานผลการดำเนินการขอส่วนราชการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กรณีรายงานผลการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด) พร้อมทั้งความเห็นเบื้องต้น เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ เพื่อพิจารณา
ส่วนราชการ หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแก้ไขปัญหาตามภารกิจอำนาจหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้อง แล้วรายงานผลให้จังหวัดทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด
ผู้บังคับบัญชา	พิจารณาให้ความเห็นชอบ หรือสั่งการตามที่เห็นสมควร

๘. การติดตามประเมินผล

การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การแจ้งเดือนและรายงานบังคับบัญชาตามเวลา

๙. มาตรฐานงาน ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว เป็นไปตามเวลาที่กำหนด

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี



การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี

