แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน

ชื่องาน การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ประเภทเรื่องขอความช่วยเหลือ

ขั้นตอนที่	กระบวนการ/ระยะเวลาปฏิบัติงาน	รายละเอียดวิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑	รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ **๑ วัน**	ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีความประสงค์ขอความช่วยเหลือ เช่น ทุนประกอบอาชีพ ทุนการศึกษา การสงเคราะห์ผู้ป่วย ผู้พิการ เด็ก คนชรา การช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย หนี้สิน การสาธารณูปโภค โครงสร้างพื้นฐาน เป็นต้น สามารถยื่นเรื่องผ่านช่องทางต่าง ๆ ไปยังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่านได้ดังนี้ ๑. ทางไปรษณีย์ ๒. โทรศัพท์ ๐ ๕๔๗๑ ๖๔๖๗ และสายด่วน ๑๕๖๗ ๓. Facebook ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน ๔. มาด้วยตนเอง ๕. อื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ , หน่วยงานอื่น เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะลงทะเบียนรับเรื่องเข้าระบบงานสารบรรณของกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด แล้วจึงเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อพิจารณามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดดำเนินการตามคำสั่งมอบหมายงาน ๆ ต่อไป	การให้บริการที่รวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ มีความเป็นธรรม	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน	หนังสือร้องเรียนร้องทุกข์/หนังสือจากหน่วยงานอื่น

ขั้นตอนที่	กระบวนการ/ระยะเวลาปฏิบัติงาน	รายละเอียดวิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๒	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เรื่องและข้อมูลที่ได้จากหนังสือหรือบันทึกคำร้องเรียนร้องทุกข์ ↓ **๑ วัน**	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดดำเนินการวิเคราะห์เรื่องและสรุปประเด็นให้ครบถ้วน หากมีประเด็นที่เกี่ยวกับข้อกฎหมายให้ระบุกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณา	วิเคราะห์ข้อเท็จจริงได้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตรงประเด็น และพิจารณาส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยพิจารณาจากอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดผู้ได้รับมอบหมาย	หนังสือร้องเรียนร้องทุกข์/หนังสือจากหน่วยงานอื่น
๓	เสนอผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณาลงนามในหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพร้อมแจ้งผู้ร้องทราบการดำเนินการของจังหวัดเบื้องต้น ↓ **๓ วัน**	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจัดทำบันทึกเสนอผู้ว่าราชการจังหวัด พิจารณาลงนามในหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องทราบการดำเนินการของจังหวัดในเบื้องต้น แล้วให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการ ให้จังหวัดน่านภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับหนังสือแจ้งจากจังหวัดน่าน หากเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีประเด็นที่เกี่ยวกับข้อกฎหมายให้ระบุกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณา ในกรณีจำเป็นเร่งด่วนหรือเรื่องทูลเกล้าถวายฎีกาจะมีการประสานการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือจัดชุดเคลื่อนที่เร็วลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อให้สามารถดำเนินการให้ความช่วยเหลือคลี่คลายปัญหาได้โดยเร็ว	พิจารณาส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดได้อย่างครบถ้วน ถูกต้องครอบคลุมประเด็นปัญหา/ความต้องการของผู้ร้อง	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดผู้ได้รับมอบหมาย	บันทึกเสนอหนังสือร้องเรียนร้องทุกข์ , ข้อกฎหมาย/ระเบียบ/แนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่	กระบวนการ/ระยะเวลาปฏิบัติงาน	รายละเอียดวิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๔	รอรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ↓ **๑๕ วัน**	เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องแล้ว ให้เร่งดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ และ/หรือให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร้องตามที่กฎหมายกำหนด และรายงานผลให้จังหวัดทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด	มีการตอบสนองต่อเรื่องภายในระยะเวลารวดเร็วเป็นธรรมตรวจสอบได้	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หนังสือแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
๕	กรณีหน่วยงาน ไม่รายงานผล ภายในระยะเวลา ที่กำหนด ↓ **๒ วัน**	กรณีหน่วยงานไม่รายงานผลการดำเนินการภายในกำหนด เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะจัดทำบันทึกเสนอผู้ว่าราชการจังหวัด พร้อมทั้งหนังสือติดตามทวงถามความคืบหน้าผลการดำเนินงาน ดังนี้ เตือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน เตือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน เตือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน หากยังไม่รายงานผลการดำเนินงานภายในกำหนดหรือชี้แจงปัญหาอุปสรรค ให้รายงานผู้ว่าราชการจังหวัดทราบ	มีการติดตามทวงถามหลายทาง เช่น การโทรศัพท์สอบถามความคืบหน้าและเร่งรัดการดำเนินงานในเบื้องต้นและการทำหนังสือติดตามทวงถาม	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน	บันทึก,หนังสือติดตามทวงถามความคืบหน้าผลการดำเนินการ

ขั้นตอนที่	กระบวนการ/ระยะเวลาปฏิบัติงาน	รายละเอียดวิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๖	กรณี หน่วยงานรายงานผลการดำเนินการ เจ้าหน้าที่ทำการบันทึกเสนอ ผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อพิจารณา พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ **๒ วัน**	เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะดำเนินการสรุปประเด็นจากรายงานผลการดำเนินการและวิเคราะห์ว่าผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง มีความครบถ้วนถูกต้องครอบคลุมประเด็นปัญหา /ความต้องการของผู้ร้อง และให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายหรือไม่ มีการสรุปประเด็นพร้อมทั้งให้ความเห็นประกอบข้อกฎหมาย (ถ้ามี) เพื่อประกอบการพิจารณาของผู้ว่าราชการจังหวัด หากยังคงขาดในประเด็นปัญหาใดจะทำหนังสือขอให้หน่วยงานแจ้งผลการดำเนินการเพิ่มเติมไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ กรณีมูลเหตุของเรื่องยังไม่สิ้นกระแสความจะมีการแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเพิ่มเติมและหากยุติเรื่องจะแจ้งให้ผู้ร้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ	รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องมีความครบถ้วน ถูกต้อง และแก้ไขปัญหาตามประเด็นปัญหา/ความต้องการของผู้ร้อง โดยให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย ภายใต้อำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน	เอกสารต่าง ๆ ที่หน่วยงานที่รับผิดชอบส่งมาให้จังหวัดทราบผลการพิจารณา, บันทึก,หนังสือแจ้งผลการพิจารณา

ข้อกฎหมาย/ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

- ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

- พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

- หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว๑๑๗๗ ลงวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ได้แจ้งซักซ้อมแนวทางปฏิบัติในการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในส่วนของตัวชี้วัดของศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นไปตามแนวทางเดียวกัน โดยเรื่องที่ไม่ยุติในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย/สำนักงานจังหวัด ให้ส่งเรื่องให้ส่วนราชการ/หน่วยงานนั้น พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และยุติเรื่องพร้อมแจ้งให้ผู้ร้องทราบเบื้องต้น ทั้งนี้ ในส่วนราชการ/หน่วยงานดังกล่าว แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องและสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย/สำนักงานจังหวัดทราบทุก ๖๐ วัน จนกว่าเรื่องจะดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย/สำนักงานจังหวัดจะได้แจ้งความคืบหน้าผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบอีกทางหนึ่ง