

ที่ นธ ๐๐๑๗.๑/ว



ศาลากลางจังหวัดนราธิวาส
ถนนศูนย์ราชการ นธ ๙๖๐๐๐

พฤศจิกายน ๒๕๖๑

เรื่อง ปรับปรุงโครงสร้างและภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส และการออกประกาศจังหวัดนราธิวาส เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส

เรียน หัวหน้าส่วนราชการบริหารราชการส่วนภูมิภาค หัวหน้าส่วนราชการบริหารราชการส่วนกลาง หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ นายอำเภอทุกอำเภอ และผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง

อ้างถึง คำสั่งจังหวัดนราธิวาส ที่ ๒๐๕๒/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. คำสั่งจังหวัดนราธิวาส ที่ ๔๑๔๒/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๑ จำนวน ๑ ฉบับ

๒. ประกาศจังหวัดนราธิวาส ลงวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๑ จำนวน ๑ ฉบับ

ตามคำสั่งที่อ้างถึง จังหวัดนราธิวาสได้มีคำสั่งจังหวัดนราธิวาส ที่ ๒๐๕๒/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส และการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกำหนดโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมและคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ประกอบด้วย คณะที่ปรึกษา คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส สำนักงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส และคณะทำงานส่วนต่างๆ ไปแล้ว นั้น

เพื่อให้การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาสเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น จังหวัดนราธิวาส จึงมีคำสั่งที่ ๔๑๔๒/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๑ เรื่องปรับปรุงโครงสร้างและภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส (รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.) และมีประกาศจังหวัดนราธิวาส ลงวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๑ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส (รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒.)

จึงเรียนมาเพื่อทราบโดยทั่วกันและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายเอกรัฐ หลีเส็น)

ผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาส

สำนักงานจังหวัดนราธิวาส

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

โทร./โทรสาร ๐๗๓ ๖๔๒ ๖๕๗



คำสั่งจังหวัดนราธิวาส

ที่ ๑๑๗ / ๒๕๖๑

เรื่อง ปรับปรุงโครงสร้างและภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส

ตามที่จังหวัดนราธิวาส ได้มีคำสั่งที่ ๒๐๕๒/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส และการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยกำหนดโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมและคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ประกอบด้วย คณะที่ปรึกษา คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส สำนักงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส และคณะทำงานส่วนต่างๆ ไปแล้ว นั้น

เนื่องจากสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้มีคำสั่งที่ ๓๙๙/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๕๙ เรื่อง การปรับปรุงโครงสร้างภารกิจและอัตรากำลังของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยจัดตั้งกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขึ้นภายในสำนักงานจังหวัด ดังนั้น เพื่อให้การบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาสเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น อาศัยอำนาจตามมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ ประกอบกับประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ จึงมีคำสั่งปรับปรุงโครงสร้างและภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๑. ที่ปรึกษา

- ๑. อัยการจังหวัดนราธิวาส
- ๒. อัยการจังหวัดคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนราธิวาส
- ๓. อัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนราธิวาส
- ๔. ผู้บังคับหน่วยเฉพาะกิจนราธิวาส
- ๕. ผู้บังคับหน่วยเฉพาะกิจนาวิกโยธิน กองทัพเรือ

๒. คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ประกอบด้วย

- ๑. ผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาส ประธานกรรมการ
- ๒. รองผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาสทุกท่าน รองประธานกรรมการ
- ๓. รองผู้อำนวยการรักษาความมั่นคงภายในจังหวัดนราธิวาส(ท) รองประธานกรรมการ
- ๔. ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาส กรรมการ
- ๕. หัวหน้าส่วนราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดนราธิวาส กรรมการ
ทุกส่วนราชการ
- ๖. หัวหน้าส่วนราชการส่วนกลางที่มีสถานที่ตั้งในจังหวัดนราธิวาส กรรมการ
ทุกส่วนราชการ
- ๗. หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในจังหวัดนราธิวาส ทุกแห่ง กรรมการ
- ๘. นายอำเภอทุกอำเภอ กรรมการ
- ๙. ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนราธิวาส กรรมการ
- ๑๐. ประธานหอการค้าจังหวัดนราธิวาส กรรมการ

๑๑. ประธานสภาอุตสาหกรรมจังหวัดนครราชสีมา	กรรมการ
๑๒. หัวหน้าสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา	กรรมการและเลขานุการ
๑๔. ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดนครราชสีมา	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ ดังนี้

๑. กำหนดนโยบายในการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ระดับจังหวัด ให้สามารถตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่

๒. เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและการพัฒนาการให้บริการประชาชน โดยมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจของประชาชนผู้เดือดร้อน

๓. พิจารณาให้การสนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ทั้งด้านงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง รวมทั้ง บูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ผ่านคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ เพื่อเสนอสำนักงบประมาณ

๔. อื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนดและกระทรวงมหาดไทยหรือประธานคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมอบหมาย

๓. การมอบอำนาจหน้าที่และแบ่งโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา ดังนี้

๓.๑ มอบหมายให้รองผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา ผู้รับผิดชอบในงานด้านงานความมั่นคง มีอำนาจหน้าที่บริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา

๓.๒ มอบหมายให้หัวหน้าสำนักงานจังหวัดนครราชสีมาเป็นหัวหน้าสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีหน้าที่รับผิดชอบในด้านธุรการ สนับสนุนการปฏิบัติการกิจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในการรวบรวมข้อมูล และอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมอบหมาย โดยมีผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และนิติกรประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา สำนักงานจังหวัดนครราชสีมา ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วย

๓.๓ แบ่งโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา จำนวน ๔ ส่วน ดังนี้

๓.๓.๑ ส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

(๑) หัวหน้าสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา	หัวหน้าคณะทำงาน
(๒) รองผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมาที่ได้รับมอบหมาย	คณะทำงาน
(๓) ท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา	คณะทำงาน
(๔) พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา	คณะทำงาน
(๕) เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา	คณะทำงาน
(๖) จำจังหวัดนครราชสีมาที่ทำการปกครองจังหวัดนครราชสีมา	คณะทำงาน
(๗) ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด	คณะทำงาน และเลขานุการ

- | | |
|--|------------------|
| (๘) นิติกร ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| (๙) เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดนราธิวาส | ผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ
ของประชาชนในพื้นที่

๒. ประสานส่วนราชการหน่วยงานในการตรวจสอบ และแก้ไขปัญหา
รวมทั้ง ติดตามตรวจสอบประเมินผลการได้รับความช่วยเหลือ

๓. รวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนและรายงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๓.๓.๒ ส่วนบริการข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย

- | | |
|---|----------------------|
| (๑) ประชาสัมพันธ์จังหวัด นราธิวาส | หัวหน้าคณะทำงาน |
| (๒) พัฒนาการจังหวัดนราธิวาส | คณะทำงาน |
| (๓) ขนส่งจังหวัดนราธิวาส | คณะทำงาน |
| (๔) เกษตรและสหกรณ์จังหวัดนราธิวาส | คณะทำงาน |
| (๕) คลังจังหวัดนราธิวาส | คณะทำงาน |
| (๖) สถิติจังหวัดนราธิวาส | คณะทำงาน |
| (๗) ผู้อำนวยการกลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด
สำนักงานจังหวัดนราธิวาส | คณะทำงานและเลขานุการ |
| (๘) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ กลุ่มงานยุทธศาสตร์
และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด สำนักงานจังหวัดนราธิวาส | ผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดหาข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเพิ่มช่องทางให้ประชาชนสามารถเข้าถึง
ข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

๒. การจัดสถานที่ให้ประชาชนสามารถเข้ารับบริการข้อมูลข่าวสารภาครัฐ
และประกาศให้ประชาชนทราบ

๓. ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้ประชาชนในพื้นที่
รับทราบและผลงานการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ร้องเรียน

๔. อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๓.๓.๓ ส่วนงานบริการประชาชนเบ็ดเสร็จ ประกอบด้วย

- | | |
|---|--------------------------|
| (๑) อุตสาหกรรมจังหวัดนราธิวาส | หัวหน้าคณะทำงาน |
| (๒) หัวหน้าส่วนราชการและหัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ
ที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน | คณะทำงาน |
| (๓) นายอำเภอทุกอำเภอ | คณะทำงาน |
| (๔) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร | คณะทำงาน |
| (๕) ผู้อำนวยการกลุ่มงานยุทธศาสตร์และ
ข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด สำนักงานจังหวัดนราธิวาส และเลขานุการร่วม | คณะทำงาน |
| (๖) ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด | คณะทำงาน
และเลขานุการ |
| (๗) นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด | ผู้ช่วยเลขานุการ |

/ให้มีอำนาจ...

ให้มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดตั้งศูนย์ให้บริการประชาชน เพื่อให้บริการประชาชน โดยจัดตั้งศูนย์บริการร่วมตามนัยมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ แบ่งภารกิจในการให้บริการออกเป็นฝ่ายรับบริการแบบเบ็ดเสร็จและฝ่ายให้บริการรับเรื่องส่งต่อ
๒. ฝ่ายรับบริการแบบเบ็ดเสร็จ มีหน้าที่ บริการประชาชนให้แล้วเสร็จในที่แห่งเดียว
๓. ฝ่ายให้บริการรับเรื่องส่งต่อ ให้มีหน้าที่ บริการรับเรื่องจากประชาชน เพื่อส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการให้แล้วเสร็จ
๔. ติดตามประเมินผลการให้บริการประชาชน ให้สามารถตอบสนองต่อการให้บริการประชาชน

๕. อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๓.๓.๔ ส่วนปฏิบัติการหน่วยเคลื่อนที่เร็ว ประกอบด้วย

- (๑) ปลัดจังหวัดนครราชสีมา หัวหน้าคณะทำงาน
- (๒) ผู้แทนจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คณะทำงาน
- (๓) พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา คณะทำงาน
- (๔) หัวหน้าสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดนครราชสีมา
คณะทำงาน
- (๕) ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
สำนักงานจังหวัดนครราชสีมา คณะทำงาน
- (๖) หัวหน้ากลุ่มงานความมั่นคง ที่ทำการปกครองจังหวัดนครราชสีมา
คณะทำงานและเลขานุการ
- (๗) ปลัดอำเภอ ที่ทำการปกครองจังหวัดนครราชสีมาที่ได้รับมอบหมาย
ผู้ช่วยเลขานุการ

ให้มีอำนาจหน้าที่

๑. ในการตรวจสอบ ติดตาม หาข้อมูล แก้ไขปัญหาและให้ความช่วยเหลือในเรื่องสำคัญเร่งด่วน พร้อมรายงานผลให้คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมาทราบ
๒. จัดกำลังเจ้าหน้าที่ลักษณะชุดเฉพาะกิจในการเข้าตรวจสอบ ระวังยับยั้ง หรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่เป็นการเร่งด่วน
๓. อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๓.๔ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

ให้มอบหมายนายอำเภอทุกอำเภอเป็นหัวหน้าศูนย์ และจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมตามกรอบภารกิจที่เกี่ยวข้อง ณ ที่ว่าการอำเภอ หรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยมีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และกำกับดูแลการปฏิบัติการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยกเว้นศูนย์ดำรงธรรมองค์กรบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมาและศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมือง

/๓.๖ ศูนย์ดำรง...

๓.๖ ศูนย์ดำรงธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มอบหมายให้ผู้บริหารท้องถิ่น
ทุกองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหัวหน้าศูนย์ และจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมตามกรอบภารกิจที่เกี่ยวข้อง
ณ สำนักงานหรือที่ตั้ง โดยทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง
ปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน และเป็นเครือข่ายของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและ
ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

๓.๗ ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้แก่
ที่ทำการปกครองจังหวัดนราธิวาส ตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาส สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส และ
สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนราธิวาส สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด
นราธิวาส หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นๆ จัดเจ้าหน้าที่ในสังกัด จำนวน ๑ อัตรา ไปช่วยปฏิบัติงาน
เป็นการประจำโดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ตามมติของคณะกรรมการ
อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑



(นายเอกรัฐ หลีเส้น)
ผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาส



ประกาศจังหวัดนครพนม

เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครพนม

.....

ตามที่จังหวัดนครพนมได้มีคำสั่ง ที่ ๔๑๔๒/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๑ เรื่องปรับปรุงโครงสร้างและภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครพนม โดยได้แต่งตั้งคณะที่ปรึกษาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครพนม คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครพนม และจัดโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครพนม โดยแต่งตั้งคณะทำงานส่วนต่างๆ ประกอบด้วย ส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ส่วนบริการข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ ส่วนงานบริการประชาชนเบ็ดเสร็จ และส่วนปฏิบัติการหน่วยเคลื่อนที่เร็ว ซึ่งมอบหมายให้รองผู้ว่าราชการจังหวัด ผู้รับผิดชอบในงานด้านงานความมั่นคง กำกับดูแลการปฏิบัติราชการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครพนม ในการสั่งการ บังคับบัญชา กำกับดูแลการปฏิบัติราชการ ตั้งแต่วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๑ ไปแล้ว นั้น

เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครพนม เกิดประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้ผลเป็นที่ยุติและประชาชนได้รับความพึงพอใจ อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๓ และข้อ ๕ แห่งประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ และมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ จึงปรับปรุงเพิ่มเติมหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครพนม ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครพนม เจ้าหน้าที่ประจำ และเจ้าหน้าที่ ซึ่งร่วมปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครพนม มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

๑.๑ ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีดังนี้

(๑) แจ้ง/ยื่น เรื่องด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครพนม หอประชุมเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา ศาลากลางจังหวัดนครพนม

(๒) โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๗๓๖๔ ๒๖๕๗ หรือ Hotline ๑๕๖๗ (โทรฟรี)

(๓) จดหมายหรือหนังสือส่งทางไปรษณีย์ “ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครพนม” ศาลากลางจังหวัดนครพนม ถนนศูนย์ราชการ ตำบลโคกเคียน อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

(๔) ผ่านส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานในจังหวัดนครพนม

(๕) ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ เช่น เว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครพนม Facebook และ Line ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครพนม เป็นต้น

(๖) ผ่านสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ หรือโทรทัศน์ เป็นต้น

(๗) ผ่านช่องทางอื่น ๆ เช่น สำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

๑.๒ ขั้นตอน...

๑.๒ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาสรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ ตามข้อ ๑.๑ แล้วให้ดำเนินการ ดังนี้

- พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ว่า สามารถดำเนินการได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ ให้ติดต่อประสานงานทันที หากได้รับคำตอบจากหน่วยงานและสามารถแจ้งผู้ร้องฯ ได้ ให้แจ้งผู้ร้องฯ ทันที

- เมื่ออ่านคำร้องแล้ว ให้ประเมินว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องฯ แจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องฯ โดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องฯ ได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้องฯ และจำแนกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ว่า เป็นเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในจังหวัดนราธิวาสหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของจังหวัดนราธิวาสหรือเรื่องทั่ว ๆ ไป

- กรณีที่ผู้ร้องฯ แจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว หากเป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น ขอด่าน แจ่งเบาะแส การค้า ยาเสพติด หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

- กรณีที่ผู้ร้องฯ แจ้งชื่อที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นการกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ให้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องฯ เพื่อขอข้อมูลผู้ร้องฯ หรือให้ผู้ร้องฯ ยืนยันเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป

- กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กล่าวโทษ การแจ่งเบาะแสการกระทำความผิดหรือผู้มีอิทธิพล ซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องฯ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องฯ และพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่นหรือปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องฯ ก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยย่อ เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย แล้วเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามลำดับถึงผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาสหรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาสที่ได้รับมอบหมาย

(๒) ผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาส หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาส ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาสแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยกำหนดให้รายงานผลภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่วันที่หน่วยงานได้รับโทรสารหรือหนังสือแจ้งจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส

(๓) เมื่อได้รับรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาสรายงานผลผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาส หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาสที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งยุติเรื่องหรือให้ดำเนินการเพิ่มเติมหรือดำเนินการอื่น ๆ ตามที่เห็นสมควร

(๔) หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผล โดยไม่ชี้แจงปัญหา/อุปสรรค/ขอขยายระยะเวลา ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ดำเนินการ ดังนี้

ติดตาม...

การติดตาม กำกับ กำชับ ให้รายงานผลภายใน ๑๕ วันทำการ

-แจ้งเดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนดรายงาน และให้รายงานผลภายใน ๗ วันทำการ

-แจ้งเดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนดแจ้งเดือนครั้งที่ ๑ และให้รายงานผลภายใน ๕ วัน

ทำการ

-แจ้งเดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนดแจ้งเดือนครั้งที่ ๒ และให้รายงานผลภายใน ๓ วัน

ทำการ

หากครบกำหนดเดือนครั้งที่ ๓ แล้ว ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา จะเสนอติดตามเรื่องต่อที่ประชุมกรรมการจังหวัดนครราชสีมา ทั้งนี้ หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จหรือไม่รายงานผลการดำเนินการหรือไม่ได้ชี้แจงเหตุขัดข้องให้ทราบ ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมารายงานผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมาที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาดำเนินการทางวินัยแก่หัวหน้าส่วนราชการ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามควรแก่กรณีต่อไป

(๕) เมื่อปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รับการแก้ไขแล้ว ผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมาที่ได้รับมอบหมาย จะส่งยุติเรื่องพร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบ หรือรายงานส่วนราชการที่ส่งเรื่องให้ดำเนินการทราบแล้วแต่กรณี

(๖) กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นปัญหาระดับนโยบาย ซึ่งจังหวัดนครราชสีมา หรือส่วนราชการได้ดำเนินการเต็มขีดความสามารถแล้ว หรือปัญหานั้นเข้าสู่กระบวนการที่มีขั้นตอนตามกฎหมายกำหนดไว้โดยเฉพาะแล้ว หรือปัญหาซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมาพิจารณาแล้วเห็นว่าผู้ร้องฯ มีหลักประกันความเป็นธรรม หรือได้รับความเป็นธรรม หรือได้รับความช่วยเหลือเยียวยาความเดือดร้อนหรือความเสียหายแล้ว ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมารายงานผลเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมาที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณายุติเรื่อง

๑.๓ การรายงานผลการดำเนินการ

กำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยสรุปสาระสำคัญ เพื่อประกอบการพิจารณาของผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมาที่ได้รับมอบหมาย ดังนี้

(๑) ข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญ และภาพประกอบ (ถ้ามี)

(๒) ข้อกฎหมาย (ถ้ามี)

(๓) ความเห็นของหน่วยงาน และเหตุผลสนับสนุน (ควรยุติเรื่อง/ดำเนินการต่อไป ด้วยเหตุผลประการใด/มีปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขอย่างไร)

ทั้งนี้ หากการรายงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นเพียงการส่งเอกสารแนบเท่านั้น ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมาส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คืนกลับให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการใหม่

ข้อ ๒ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางสื่อสังคมออนไลน์ และเว็บไซต์หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับจังหวัดนครราชสีมากำหนดวางแผนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางสื่อสังคมออนไลน์ ดังนี้

๒.๑ ให้ทุกส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ อำเภอ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงเจ้าหน้าที่ของรัฐในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา ให้ความสำคัญกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook หรือ Line) ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ

๒.๒ ให้เป็นหน้าที่ของหัวหน้าส่วนราชการ หัวหน้าหน่วยงานของรัฐ หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ นายอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมประจำหน่วยงาน ติดตามและตอบสนองต่อปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะ จากประชาชน ซึ่งปรากฏในสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook หรือ Line) ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส และเว็บไซต์จังหวัดนราธิวาส

๒.๓ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางสื่อสังคมออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส

(๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาสประสานแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทาง Facebook/Line/โทรศัพท์/โทรสาร ไปยังหัวหน้าส่วนราชการหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๒) หน่วยงานที่ได้รับแจ้งตามข้อ ๒.๓ (๑) แล้ว ให้ตอบรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ในเบื้องต้นให้ผู้ร้องฯ ทราบ ในโอกาสแรก และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่โดยเร็ว หากเป็นกรณีเกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของหลายหน่วยงาน ให้หน่วยงานที่ได้รับแจ้งประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ลุล่วง

(๓) เมื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้ว ให้แจ้งผู้ร้องฯ ทราบ และรายงานผลให้ผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาสทราบ

๒.๔ แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามประกาศนี้ให้นำไปใช้กับเว็บไซต์จังหวัดนราธิวาสด้วย

ข้อ ๓ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานและให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค สามารถแก้ไขและบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชนด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ ระเบียบ และกฎหมาย และประชาชนได้รับความพึงพอใจ จึงกำหนดแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้หน่วยงานของรัฐภายในจังหวัดนราธิวาสถือปฏิบัติและดำเนินการ ดังนี้

(๑) กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก และไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ประชาชนได้ทราบ

(๒) กำหนดหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลักษณะเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่รับไว้พิจารณาหรือไม่อาจรับไว้พิจารณาอย่างชัดเจน โดยให้พิจารณาด้วยความละเอียดรอบคอบ และระมัดระวัง

(๓) กำหนดกระบวนการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน โดยอาจตั้งคณะกรรมการตรวจสอบลงพื้นที่แก้ไขปัญหา ประชุมหรือแนวทางการแก้ไขปัญหาพร้อมกัน หรือกรณีการกระทำความผิดของเจ้าหน้าที่ได้มีการกล่าวตักเตือนหรือลงโทษตามระเบียบกฎหมายที่กำหนดไว้

(๔) กำหนดระยะเวลาการดำเนินการ โดยพิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว และให้ถือว่าความล่าช้าเป็นส่วนหนึ่งของความไม่เป็นธรรม

(๕) ชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาการดำเนินการ และแจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ

(๖) เปิดโอกาส...

(๖) เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียน เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน

(๗) กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

(๘) ให้มีการรายงานผลการดำเนินการดังกล่าว(ถ้ามี) ผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาสทราบ เป็นประจำทุกเดือน

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑



(นายเอกรัฐ หลีเส็น)
ผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาส