

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู

หลักการและเหตุผล

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 โดยมีเนื้อหาดังนี้

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ คณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงมีประกาศ ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัด หรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ

ข้อ 2 ให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนการดำเนินการ ของศูนย์ดำรงธรรมทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากรให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

ข้อ 3 ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการการบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และวางแผนทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรม

ข้อ 4 ให้สำนักงบประมาณสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ตามข้อเสนอของคณะกรรมการบริหารงานจังหวัด แบบบูรณาการ

ข้อ 5 ในการนี้ที่จำเป็นจะต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม ให้สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาจังหวัดตามนโยบายของรัฐบาล การป้องกันและปราบปราม การค้ามนุษย์ การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด การป้องกันและปราบปราม การตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์ การคุ้มครองป้องกันหรือช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาสให้ได้รับความเป็นธรรม และการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคมตามนโยบายของรัฐบาลให้ผู้ว่าราชการจังหวัด มีอำนาจสั่งการ บังคับบัญชา กำกับ ดูแล บรรดาข้าราชการและพนักงานของรัฐในเขตจังหวัด ยกเว้นข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ข้าราชการทหาร ข้าราชการฝ่ายตุลาการ ข้าราชการฝ่ายอัยการ ข้าราชการในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พนักงานในสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัด และข้าราชการในสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ได้จัดตั้งขึ้นตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 ฉบับลงวันที่ 17 กรกฎาคม 2557 และได้ทำพิธีเปิดศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู อย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม 2557 เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

คู่มือการปฏิบัติงานของหัวหน้าเวรประจำวัน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู

1. ลงชื่อปฏิบัติหน้าที่ในสมุดปฏิบัติงานประจำวัน
2. ตรวจสอบรายงานประจำวันที่ผ่านมาว่ามีผลการปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง เพื่อที่จะได้นำมาปฏิบัติต่อในวันที่ตนเองปฏิบัติงาน
3. ให้คำปรึกษา / แนะนำราษฎรที่เดินทางมายังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู หรือตอบข้อซักถามที่ราษฎรโทรศัพท์เข้ามาร้องเรียนหรือขอคำปรึกษา
4. หากมีเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด ก็สั่งให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โทรศัพท์ประสานเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดของแต่ละหน่วยงาน เข้ามาชี้แจงแก่ราษฎร หรือรับเรื่องไปดำเนินการโดยตรง โดยจะต้องเป็นผู้ประสานงานจนเสร็จสิ้น
5. ในกรณีที่มีปัญหาความเดือดร้อนของราษฎรเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ให้ประสานเชิญทุกหน่วยงานมาเข้าร่วมประชุม โดยให้ทำหน้าที่ประธานการประชุม เพื่อแก้ไขปัญหาให้ลุล่วง หรือหากยังไม่สำเร็จในวันที่ตนเองเข้าเวรปฏิบัติหน้าที่ ก็ให้จัดทำบันทึกส่งงานให้หัวหน้าเวรในวันถัดไปรับทราบ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู

1. กรณีที่ราษฎรเดินทางมาร้องเรียน /ขอคำปรึกษา ด้วยตนเอง
 - 1.1 เชิญให้นั่งที่โต๊ะรับเรื่องร้องเรียน หากมีมาหลายคนให้จัดเตรียมเก้าอี้ให้เพียงพอ หาน้ำเย็นให้ดื่มอย่างครบถ้วน
 - 1.2 เชิญหัวหน้าเวรประจำวันมารับเรื่อง พุดคุยแก้ไขปัญหตามข้อร้องเรียนต่างๆ ของราษฎร และดำเนินการตามขั้นตอนในแต่ละเรื่องแต่ละปัญหา
 - 1.3 บันทึกภาพ /ช่วยกรอกคำร้อง /ถ่ายสำเนาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง /โทรศัพท์ประสานหน่วยงานต่างๆ เพื่อช่วยเหลือหัวหน้าเวรประจำวันในการให้ปรึกษา
 - 1.4 จัดทำบันทึกรายงานประจำวันเสนอผู้บังคับบัญชาทุกวัน ในช่วงเวลา 15.00 น.
2. กรณีร้องเรียนโดยส่งจดหมายทางไปรษณีย์ มายังผู้ว่าราชการจังหวัดหนองบัวลำภู
 - 2.1 ลงทะเบียนในสมุดรับหนังสือของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู
 - 2.2 เสนอหนังสือให้หัวหน้าเวรประจำวัน พิจารณาว่าจะให้ส่งให้หน่วยงานใดดำเนินการต่อไป
 - 2.3 กรณีเป็นเรื่องที่มีความลับ ให้เสนอผู้ว่าราชการจังหวัดหนองบัวลำภู เพื่อพิจารณา
 - 2.4 จัดทำบันทึกข้อความและหนังสือนำส่ง ส่งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เพื่อดำเนินการตรวจสอบต่อไป โดยให้กำหนดระยะเวลาการรายงานผลการดำเนินการภายใน 10 วัน นับแต่วันที่รับเรื่อง
 - 2.5 ติดตามผลการดำเนินการ โดยให้หน่วยงานรายงานผลตามกำหนด
 - 2.6 กรณีที่ถึงกำหนดรายงานผลการดำเนินการ แต่ยังไม่ได้รับรายงานจากหน่วยงานให้จัดทำบันทึกข้อความและหนังสือ ติดตามผลการดำเนินการ ครั้งที่ 1
 - 2.7 เมื่อได้รับรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความเสนอให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

3. กรณีร้องเรียนผ่านสายด่วน หมายเลข 1567

3.1 กรณีโทรมาในเวลาราชการ

- รับสายจากผู้ร้อง หากเป็นเรื่องร้องเรียนให้อธิบายขั้นตอนการยื่นเรื่องร้องเรียน ขอทราบรายละเอียดจากผู้ร้องให้มากที่สุด
- หากเป็นเรื่องที่มีหลักฐานเป็นเอกสารให้ผู้ร้องส่งมายังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ในพื้นที่เกิดเหตุ หรือเชิญผู้ร้องมาสอบปากคำ
- ประสานเจ้าหน้าที่ผู้ประสานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง แล้วให้รายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทราบ ภายใน 10 วัน
- หากเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสการพนันหรือยาเสพติด ให้ประสานชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วของจังหวัดลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงทันที
- หากเป็นเรื่องขอคำปรึกษาในด้านต่างๆ ให้เจ้าหน้าที่หรือหัวหน้าเวรประจำวัน ได้ให้คำปรึกษาแก่ผู้ร้อง

3.2 กรณีโทรมานอกเวลาราชการ

- เจ้าหน้าที่ผู้รับโทรศัพท์จะเป็นผู้ให้คำปรึกษาแก่ผู้ร้อง หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานใด ให้โทรศัพท์ประสานเจ้าหน้าที่ผู้ประสานของหน่วยงานหรืออำเภอ ส่งต่อเรื่องดังกล่าวดำเนินการตรวจสอบทันที แล้วรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทราบ เพื่อเสนอรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบต่อไป
- หากเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสการพนันหรือยาเสพติด ให้ประสานชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วของจังหวัดลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงทันที และให้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู เพื่อเสนอให้ผู้บังคับบัญชาทราบต่อไป

4. กรณีร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line)

- 4.1 ตรวจสอบข้อมูล โดยการสื่อสารกลับไปสอบถามรายละเอียดและข้อมูลเพิ่มเติม
- 4.2 พิมพ์หน้าจอเว็บไซต์ที่มีข้อมูลร้องเรียนของผู้ร้อง เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง
- 4.3 เมื่อหน่วยงานตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลมายังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแล้ว ให้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ
- 4.4 แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องทราบ ผ่านช่องทางที่รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้อง

5. กรณีได้รับการร้องเรียนจากการไปออกหน่วยบริการจังหวัดเคลื่อนที่

- 5.1 จัดเตรียมแบบคำร้องไป เพื่อให้ผู้ร้องได้กรอกรายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน
- 5.2 นำกลับมาจัดทำบันทึกและหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชา ส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง
- 5.3 ติดตามผลการดำเนินการจากหน่วยงาน
- 5.4 หากยังไม่ได้รับรายงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความและหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชา ทวงถามไปยังหน่วยงานนั้นๆ
- 5.5 เมื่อได้รับรายงานจากหน่วยงานให้จัดทำบันทึกข้อความและหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชา แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องทราบ

6. กรณีร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียนด้านหน้าลิฟท์

6.1 เปิดตู้ตรวจสอบทุกเช้าวันปฏิบัติงาน หากมีเรื่องร้องเรียนให้จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชา และมีหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

6.2 เมื่อหน่วยงานตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลมายังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแล้ว ให้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ

6.3 แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องทราบ (ในกรณีที่ผู้ร้องแจ้งชื่อที่อยู่ไว้)