

014

คู่มือการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามการประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และยุติข้อร้องเรียน

ขอบเขตการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๑. งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะของประชาชน
๒. งานบริการข้อมูลข่าวสาร
๓. งานบริการให้คำปรึกษา
๔. งานรับเรื่องปัญหาหนี้ในระบบ
๕. งานอื่นๆตามนโยบายของรัฐบาล กระทรวงมหาดไทย และผู้ว่าราชการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ช่องทางการเข้าถึงบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๑. โทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ และ ๐๗๗-๒๐๖๖๘๓ เวลา ๐๘.๓๐-๑๘.๐๐ น. ของทุกวัน เว้นวันหยุดราชการ
๒. โทรศัพท์ ๐๙๔-๓๕๓๘๑๒๕ ทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ
๓. ส่งจดหมายถึงศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ศาลากลางจังหวัดสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี ๘๔๐๐๐
๔. เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเองยังศาลากลางจังหวัดสุราษฎร์ธานี ชั้น ๑

ส่วนที่ ๑ โครงสร้างการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี (ส่วนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์)

๑.๑ ผู้ว่าราชการจังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็น “ประธานคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี” มีหน้าที่ดูแล ควบคุม วางแผน กำกับดูแลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๑.๒ รองผู้ว่าราชการจังหวัดสุราษฎร์ธานี ภารกิจด้านความมั่นคงและด้านการบริหารจัดการ เป็น “ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี” มีหน้าที่ดูแล ควบคุม กำกับการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้เป็นไปตามนโยบายของผู้ว่าราชการจังหวัดสุราษฎร์ธานี และนโยบายของกระทรวงมหาดไทยและนโยบายของรัฐบาล

๑.๓ หัวหน้าสำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี และปลัดจังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็น “เลขานุการกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี และมีหัวหน้าสำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นประธานคณะกรรมการฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์รวมทั้งเป็นหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี (ส่วนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์) มีหน้าที่ควบคุม กำกับ ดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตลอดจนพิจารณาตรวจสอบกลับกรองเรื่อง ประสานการรับเรื่องตามสภาพปัญหาพร้อมทั้งประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็ว ซึ่งมีปลัดจังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นประธาน เข้าตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา

๑.๔ ข้าราชการและลูกจ้างกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนี้

๑. นางแววตา อางหาญ ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๒. นายปัญญาวัฒน์ รัตนคช นิติกรชำนาญการพิเศษ

๓. นายโอฬาร บัวลอย นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

๔. นางสาวอำพร แป้นสุข นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

๕. นางสาวปฐมาภรณ์ เทียนจิว นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

๖. นางสาวปริญญพร สุวรรณศิลป์ นิติกรปฏิบัติการ

๗. นางสาวศศิธร เกตุทอง นิติกรประจำศูนย์ดำรงธรรมประจำจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๘. นางสาวลีลนันท์ ศักดา นิติกรประจำศูนย์ดำรงธรรมประจำจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๙. นางสาวปรีศนี พลายแก้ว นิติกรประจำศูนย์ดำรงธรรมประจำจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๑๐. นางสาวรัชฎา นาคถ่าย เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

โดยมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ให้มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา บันทึกข้อมูลสรุปการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับรายงานจากหน่วยตรวจสอบแล้ว โดยให้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของผู้บริหารกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๑.๕ ลูกจ้างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน ๒ คน และลูกจ้างสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคเขต ๔ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน ๔ คน เป็นผู้ช่วยเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ และฉบับเพิ่มเติมปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ส่วนที่ ๒ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๒.๑ การปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการปกติ (วันจันทร์-ศุกร์)

๒.๑.๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

- (๑) เวลาเริ่มปฏิบัติงาน ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.
- (๒) ให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ พิจารณากลับกรองเรื่อง ติดตามเรื่องค้าง และบันทึกข้อความสรุปเรื่องที่ส่วนราชการได้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณา ประสานเรื่องร้องเรียนโดยตรงกับหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งดำเนินการปรับแนวทางวิธีการรับเรื่องร้องเรียนในแต่ละเรื่องมีความเหมาะสมตามสภาพปัญหา และพิจารณาประสานหน่วยงานเคลื่อนที่เร็วเข้าตรวจสอบแก้ไขปัญหาล่วงหน้า
- (๓) ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากทุกช่องทาง/จัดทำหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเมื่อได้รับรายงานผลการดำเนินงานให้เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับพิจารณาสั่งการ
- (๔) ติดตามเรื่องค้างดำเนินการ/เรื่องที่ยังไม่ได้รับรายงาน
- (๕) สรุปเรื่องร้องเรียนที่ได้รับรายงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- (๖) จัดทำสรุปผลการปฏิบัติงานในแต่ละวันลงในระบบ
- (๗) งานธุรการอื่นๆ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี เช่น ส่ง FAX ส่ง LINE บันทึกข้อมูลในทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- (๘) ดำเนินงานอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

๒.๒ การปฏิบัติหน้าที่นอกเวลาราชการ

- (๑) จัดเจ้าหน้าที่อยู่เวรประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตั้งแต่เวลา ๑๖.๓๐-๑๘.๐๐ น. ทุกวันจันทร์ถึงศุกร์ เว้นวันหยุดราชการ
- (๒) จัดเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์มือถือ หมายเลข ๐๙๔-๓๕๓๘๑๒๕ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ส่วนที่ ๓ วิธีการรับเรื่อง/ร้องเรียนร้องทุกข์/การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๓.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์/ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของรัฐบาล (๑๑๑๑) ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

- (๑) ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด
- (๒) วิเคราะห์สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ
- (๓) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๓.๒ กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

- (๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้อง หากประสงค์จะร้องเรียนให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญประกอบ ชื่อที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- (๒) ระบุงานอันเป็นเหตุให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความคิดเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่างๆและให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง
- (๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจมาด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อก็มีให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง
- (๔) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วบันทึกข้อความและหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา
- (๕) ส่งหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๓.๓ กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการรับเฉพาะแจ้งเบาะแส ยาเสพติด การพนัน และหนี้ในระบบเป็นต้น สำหรับเรื่องร้องทุกข์อื่นๆ ให้มายื่นด้วยตนเองหรือทางไปรษณีย์

๓.๔ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร/การให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการดังนี้

- (๑) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ
- (๒) หากสามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ
- (๓) หากไม่สามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ (ถ้ามี) ให้โทรศัพท์ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอทราบข้อมูล เพื่ออาจมารับเรื่องร้องเรียนและให้บริการข้อมูลข่าวสาร/คำปรึกษาทันที ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ โดยให้ชี้แจงขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ
- (๔) ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมฯ บันทึกและให้บริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

ส่วนที่ ๔ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

- (๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุล ที่อยู่ผู้ร้องหรือข้อมูลอื่นๆที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือสิ่งแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชา ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ
- (๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการรับเรื่องข้างต้น
- (๓) กรณีเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการที่ผิดวินัย ให้ดำเนินการตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๗/ว ๒๐๗ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๔๒ โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

- เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

- ส่งสำเนากล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้กล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควร กล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รับดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องทราบ

- ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากที่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

- ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินการคดีทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวนหรือตั้งคณะกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ภายใน ๑๕ วันทำการ พร้อมแจ้งผู้ร้องทราบ (ถ้ามี)

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

- (๑) มูลเหตุของปัญหา
- (๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
- (๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา
- (๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ
- (๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ ครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๑๐ วัน

ขั้นตอนที่ ๖ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๑๐ วัน ยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ รายงานภายใน ๗ วัน

ขั้นตอนที่ ๗ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้วหน่วยงานยังไม่ได้รายงาน ให้รายงานผู้ว่าราชการจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินงานตามขั้นตอนที่ ๔-๗ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึกในระบบ ๑๕๖๗ และระบบ ๑๑๑๑
- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒-๓ วันทำการ	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สุราษฎร์ธานี
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอนที่ ๓	เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและ ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่		
ขั้นตอนที่ ๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แล้วรายงาน ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี	๑๕ วัน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	ติดตามให้รายงานภายใน ๑๐ วัน	๑๐ วัน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๖	แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๑๐ วัน	๑๐ วัน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๗	แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๗ วัน	๗ วัน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๘	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการ ดำเนินการให้รายงานผู้ว่าราชการจังหวัด สุราษฎร์ธานี เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป	๒ วันทำการ	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สุราษฎร์ธานี
ขั้นตอนที่ ๙	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับ แจ้งผลการดำเนินการจากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	๗ วัน	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สุราษฎร์ธานี

ส่วนที่ ๕ วิธีการและแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์

๕.๑ ขั้นตอนการรับโทรศัพท์

ขั้นตอนที่ ๑ กล่าวคำทักทาย ตามตัวอย่างดังนี้

“สวัสดีครับ/ค่ะ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ยินดีให้บริการครับ/ค่ะ ต้องการ
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านใด ครับ/ค่ะ”

ขั้นตอนที่ ๒ สอบถามปัญหาความเดือดร้อน/ฟังเพื่อจับประเด็น โดยให้ทราบข้อมูลสำคัญ
เพื่อนำไปบันทึกในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

- ปัญหา.....

- สาเหตุ....

- ใคร....
- ทำอะไร....
- ที่ไหน....
- เมื่อใด....
- ที่ไหน....
- เมื่อใด....
- อย่างไร....
- ความประสงค์ของผู้ร้องคืออะไร....

ขั้นตอนที่ ๓ การจบการสนทนา ตัวอย่างดังนี้

“ต้องการเพิ่มรายละเอียดอื่นอีกไหมครับ/ค่ะ ขอขอบคุณที่ใช้บริการ สวัสดี ครับ/ค่ะ

ขั้นตอนที่ ๔ การกรอกข้อมูลที่สอบถามในแบบฟอร์ม

ขั้นตอนที่ ๕ สรุปรวบรวมแบบฟอร์มเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

ดำเนินการต่อไป

๕.๒ ข้อเสนอแนะในการรับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ หรือช่องทางอื่นๆ

(๑) พูดในเชิงบวก มีน้ำเสียงเต็มใจให้บริการ มีจังหวะการพูดที่เหมาะสม ลำดับการให้ข้อมูลเป็นขั้นตอนเข้าใจง่ายและชัดเจน

(๒) ทักษะในการฟัง ฟังอย่างตั้งใจ ฟังให้จบ ไม่ขัดจังหวะหรือพูดแทรกมีการตอบรับคำเป็นระยะ

(๓) ต้องใจเย็น อดทนกับการต่อว่าของประชาชนผู้รับบริการ โดยใช้น้ำเสียงสุภาพ

(๔) ควรหลีกเลี่ยงคำพูดที่ยั่วุให้เกิตรื่องร้องเรียน

(๕) กรณีประชาชนถือสายรอระหว่างการค้นหาข้อมูล “กรุณาถือสายรอสักครู่ กระผม/ดิฉันจะทำการตรวจสอบข้อมูลให้ครับ/ค่ะ

ดิฉันจะทำการตรวจสอบข้อมูลให้ครับ/ค่ะ

(๖) กรณีประชาชนโทรเล่น/โทรผิด/โรคจิต ให้จบการสนทนาตามตัวอย่างดังนี้

“ขออภัยครับ/ค่ะ ที่นี้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี สายด่วน ๑๕๖๗ หรือช่องทางอื่น หากไม่สอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องขออนุญาตวางสาย ขอขอบคุณที่ใช้บริการ สวัสดีครับ/ค่ะ
