

**คู่มือหรือแนวทางสำหรับผู้รับบริการและผู้มาติดต่อเกี่ยวกับการร้องเรียนร้องทุกข์
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี**

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มาติดต่อราชการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถได้รับการจัดการร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนเกิดความพึงพอใจจากการรับบริการที่มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการ หรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเพื่อเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามการประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และยุติเรื่องร้องเรียน

ขอบเขตการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๑. งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไปและข้อเสนอแนะของประชาชน
๒. งานบริการข้อมูลข่าวสาร
๓. งานบริการให้คำปรึกษา
๔. งานรับเรื่องปัญหานี้ออกระบบ
๕. งานอื่นๆตามนโยบายของรัฐบาล กระทรวงมหาดไทย และผู้ว่าราชการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ช่องทางการเข้าถึงบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๑. โทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ และ ๑๗๗-๒๐๖๖๘๓ เวลา ๐๘.๓๐-๑๘.๐๐ น. ของทุกวัน เว้นวันหยุดราชการ
๒. โทรศัพท์ ๐๙๔-๓๕๓๘๑๒๕ ทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ
๓. ส่งจดหมายถึงศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ศาลากลางจังหวัดสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี ๘๔๐๐๐
๔. เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเองยังศาลากลางจังหวัดสุราษฎร์ธานี ชั้น ๑

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง :

- ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗
- พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ส่วนที่ ๑ โครงสร้างการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี (ส่วนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์)

๑.๑ ผู้ว่าราชการจังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็น "ประธานคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี" มีหน้าที่ดูแล ควบคุม วางแผน กำกับดูแลการปฏิบัติงานเองศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๑.๒ รองผู้ว่าราชการจังหวัดสุราษฎร์ธานี ภารกิจด้านความมั่นคงและด้านการบริหารจัดการ เป็น "ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี" มีหน้าที่ดูแล ควบคุม กำกับการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานีให้เป็นไปตามนโยบายของผู้ว่าราชการจังหวัดสุราษฎร์ธานี และนโยบายของกระทรวงมหาดไทย และนโยบายของรัฐบาล

๑.๓ หัวหน้าสำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี และปลัดจังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็น "เลขานุการกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี" และมีหัวหน้าสำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นประธานคณะกรรมการฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รวมทั้งเป็นหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี (ส่วนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์) มีหน้าที่ควบคุม กำกับ ดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตลอดจนพิจารณาตรวจสอบกลั่นกรองเรื่อง ประสานการรับเรื่องตามสภาพปัญหา พร้อมทั้งประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็ว ซึ่งมีปลัดจังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นประธาน เข้าตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา

๑.๔ ข้าราชการและลูกจ้างกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนี้

๑. นายภูวนาล สุขสม ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๒. นายปัญญาวัฒน์ รัตนคช นิติกรชำนาญการพิเศษ

๓. นางสาวอำพร แป้นสุข นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

๔. นางสาวปัทมาภรณ์ เทียนจิว นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

๕. นางสาวศศภัทร พรหมเลิศ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

๖. นางสาวปริญญพร สุวรรณศิลป์ นิติกรปฏิบัติการ

๗. นางสาวศศิธร เกตุทอง นิติกรประจำศูนย์ดำรงธรรมประจำจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๘. นางสาวลีลนันท ศักดา นิติกรประจำศูนย์ดำรงธรรมประจำจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๙. นางสาวปรัศนี พลายแก้ว นิติกรประจำศูนย์ดำรงธรรมประจำจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๑๐. นางสาวรัชฎา นาคถ่าย เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

โดยมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ให้มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา บันทึกข้อมูล ตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับรายงานจากหน่วยตรวจสอบแล้ว โดยให้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของผู้ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๑.๕ ลูกจ้างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน ๒ คน และลูกจ้างสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคเขต ๔ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน ๔ คนเป็นผู้ช่วยเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค 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 ติดตามเรื่องคงค้าง และบันทึกข้อความสรุปเรื่องที่ส่วนราชการได้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณา ประสานเรื่องร้องเรียนโดยตรงกับหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งดำเนินการปรับแนวทางวิธีการรับเรื่องร้องเรียนในแต่ละเรื่องให้มีความเหมาะสมตามสภาพปัญหา และพิจารณาประสานหน่วยงานเคลื่อนที่เร็วเข้าตรวจสอบแก้ไขปัญหา
- (๓) ให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากทุกช่องทาง/จัดทำหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเมื่อได้รับรายงานผลการดำเนินงานให้เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับพิจารณาสั่งการ
- (๔) ติดตามเรื่องคงค้างดำเนินการ/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 วิธีการขอรับบริการเพื่อร้องเรียนร้องทุกข์/ขอคำปรึกษา และขอรับบริการข้อมูลข่าวสารจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๓.๑ การขอรับบริการเพื่อร้องเรียนร้องทุกข์/ขอคำปรึกษา และขอรับบริการข้อมูลข่าวสารทางไปรษณีย์/ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของรัฐบาล (๑๑๑๑) ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

- (๑) ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียนร้องทุกข์โดยละเอียด
- (๒) วิเคราะห์สรุปประเด็นการร้องเรียนร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ
- (๓) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๓.๒ กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแจ้งรายละเอียดของข้อมูลให้ผู้ร้องควรรู้ เพื่อใช้ในการร้องเรียน ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้อง หากประสงค์จะร้องเรียนให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มให้มีสาระสำคัญประกอบ ชื่อ-สกุลของผู้ร้อง ที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์การกระทำ ความผิด รวมทั้งช่วงเวลาการทำความผิด และความคิดเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจมาด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อก็มีให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วบันทึกข้อความและหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา

(๕) ส่งหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๓.๓ กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการรับเฉพาะแจ้งเบาะแสยาเสพติด การพนัน และหนี้อกระบบ เป็นต้น สำหรับเรื่องร้องทุกข์เรื่องอื่นๆ ให้มายื่นด้วยตนเองหรือทางไปรษณีย์

๓.๔ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร/การให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

(๒) หากสามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

(๓) หากไม่สามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ (ถ้ามี) ให้โทรศัพท์ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอทราบข้อมูล เพื่ออาจมารับเรื่องร้องเรียนและให้บริการข้อมูลข่าวสาร/คำปรึกษาทันที ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ โดยให้ชี้แจงขั้นตอนวิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

(๔) ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมฯ บันทึกและให้บริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

ส่วนที่ ๔ ขั้นตอนในการขอรับบริการเพื่อร้องเรียนร้องทุกข์ต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุล ที่อยู่ผู้ร้องหรือข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือสิ่งแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน ให้เสนอผู้บังคับบัญชา ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการรับเรื่องข้างต้น

(๓) กรณีเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการที่ผิดวินัย ให้ดำเนินการตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๒๐๗ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๔๒ โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

- เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

- ส่งสำเนากล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้กล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวทราบ

- ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องร้องร่ำร้องทุกข์แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

- ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมืองให้ดำเนินการคดีทางอาญา ถ้าปรากฏว่ามีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวนหรือตั้งคณะกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ภายใน ๑๕ วันทำการ พร้อมแจ้งผู้ร้องทราบ (ถ้ามี)

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการ โดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

- (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

ระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๒ - ๓ วันทำการ	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สุราษฎร์ธานี
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอนที่ ๓	เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ ข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่		
ขั้นตอนที่ ๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แล้วรายงานให้ศูนย์ ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี	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	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผล การดำเนินการให้รายงานผู้ว่าราชการจังหวัด สุราษฎร์ธานี เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป	๒ วันทำการ	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สุราษฎร์ธานี
ขั้นตอนที่ ๙	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผล การดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗ วัน	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สุราษฎร์ธานี

ส่วนที่ ๕ วิธีการและแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์

๕.๑ ขั้นตอนการรับโทรศัพท์

ขั้นตอนที่ ๑ กล่าวคำทักทาย ตามตัวอย่างดังนี้

"สวัสดีครับ/ค่ะ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ยินดีให้บริการครับ/ค่ะ ต้องการร้องเรียน/
ร้องทุกข์ด้านใด ครับ/ค่ะ"

ขั้นตอนที่ ๒ สอบถามปัญหาความเดือดร้อน/ฟังเพื่อจับประเด็น โดยให้ทราบข้อมูลสำคัญเพื่อนำไป
บันทึกในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

- ปัญหา.....
- สาเหตุ....
- ใคร....
- ทำอะไร....
- ที่ไหน....
- เมื่อใด....

- ที่ไหน....
- เมื่อใด....
- อย่างไร....
- ความประสงค์ของผู้ร้องคืออะไร...

ขั้นตอนที่ ๓ การจบการสนทนา ตัวอย่างดังนี้

"ต้องการเพิ่มรายละเอียดอื่นอีกไหมครับ/ค่ะ ขอขอบคุณที่ใช้บริการ สวัสดีครับ/ค่ะ"

ขั้นตอนที่ ๔ การกรอกข้อมูลที่สอบถามในแบบฟอร์ม

ขั้นตอนที่ ๕ สรุปรวบรวมแบบฟอร์มเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๕.๒ ข้อเสนอแนะในการรับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ หรือช่องทางอื่นๆ

(๑) พูดในเชิงบวก มีน้ำเสียงเต็มใจให้บริการ มีจังหวะการพูดที่เหมาะสม ลำดับการให้ข้อมูลเป็นขั้นตอนเข้าใจง่ายและชัดเจน

(๒) ทักษะในการฟัง ฟังอย่างตั้งใจ ฟังให้จบ ไม่ขัดจังหวะหรือพูดแทรกมีการตอบรับคำเป็นระยะ

(๓) ต้องใจเย็น อดทนกับการต่อว่าของประชาชนผู้รับบริการ โดยใช้ น้ำเสียงสุภาพ

(๔) ควรหลีกเลี่ยงคำพูดที่ยั่วแระให้เกิดเรื่องร้องเรียน

(๕) กรณีประชาชนถือสายรอระหว่างการค้นหาข้อมูล "กรุณาถือสายรอสักครู่ กระผม/ดิฉัน จะทำการตรวจสอบข้อมูลให้ครับ/ค่ะ"

(๖) กรณีประชาชนโทรเล่น/โทรผิด/โรครจิต ให้จบการสนทนาตามตัวอย่างดังนี้

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

ค่าธรรมเนียม : ไม่มีค่าธรรมเนียม

ภาคผนวก

รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ

แบบฟอร์มการร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

เขียนคำร้องเรียนฯ ที่

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๑. ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) อายุ ปี

หมายเลขบัตรประชาชน..... ที่อยู่ปัจจุบันที่ติดต่อได้ อยู่บ้านเลขที่

หมู่ที่..... ถนน..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด..... หมายเลขโทรศัพท์.....

๒. ข้าพเจ้าขอยื่นคำร้องร้องเรียน/ร้อนทุกข์ ต่อผู้ว่าราชการจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีเนื้อหาโดยสรุปให้เข้าใจได้ ดังนี้ (โปรดใช้ถ้อยคำที่สุภาพ)

[illegible]

ลายมือชื่อ ผู้ร้องเรียน

๓. ข้าพเจ้ามีความประสงค์ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ช่วยดำเนินการ ดังนี้

๓.๑

.....

๓.๒

.....

๓.๓

.....

หมายเหตุ

ข้าพเจ้าในฐานะผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ได้รับทราบข้อมูลขณะดำเนินร้องทุกข์แล้วว่า

๑. ท่านสามารถติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้ในวันและเวลาราชการ โทรศัพท์ ๑๗๗-๒๐๖๖๘๓ / ๐๙๔-๓๕๓๘๑๒๕ กรุณาแจ้ง

ชื่อ - นามสกุล วัน เดือน ปี ที่ท่านยื่นเรื่องร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่

๒. การร้องเรียนร้องทุกข์ไม่ทำให้อายุความสะดุดหยุดลงทั้งทางแพ่งและทางอาญา

๓. เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่รับพิจารณาดำเนินการ หรือพิจารณาให้ยุติเรื่อง ดังนี้

- เรื่องที่เป็นคดีอาญาในความผิดต่อส่วนตัวซึ่งตัวผู้ร้องต้องแจ้งความร้องทุกข์ต่อเจ้าพนักงานสอบสวน หรือเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วยตนเอง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนต้องใช้สิทธิทางศาสนา / เรื่องที่ได้ใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลแล้ว หรือเป็นเรื่องที่อยู่ระหว่างการฟ้องร้องเป็นคดีในชั้นศาล หรือเป็นเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาเบ็ดเสร็จเด็ดขาดแล้ว

- เรื่องที่ยื่นร้องเรียนร้องทุกข์ไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระได้ หรือไม่ปรากฏพยานหลักฐานต่าง ๆ เรื่องที่มีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์กล่าวหาโดยไม่มีพยานหลักฐาน ไม่มีมูลเหตุที่ชี้ให้เห็นว่าเป็นเรื่องสามารถร้องเรียนร้องทุกข์ได้/กรณีเรื่องราวร้องทุกข์เป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เลื่อนลอยไม่มีสาระสำคัญที่อาจเข้าใจได้หรือไม่เกิดประโยชน์ใด ๆ/ใช้คำหรือถ้อยคำหยาบคาย ดูหมิ่น เหยียดหยามบุคคลอื่นให้ต่งวันการพิจารณา

- ผู้ร้องเรียนไม่ใช่ผู้เสียหาย (ยกเว้น มีหนังสือมอบฉันทะ/หนังสือมอบอำนาจ/หลักฐานที่แสดงเหตุจำเป็น) หรือกรณีผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมตามควรแก่กรณีแล้ว แต่ยังไม่เป็นที่พอใจ หรือเป็นกรณีการร้องเรียนซ้ำซึ่งเรื่องร้องเรียนนั้นได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว ไม่มีประเด็นหรือพยานหลักฐานใหม่เพิ่มเติมที่จะทำให้ข้อเท็จจริงยุติแล้วนั้นเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญให้ขัดถ้อยตามคำวินิจฉัยเดิม

- เรื่องที่เจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขเพิ่มเติมข้อมูล หรือส่งเอกสารหลักฐานต่าง ๆ เพิ่มเติมตามกำหนดระยะเวลา แต่ผู้ร้องเรียนเพิกเฉยไม่แก้ไขหรือไม่ส่งเอกสารให้เจ้าหน้าที่ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยไม่มีเหตุอันควร

๔. ข้าพเจ้าได้แนบหลักฐานประกอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และหลักฐานอื่นที่เป็นประโยชน์ ดังนี้

☐ สำเนาบัตรประชาชน หรือสำเนาทะเบียนบ้านของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์

☐ หนังสือมอบหมาย หรือหนังสือมอบอำนาจ /หลักฐานที่แสดงเหตุจำเป็น (กรณีร้องเรียนร้องทุกข์แทน)

☐ เอกสารภาพถ่ายประกอบการร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ภาพ

☐ พยานหลักฐานที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน แผ่น/ฉบับ

☐ หลักฐานอื่น (โปรดระบุ).....

ลายมือชื่อ ผู้ร้องเรียน

(.....)

วัน..... เดือน..... พ.ศ.

สำหรับเจ้าหน้าที่บันทึก

[illegible]
