



ประกาศจังหวัดสุราษฎร์ธานี

เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตามที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้มีคำสั่งที่ ๐๑๔๔๒/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๑ เมษายน พ.ศ.๒๕๖๐ จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานีนั้น เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตลอดจนเพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน อาศัยอำนาจตาม ข้อ ๓ และข้อ ๕ แห่งประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๔๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ประกอบมาตรา ๕๔ และมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม จึงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังต่อไปนี้

๑. ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีสถานที่ตั้ง ณ กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ ให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้อการและข้อเสนอแนะของประชาชน โดยปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทาง ดังต่อไปนี้

๑.๑ ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ มีดังนี้

- ร้องเรียนด้วยตนเองต่อผู้ว่าราชการจังหวัด หรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ชั้น ๑ อาคารศาลากลางจังหวัดสุราษฎร์ธานี (หลังใหม่) อ.เมือง จ.สุราษฎร์ธานี ๘๔๐๐๐
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๗๗-๒๐๖-๖๘๓
- จดหมายหรือหนังสือถึงผู้ว่าราชการจังหวัด หรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ชั้น ๑ อาคารศาลากลางจังหวัดสุราษฎร์ธานี (หลังใหม่) อ.เมือง จ.สุราษฎร์ธานี ๘๔๐๐๐
- ส่วนราชการส่งเรื่องให้ดำเนินการ เช่น สำนักราชเลขาธิการ , สำนักนายกรัฐมนตรี , ผู้ตรวจการแผ่นดิน , กระทรวงมหาดไทย เป็นต้น
- ช่องทางออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์จังหวัดสุราษฎร์ธานี www.suratthani.go.th หรือ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น facebook , Line

๑.๒ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑.๒.๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ ตามข้อ ๑.๑ แล้วเสนอเรื่องถึงผู้ว่าราชการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๑.๒.๒ เมื่อผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณาสั่งการแล้ว ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยให้รายงานผลภายใน ๑๕ วัน พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องทราบ

๑.๒.๓ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี จะเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อพิจารณาสั่งยุติเรื่องให้ดำเนินการเพิ่มเติม/ดำเนินการอื่นๆ ตาม ที่เห็นสมควร

๑.๒.๔ หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผล โดยไม่แจ้งปัญหา/อุปสรรค/หรือขอขยายเวลาดำเนินการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานีจะดำเนินการ ดังนี้

- ติดตามให้รายงานผลภายใน ๑๐ วัน
- แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานผลภายใน ๑๐ วัน
- แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานผลภายใน ๗ วัน

หากครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้ว ยังไม่รายงานผลดำเนินการ จะเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อพิจารณาดำเนินการทางวินัยแก่หัวหน้าส่วนราชการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ต่อไป

/๑.๒.๕ เมื่อปัญหา...

๑.๒.๕ เมื่อปัญหาตามข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้ว ผู้ว่าราชการจังหวัดจะพิจารณา
สั่งยุติเรื่อง พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องหรือรายงานส่วนราชการที่ส่งเรื่องให้ดำเนินการทราบ

๑.๒.๖ กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นปัญหาระดับนโยบาย ซึ่งจังหวัดหรือส่วนราชการได้
ดำเนินการเต็มขีดความสามารถแล้ว หรือปัญหานั้นเข้าสู่กระบวนการที่มีขั้นตอนตามกฎหมายกำหนดไว้
โดยเฉพาะแล้ว หรือปัญหาซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานีพิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้ร้องมีหลักประกัน
ความเป็นธรรม หรือได้รับการช่วยเหลือ เยียวยา ปัญหาความเดือดร้อนหรือความเสียหายแล้ว ศูนย์ดำรงธรรม
จังหวัดสุราษฎร์ธานี จะเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อพิจารณายุติเรื่อง

๑.๓ การรายงานผลการดำเนินการ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการจัดการเรื่อง
ร้องเรียนร้องทุกข์ โดยสรุปสาระสำคัญเพื่อประกอบการพิจารณาของผู้ว่าราชการจังหวัด ดังนี้

๑.๓.๑ ข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญ และภาพประกอบ (ถ้ามี)

๑.๓.๒ ข้อกฎหมาย (ถ้ามี)

๑.๓.๓ ความเห็นของหน่วยงาน และเหตุผลสนับสนุน (ควรยุติเรื่อง/ดำเนินการต่อไป
ด้วยเหตุผลใด/มีปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขอย่างไร) ทั้งนี้หากรายงาน
ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นเพียงการส่งเอกสารแนบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
สุราษฎร์ธานี จะส่งเรื่องคืนเพื่อให้ดำเนินการใหม่

๑.๔ การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางสื่อสังคมออนไลน์ และการดำเนินการของ
ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาล และศูนย์ดำรงธรรม
องค์การบริหารส่วนตำบล ให้ปรับใช้แนวทางตามประกาศฉบับนี้

๒. หากมีปัญหาในการปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ ให้เสนอผู้ว่าราชการจังหวัด พิจารณาสั่งการ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๐



(นายอวยชัย อินทร์นาค)
ผู้ว่าราชการจังหวัดสุราษฎร์ธานี