ประกาศจังหวัดสุราษฎร์ธานี

เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

****

ตามที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้มีคำสั่งที่ ๔๐๗๒ /๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑๔ กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๖๓ จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี นั้น

เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตลอดจนเพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว จึงอาศัยอำนาจตาม ข้อ ๓ และข้อ ๕ แห่งประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ประกอบมาตรา ๕๔ และมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติมจึงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังต่อไปนี้

๑. ให้ยกเลิกประกาศจังหวัดสุราษฎร์ธานี ฉบับลงวันที่ ๒๑ เมษายน ๒๕๖๐ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๒. ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีสถานที่ตั้ง ณ กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ ให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน โดยปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทาง ดังต่อไปนี้

๒.๑ ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ มีดังนี้

- ร้องเรียนด้วยตนเองต่อผู้ว่าราชการจังหวัด หรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ชั้น ๑ อาคารศาลากลางจังหวัดสุราษฎร์ธานี (หลังใหม่) อ.เมือง จ.สุราษฎร์ธานี ๘๔๐๐๐
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ หรือ โทรศัพท์หมายเลข ๐๗๗-๒๐๖-๖๘๓ หรือ โทรศัพท์หมายเลข ๐๙๔-๓๕๓๘๑๒๕
- จดหมายหรือหนังสือถึงผู้ว่าราชการจังหวัด หรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ชั้น ๑ อาคารศาลากลางจังหวัดสุราษฎร์ธานี (หลังใหม่) อ.เมือง จ.สุราษฎร์ธานี ๘๔๐๐๐
- ส่วนราชการส่งเรื่องให้ดำเนินการ เช่น สำนักราชเลขาธิการ, สำนักนายกรัฐมนตรี,ผู้ตรวจการแผ่นดิน , กระทรวงมหาดไทย เป็นต้น
- ช่องทางออนไลน์ ได้แก่ เว็ปไซต์จังหวัดสุราษฎร์ธานี ww.suratthani.go.th หรือ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น facebook , Line

/๒.๒ ขั้นตอน...

๒.๒ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๒.๒.๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ ตามข้อ ๒.๑ แล้วเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๒.๒.๒ เมื่อผู้ว่าราชการจังหวัดสุราษฎร์ธานีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการแล้ว ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยให้รายงานผลภายใน ๑๕ วัน พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องทราบ

๒.๒.๓ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี จะเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดสุราษฎร์ธานี/เพื่อพิจารณาสั่งยุติเรื่อง/ให้ดำเนินการเพิ่มเติม/ดำเนินการอื่นๆตามที่เห็นสมควร

๒.๒.๔ หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผล โดยไม่แจ้งปัญหา/อุปสรรค/หรือขอขยายเวลาดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานีดำเนินการ ดังนี้

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

หากครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้ว ยังไม่รายงานผลดำเนินการ จะเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดสุราษฎร์ธานีเพื่อพิจารณาดำเนินการทางวินัยแก่หัวหน้าส่วนราชการ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต่อไป

๒.๒.๕ เมื่อปัญหาตามข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้ว ผู้ว่าราชการจังหวัดสุราษฎร์ธานีจะพิจารณาสั่งยุติเรื่อง พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องหรือรายงานส่วนราชการที่ส่งเรื่องให้ดำเนินการทราบ

๒.๒.๖ กรณีที่มีการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ให้ถือปฏิบัติตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ ว ๒๐๗ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๔๒

๒.๒.๗ กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นปัญหาระดับนโยบายหรือการถวายฎีกา ซึ่งจังหวัดหรือส่วนราชการได้ดำเนินการเต็มขีดความสามารถแล้ว หรือปัญหานั้นเข้าสู่กระบวนการที่มีขั้นตอนตามกฎหมายกำหนดไว้โดยเฉพาะแล้ว หรือปัญหาซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานีพิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้ร้องมีหลักประกันความเป็นธรรม หรือได้รับการช่วยเหลือ เยียวยา ปัญหาความเดือดร้อนหรือความเสียหายแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี จะเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดสุราษฎร์ธานีเพื่อพิจารณายุติเรื่อง

๒.๓ การรายงานผลการดำเนินการ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยสรุปสาระสำคัญเพื่อประกอบการพิจารณาของผู้ว่าราชการจังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนี้

๒.๓.๑ ข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญ และภาพประกอบ (ถ้ามี)

๒.๓.๒ ข้อกฎหมาย (ถ้ามี)

๒.๓.๓ ความเห็นของหน่วยงาน และเหตุผลสนับสนุน (ควรยุติเรื่อง/ดำเนินการต่อไปด้วยเหตุผลใด มีปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขอย่างไร) ทั้งนี้ หากการรายงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นเพียงการส่งเอกสารแนบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานีจะพิจารณาส่งเรื่องคืนเพื่อให้หน่วยงานดำเนินการใหม่

/๒.๔ การจัด...

๒.๔ การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางสื่อสังคมออนไลน์ และการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาล และศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ปรับใช้แนวทางตามประกาศฉบับนี้

๓. หากมีปัญหาในการปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ ให้เสนอผู้ว่าราชการจังหวัดสุราษฎร์ธานีเพื่อพิจารณาสั่งการ

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายวิชวุทย์ จินโต)
ผู้ว่าราชการจังหวัดสุราษฎร์ธานี