

คู่มือปฏิบัติงาน กระบวนการสร้างคุณค่า
ด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด /ส.ค.บ. จังหวัด
จังหวัดนครพนม

1. รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่
 - 1.1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด / ส.ค.บ. ประจำจังหวัด ณ ศาลากลางจังหวัดนครพนม (หลังใหม่) ชั้น 2 และ ชั้น 3 และศูนย์อำนวยความสะดวก เป็นธรรมอำเภอ ที่ว่าการอำเภอทุกอำเภอ
 - 1.2 ผู้รับเรื่องร้องเรียน ของผู้ว่าราชการจังหวัด และของส่วนราชการต่าง ๆ
 - 1.3 โทรศัพท์สายด่วน 1567 ตลอด 24 ชั่วโมง
 - 1.4 ร้องเรียนโดยตรงที่ผู้ว่าราชการจังหวัด หรือหัวหน้าส่วนราชการที่รับผิดชอบ
 - 1.5 ออกหน่วยบริการจังหวัดเคลื่อนที่ เพื่อรับทราบปัญหา และรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน
2. หลังจากที่ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะแยกปัญหาออกเป็น 6 ประเภท ดังนี้
 - 2.1 แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด
 - 2.2 ปัญหาความเดือดร้อน
 - 2.3 กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ
 - 2.4 ปัญหาที่ดิน
 - 2.5 ขอความช่วยเหลือ
 - 2.6 เรื่องร้องเรียนทั่วไป
3. กระบวนการแก้ไขปัญหา
 - 3.1 กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และภารกิจของจังหวัด และเป็นเรื่องที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน จังหวัดจะแจ้งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขตามห้วงระยะเวลาที่เหมาะสม
 - 3.2 กรณีที่เป็นเรื่องที่มีความยุ่งยาก และซับซ้อน จังหวัดจะมอบหมายให้คณะกรรมการร่วมกันพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แล้วรายงานผลให้จังหวัดทราบ
 - 3.3 กรณีที่เป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของจังหวัด หรือเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นระหว่างจังหวัด ก็จะแจ้งให้แจ้งให้จังหวัดที่เกี่ยวข้อง ร่วมกันพิจารณาแก้ไข
4. การติดตามรวบรวมผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
 - 4.1 จังหวัด ได้จัดให้มีสมุดบันทึกรับเรื่องร้องเรียน แยกประเภทปัญหา มีหมายเลขประจำเรื่อง ร้องเรียนแต่ละเรื่องกำกับ และจัดให้มีระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน เพื่อจัดเก็บข้อมูลให้เป็นระบบ และง่ายต่อการสืบค้นข้อมูลในการติดตามเรื่องร้องเรียน ว่าเรื่องใดอยู่ระหว่างดำเนินการ และเรื่องใดยุติแล้ว
 - 4.2 จังหวัดมีระบบติดตามผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการให้แล้วเสร็จ ซึ่งระยะเวลาขึ้นอยู่กับความยาก - ง่าย ของเรื่องร้องเรียน

4.3 มีการสรุปผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด / ส.ค.บ. ประจำจังหวัด และศูนย์อำนวยการความเป็นธรรมอำเภอ รายงานให้ผู้ว่าราชการจังหวัดทราบทุกเดือน

5. การดำเนินการหลังจากแก้ไขปัญหาชุดแล้ว

5.1 นำเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วและน่าสนใจ เป็นกรณีศึกษา (Case Study) สำหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางในการแก้ไขปัญหาครั้งต่อไป

5.2 แจ้งให้ผู้ร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

5.3 แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง กำกับดูแล ป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก

5.4 สรุปผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหา รายงานให้ผู้ว่าราชการจังหวัดทราบ เป็นประจำรายเดือน / รายไตรมาส / รายปี เพื่อเป็นข้อมูลในการบริหารราชการ

6. ประชาสัมพันธ์ช่องทาง และวิธีการร้องเรียนให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ได้รับทราบ
