

แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา

1. ชื่องาน การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ประเภทเรื่องขอความช่วยเหลือ

ขั้นตอน ที่	กระบวนการ/ระยะเวลาปฏิบัติงาน	รายละเอียดวิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1	รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ 1 วัน	ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีความประสงค์ขอความช่วยเหลือ เช่น ทุนประกอบอาชีพ ทุนการศึกษา การสงเคราะห์ผู้ป่วย ผู้พิการ เด็ก คนชรา การช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย หนี้สิน การสาธารณูปโภค โครงสร้างพื้นฐาน เป็นต้น สามารถยื่นเรื่องผ่านช่องทางต่างๆไปยังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยาได้ดังนี้ 1. ทางไปรษณีย์ 2. โทรศัพท์ 054-449735 และสายด่วน 1567 3. Facebook ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา 4. มาด้วยตนเอง 5. อื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ , หน่วยงานอื่น เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยาจะลงทะเบียนรับเรื่องเข้าระบบงานสารบรรณของกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด แล้วจึงเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อพิจารณาอบหมายให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยาดำเนินการตามคำสั่งมอบหมายงานฯ ต่อไป	การให้บริการที่รวดเร็ว ยึดมั่นแก่ใจ ใส่ใจในการให้บริการ มีความเป็นธรรม	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา	หนังสือร้องเรียนร้องทุกข์/หนังสือจากหน่วยงานอื่น

ขั้นตอน ที่	กระบวนการ/ระยะเวลาปฏิบัติงาน	รายละเอียดวิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
2	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เรื่องและ ข้อมูลที่ได้จากหนังสือหรือ บันทึกคำร้องเรียนร้องทุกข์ ↓ 1 วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา ดำเนินการ วิเคราะห์เรื่องและสรุปประเด็นให้ครบถ้วน หากมีประเด็น ที่เกี่ยวกับข้อกฎหมายให้ระบุกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อประกอบการพิจารณา	วิเคราะห์ข้อเท็จจริงได้ อย่างครบถ้วน ถูกต้อง ตรงประเด็น และพิจารณา ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาจากอำนาจ หน้าที่ที่กฎหมายกำหนด	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดพะเยาผู้ได้รับ มอบหมาย	หนังสือร้องเรียน ร้องทุกข์/หนังสือ จากหน่วยงานอื่น
3	เสนอผู้ว่าราชการจังหวัดพะเยา พิจารณาลงนามในหนังสือแจ้ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพร้อมแจ้ง ผู้ร้องทราบการดำเนินการของ จังหวัดพะเยาเบื้องต้น ↓ 3 วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา จัดทำบันทึก เสนอผู้ว่าราชการจังหวัดพะเยา พิจารณาลงนามในหนังสือ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และ ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ พร้อมทั้งแจ้ง ผู้ร้องทราบการดำเนินการของจังหวัดพะเยาเบื้องต้น แล้วให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการ ให้จังหวัดพะเยา ภายใน 15 วัน นับแต่ได้รับหนังสือ แจ้งจากจังหวัดพะเยา หากเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มี ประเด็นที่เกี่ยวกับข้อกฎหมายให้ระบุกฎหมายเสนอ ผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณา ในกรณีจำเป็นเร่งด่วนหรือเรื่องทูลเกล้าถวายฎีกา จะมีการประสานการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือจัดชุดเคลื่อนที่เร็ว ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อให้สามารถดำเนินการ ให้ความช่วยเหลือคลี่คลายปัญหาได้โดยเร็ว	พิจารณาส่งต่อเรื่องไปยัง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนด ได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง ครอบคลุมประเด็นปัญหา/ ความต้องการของผู้ร้อง	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดพะเยาผู้ได้รับ มอบหมาย	บันทึกเสนอหนังสือ ร้องเรียนร้องทุกข์ , ข้อกฎหมาย/ระเบียบ /แนวทางปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอน ที่	กระบวนการ/ระยะเวลาปฏิบัติงาน	รายละเอียดวิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
4	รอรายงานผลการดำเนินการ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ↓ 15 วัน	เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องแล้ว ให้เร่งดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ และ/หรือให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร้องตามที่กฎหมายกำหนด และรายงานผลให้จังหวัดพะเยาทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด	มีการตอบสนองต่อเรื่องภายในระยะเวลารวดเร็วเป็นธรรมตรวจสอบได้	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หนังสือแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
5	กรณีหน่วยงาน ไม่รายงานผล ภายในระยะเวลา ที่กำหนด ↓ 2 วัน	กรณีหน่วยงานไม่รายงานผลการดำเนินการภายในกำหนด เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา จะจัดทำบันทึกเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดพะเยา พร้อมทั้งหนังสือติดตามทวงถามความคืบหน้าผลการดำเนินงาน ดังนี้ เดือนครั้งที่ 1 เมื่อครบกำหนด 15 วัน เดือนครั้งที่ 2 เมื่อครบกำหนด 15 วัน เดือนครั้งที่ 3 เมื่อครบกำหนด 7 วัน หากยังไม่รายงานผลการดำเนินงานภายในกำหนดหรือชี้แจงปัญหาอุปสรรค ให้รายงานผู้ว่าราชการจังหวัดพะเยาทราบ	มีการติดตามทวงถามหลายทาง เช่น การโทรศัพท์สอบถามความคืบหน้าและเร่งรัดการดำเนินงานในเบื้องต้นและการทำหนังสือติดตามทวงถาม	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา	บันทึก, หนังสือติดตามทวงถามความคืบหน้าผลการดำเนินการ

ขั้นตอน ที่	กระบวนการ/ระยะเวลาปฏิบัติงาน	รายละเอียดวิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
6	กรณี หน่วยงานรายงานผลการดำเนินการ เจ้าหน้าที่ทำการบันทึกเสนอ ผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อพิจารณา พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ 2 วัน	เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยาจะดำเนินการสรุปประเด็นจากรายงานผลการดำเนินการและวิเคราะห์ว่า ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง มีความครบถ้วนถูกต้อง ครอบคลุมประเด็นปัญหา /ความต้องการของผู้ร้อง และให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายหรือไม่ มีการสรุปประเด็น พร้อมทั้งให้ความเห็นประกอบข้อกฎหมาย (ถ้ามี) เพื่อประกอบการพิจารณาของผู้ว่าราชการจังหวัด หากยังคงขาดในประเด็นปัญหาใดจะทำหนังสือขอให้หน่วยงานแจ้งผลการดำเนินการเพิ่มเติมไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ กรณีมูลเหตุของเรื่องยังไม่สิ้นกระแสความจะมีการแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเพิ่มเติมและหากยุติเรื่องจะแจ้งให้ผู้ร้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ	รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องมีความครบถ้วน ถูกต้อง และแก้ไขปัญหาตามประเด็นปัญหา/ความต้องการของผู้ร้อง โดยให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย ภายใต้อำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา	เอกสารต่างๆ ที่หน่วยงานที่รับผิดชอบส่งมาให้จังหวัดทราบ ผลการพิจารณา, บันทึก,หนังสือแจ้งผลการพิจารณา

ข้อกฎหมาย/ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

- ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

- พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ พ.ศ. 2552

- หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท 0205.3/ว1177 ลงวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2566 ได้แจ้งชักชวนแนวทางปฏิบัติในการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในส่วนของตัวชี้วัดของศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นไปตามแนวทางเดียวกัน โดยเรื่องที่ไม่ยุติในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย/สำนักงานจังหวัด ให้ส่งเรื่องให้ส่วนราชการ/หน่วยงานนั้น พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และยุติเรื่องพร้อมแจ้งให้ผู้ร้องทราบเบื้องต้น ทั้งนี้ ในส่วนราชการ/หน่วยงานดังกล่าวแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องและสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย/สำนักงานจังหวัดทราบทุก 60 วัน จนกว่าเรื่องจะดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย/สำนักงานจังหวัดจะได้แจ้งความคืบหน้าผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบอีกทางหนึ่ง

แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา

2. ชื่องาน การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ประเภทแจ้งเบาะแสการกระทำผิด

ขั้นตอน ที่	กระบวนการ/ระยะเวลาปฏิบัติงาน	รายละเอียดวิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1	รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ 1 วัน	ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีความประสงค์แจ้งเบาะแสการกระทำผิด เช่น ยาเสพติด ผู้มีอิทธิพล บ่อนการพนัน หวย สถานบริการ การจัดระเบียบสังคม เป็นต้น สามารถแจ้งเรื่องผ่านช่องทางต่างๆไปยังของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยาได้ดังนี้ 1. ทางไปรษณีย์ 2. โทรศัพท์ 054-449735 และสายด่วน 1567 3. Facebook ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา 4. มาด้วยตนเอง 5. อื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ , หน่วยงานอื่น เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยาจะลงทะเบียนรับเรื่องเข้าระบบงานสารบรรณของกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด แล้วจึงเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อพิจารณาขอบหมายให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยาดำเนินการตามคำสั่งมอบหมายงานฯ ต่อไป	การให้บริการที่รวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ มีความเป็นธรรม	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา	หนังสือร้องเรียนร้องทุกข์/หนังสือจากหน่วยงานอื่น

ขั้นตอน ที่	กระบวนการ/ระยะเวลาปฏิบัติงาน	รายละเอียดวิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
2	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เรื่องและ ข้อมูลที่ได้จากหนังสือหรือ บันทึกคำร้องเรียนร้องทุกข์ ↓ 1 วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา ดำเนินการ วิเคราะห์เรื่องและสรุปประเด็นให้ครบถ้วน ทั้งนี้ หากมี ประเด็นที่เกี่ยวกับข้อกฎหมายให้ระบุงกฎหมายเสนอ ผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณา	วิเคราะห์ข้อเท็จจริงได้ อย่างครบถ้วน ถูกต้องตรง ประเด็น และพิจารณาส่ง ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาจากอำนาจ หน้าที่ที่กฎหมายกำหนด	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดพะเยาผู้ได้รับ มอบหมาย	หนังสือร้องเรียน ร้องทุกข์/หนังสือ จากหน่วยงานอื่น
3	เสนอผู้ว่าราชการจังหวัดพะเยา พิจารณาลงนามในหนังสือ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพร้อม แจ้งผู้ร้องทราบการดำเนินการ ของจังหวัดพะเยาเบื้องต้น ↓ 3 วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา จัดทำบันทึก เสนอผู้ว่าราชการจังหวัดพะเยา พิจารณาลงนามในหนังสือ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และ ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ พร้อมทั้งแจ้ง ผู้ร้องทราบการดำเนินการของจังหวัดพะเยาเบื้องต้น แล้วให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการ ให้จังหวัดพะเยา ภายใน 15 วัน นับแต่ได้รับหนังสือ แจ้งจากจังหวัดพะเยา หากเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีประเด็น ที่เกี่ยวกับข้อกฎหมายให้ระบุงกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อประกอบการพิจารณา ในกรณีการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือ ผู้มีสิทธิพลซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผู้ร้องให้แจ้งหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องและ พยานที่เกี่ยวข้อง และประทับตรา “ลับ”	พิจารณาส่งต่อเรื่องไปยัง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนด ได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง ครอบคลุมประเด็นปัญหา/ ความต้องการของผู้ร้อง	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดพะเยาผู้ได้รับ มอบหมาย	บันทึกเสนอหนังสือ ร้องเรียนร้องทุกข์ , ข้อกฎหมาย/ระเบียบ /แนวทางปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอน ที่	กระบวนการ/ระยะเวลาปฏิบัติงาน	รายละเอียดวิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
4	รอรายงานผลการดำเนินการ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ↓ 15 วัน	เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องแล้ว ให้เร่งดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่และ/หรือให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร้องตามที่กฎหมายกำหนด และรายงานผลให้จังหวัดพะเยาทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด	มีการตอบสนองต่อเรื่องภายในระยะเวลา รวดเร็วเป็นธรรม ตรวจสอบได้	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หนังสือ แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
5	กรณีหน่วยงาน ไม่รายงานผล ภายในระยะเวลา ที่กำหนด ↓ 2 วัน	กรณีหน่วยงานไม่รายงานผลการดำเนินการภายในกำหนด เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา จะจัดทำบันทึกเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดพะเยา พร้อมทั้งหนังสือติดตามทวงถามความคืบหน้าผลการดำเนินงาน ดังนี้ เดือนครั้งที่ 1 เมื่อครบกำหนด 15 วัน เดือนครั้งที่ 2 เมื่อครบกำหนด 15 วัน เดือนครั้งที่ 3 เมื่อครบกำหนด 7 วัน หากยังไม่รายงานผลการดำเนินงานภายในกำหนดหรือชี้แจงปัญหาอุปสรรค ให้รายงานผู้ว่าราชการจังหวัดพะเยาทราบ	มีการติดตามทวงถามหลายทาง เช่น การโทรศัพท์สอบถามความคืบหน้าและเร่งรัดการดำเนินงานในเบื้องต้น และการทำหนังสือติดตามทวงถาม	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา	บันทึก,หนังสือติดตามทวงถามความคืบหน้าผลการดำเนินการ

ขั้นตอน ที่	กระบวนการ/ระยะเวลาปฏิบัติงาน	รายละเอียดวิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
6	กรณีหน่วยงานรายงานผลการดำเนินการเจ้าหน้าที่ทำการบันทึกเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อพิจารณา พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ 2 วัน	เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยาจะดำเนินการสรุปประเด็นจากรายงานผลการดำเนินการและวิเคราะห์ว่าผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง มีความครบถ้วนถูกต้อง ครอบคลุมประเด็นปัญหา /ความต้องการของผู้ร้อง และให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายหรือไม่ มีการสรุปประเด็น พร้อมทั้งให้ความเห็นประกอบข้อกฎหมาย(ถ้ามี) เพื่อประกอบการพิจารณาของผู้ว่าราชการจังหวัด หากยังคงขาดในประเด็นปัญหาใดจะทำหนังสือขอให้หน่วยงานแจ้งผลการดำเนินการเพิ่มเติมไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ กรณีมูลเหตุของเรื่องยังไม่สิ้นกระแสความจะมีการแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเพิ่มเติมและหากยุติเรื่องจะแจ้งให้ผู้ร้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ	รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องมีความครบถ้วน ถูกต้อง และแก้ไขปัญหาตามประเด็นปัญหา/ความต้องการของผู้ร้อง โดยให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย ภายใต้อำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา	เอกสารต่างๆ ที่หน่วยงานที่รับผิดชอบส่งมาให้จังหวัดทราบ ผลการพิจารณา, บันทึก,หนังสือแจ้งผลการพิจารณา

ข้อกฎหมาย/ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

- ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนและทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

- พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552

- หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท 0205.3/ว1177 ลงวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2566 ได้แจ้งชักชวนแนวทางปฏิบัติในการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในส่วนของตัวชี้วัดของศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นไปตามแนวทางเดียวกัน โดยเรื่องที่ไม่ยุติในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย/สำนักงานจังหวัด ให้ส่งเรื่องให้ส่วนราชการ/หน่วยงานนั้น พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และยุติเรื่องพร้อมแจ้งให้ผู้ร้องทราบเบื้องต้น ทั้งนี้ ในส่วนราชการ/หน่วยงานดังกล่าวแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องและสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย/สำนักงานจังหวัดทราบทุก 60 วัน จนกว่าเรื่องจะดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย/สำนักงานจังหวัดจะได้แจ้งความคืบหน้าผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบอีกทางหนึ่ง

แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา

3.ชื่องาน การจัดการการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคในพื้นที่จังหวัดพะเยา

ขั้นตอน ที่	กระบวนการ/ระยะเวลาปฏิบัติงาน	รายละเอียดวิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1	รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค 1 วัน	จัดให้มีศูนย์หรือช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคในพื้นที่ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจโดยดำเนินการดังนี้ (1) การรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ แจ้งสิทธิ และหน้าที่ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบดังนี้ - การร้องทุกข์ไม่ทำให้อายุความสะดุดหยุดอยู่หรือสะดุดหยุดลง - การร้องทุกข์ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้บริโภคที่จะนำเรื่องร้องทุกข์ไปดำเนินคดีตามกฎหมายด้วยตนเอง และหากผู้บริโภคได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีในศาลด้วยตนเองแล้ว ให้ทำเป็นหนังสือแจ้งให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดพะเยาทราบหรือหากคณะกรรมการฯ ได้ตรวจสอบพบว่าผู้บริโภคได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเองแล้ว ให้ถือว่าผู้บริโภคไม่ประสงค์ให้คณะกรรมการฯ ดำเนินการอีกต่อไป - ผู้ร้องทุกข์มีหน้าที่ในการตรวจสอบคำสั่งฟื้นฟูกิจการและสถานะบุคคลล้มละลายจากบังคับคดี - ให้แนะนำช่องทางการติดต่อสอบถามความคืบหน้าของเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ (2) ให้เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือ	การให้บริการที่รวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ มีความเป็นธรรม	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยาที่ได้รับมอบหมายและเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน (สคบ.)	บันทึกคำร้องทุกข์ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ขั้นตอน ที่	กระบวนการ/ระยะเวลาปฏิบัติงาน	รายละเอียดวิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
		เสียหายอันเนื่องจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจและ เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาอบหมายให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบดำเนินการ (3) กรณีที่เรื่องร้องทุกข์ปรากฏข้อเท็จจริงว่ามูลคดี เกิดขึ้นในหลายจังหวัดเกี่ยวเนื่องกันให้คณะอนุกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดที่รับเรื่องร้องทุกข์ก่อนเป็น ผู้รับผิดชอบ			
2	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงและเอกสาร พยานหลักฐาน ↓ 2 วัน	เมื่อได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบสำนวนเรื่องร้องทุกข์ แล้วให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงและเอกสารพยานหลักฐาน หากไม่เพียงพอต่อ การดำเนินการให้แจ้งผู้ร้องทุกข์เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงหรือ ส่งพยานหลักฐานเพิ่มเติมภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับ มอบหมาย และเมื่อได้รับข้อเท็จจริงและเอกสาร พยานหลักฐานเพียงพอแล้ว ให้ดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้ (1) ตรวจสอบข้อเท็จจริงประเด็นแห่งการร้องทุกข์ ความประสงค์ของผู้ร้องทุกข์ที่จะให้คณะอนุกรรมการฯ ดำเนินการและเอกสารพยานหลักฐาน (2) ตรวจสอบข้อกฎหมาย (3) ทหารหรือขอความเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (4) มีหนังสือถึงคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบ	วิเคราะห์ข้อเท็จจริงได้ อย่างครบถ้วนถูกต้อง ตรงประเด็น	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดพะเยาที่ได้รับ มอบหมายและเจ้าหน้าที่ สืบสวนสอบสวน (สคบ.)	บันทึกคำร้องทุกข์ สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค

ขั้นตอน ที่	กระบวนการ/ระยะเวลาปฏิบัติงาน	รายละเอียดวิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
		ข้อเท็จจริงหรือเชิญมาให้ถ้อยคำและส่งพยานหลักฐาน (5) จัดให้มีการไต่สวนหรือประนีประนอมข้อพิพาท (6) ส่งประเด็นเรื่องร้องทุกข์ไปยังคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดอื่น เพื่อสืบสวนข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือให้ส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (7) วิธีอื่นใดที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับการร้องทุกข์ เพื่อให้ได้ข้อยุติในประเด็นแห่งการร้องทุกข์			
3	กรณีปรากฏว่าเรื่องร้องทุกข์เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นให้ส่งเรื่องให้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานรัฐหรือส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องดำเนินการและแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ 1 วัน	ในกรณีที่ข้อเท็จจริงและเอกสารพยานหลักฐาน ปรากฏว่าเรื่องร้องทุกข์เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นที่มีกฎหมายบัญญัติไว้โดยเฉพาะตามมาตรา 21 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอผู้บังคับบัญชาส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานของรัฐหรือส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ พร้อมทั้งมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทราบ ภายใน 20 วัน นับแต่วันที่ได้รับมอบหมาย	พิจารณาส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานของรัฐหรือส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องตามอำนาจหน้าที่	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยาที่ได้รับมอบหมายและเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน (สคบ.)	บันทึกคำร้องทุกข์สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ข้อกฎหมาย/ระเบียบและแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2562