

1567

ศูนย์ดำรงธรรม
จังหวัดพะเยา



คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดพะเยา



ยึดประชาชน
เป็นศูนย์กลาง



บริการด้วยใจ
รวดเร็ว เป็นธรรม



โปร่งใส เชื่อมั่น
ตรวจสอบได้



มุ่งมั่นพัฒนา
สู่คุณภาพที่ดียิ่งขึ้น



กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดพะเยา

บทนำ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัย และหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น

คณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ (คสช.) ได้มีประกาศ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ ให้จังหวัดทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัด เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่อง ปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม

คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำหรับเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา ให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

สารบัญ

	หน้า
๑. ภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม	๑
๒. แนวทางการให้บริการสำหรับประชาชนผู้รับบริการ	๒ - ๓
๓. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	๔
๔. การตรวจสอบข้อเท็จจริง	๕
๕. ช่องทางการติดต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา	๖ - ๗
๖. การใช้งานเมนูการเข้าสู่ระบบ Chat bot ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย	๘
๗. การใช้งานเมนูการเข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน. ๑๑๑๑)	๑๐
๘. การใช้งานเมนูการเข้าสู่ระบบบริหารจัดการปัญหาแพลตฟอร์ม Traffy Fondue	๑๑
๙. ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๑๓

๑. การกิจ ๗ มิติ ศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่

ตามประกาศคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ดังนี้

- (๑) การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- (๒) บริการเบ็ดเสร็จ
- (๓) บริการรับ – ส่งต่อ
- (๔) บริการด้านข้อมูล
- (๕) บริการให้คำปรึกษา
- (๖) การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้าโดยมีหน่วยเคลื่อนที่เร็ว
- (๗) ดำเนินการตามนโยบายสำคัญของรัฐบาล/รับความเห็นการปฏิรูปประเทศ

๒. คำนิยาม/คำจำกัดความ

(๑) การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือ เยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ รวมทั้งการแจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยยื่นเรื่องต่อนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงมหาดไทย ผ่านทางศูนย์ดำรงธรรมหรือช่องทางรับเรื่องราว ร้องทุกข์ของรัฐบาล (ทั้งนี้ ให้หมายความรวมถึงผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแจ้งให้ ดำเนินการหรือส่งมาให้ดำเนินการ) “คำร้องทุกข์” หมายถึง คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย ผู้ร้องทุกข์... “ผู้ร้องทุกข์” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนและผู้จัดการแทน ผู้ร้องทุกข์ด้วย “ส่วนราชการ” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการฝ่ายบริหาร

(๒) บริการเบ็ดเสร็จ หมายถึง การให้บริการตามคำร้องหรือคำขอของประชาชน ในงานบริการของส่วนราชการต่าง ๆ ในกระทรวง/จังหวัด ที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที โดยไม่ต้องส่งเรื่องไปยังส่วนราชการเจ้าของเรื่อง (หมายความรวมถึง การให้บริการที่เป็นกิจการที่ง่ายสามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้น ในจุดเดียว เช่น การชำระค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ การต่อทะเบียนรถยนต์ การคัดสำเนาทะเบียนบ้าน การทำบัตรประจำตัวประชาชน การชำระเงินประกันสังคม หรือบริการประชาชนอื่นในทำนองเดียวกัน ทั้งนี้ ต้องเป็นการให้บริการนอกสำนักงานหรือนอกสถานที่ให้บริการตามปกติ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ที่ศาลากลางจังหวัด/ศูนย์ราชการ ที่ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น

(๓) บริการรับเรื่อง – ส่งต่อ หมายถึง การให้บริการรับคำร้องหรือคำขอของประชาชน ในงานบริการของส่วนราชการต่าง ๆ ในกระทรวง/จังหวัด แต่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จในทันที เนื่องจากอำนาจอนุมัติเป็นของหน่วยงานต้นสังกัดมีกระบวนการ ขั้นตอน เวลา เป็นการเฉพาะของแต่ละเรื่อง รวมทั้งอาจมีกฎหมาย ระเบียบ กำหนดเงื่อนไข เช่น เวลาที่ต้องส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

เพื่อดำเนินการต่อไป การให้บริการประเภทนี้จะช่วยอำนวยความสะดวก สร้างความเข้าใจเบื้องต้นแก่ประชาชนในการยื่นเรื่อง กรณีขอรับบริการหลาย ๆ เรื่องพร้อมกันในคราวเดียว ซึ่งมักจะใช้กับงานบริการที่มีความซับซ้อนและต้องมีขั้นตอนเฉพาะที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จทันทีได้ (หมายความว่ารวมถึงการให้บริการที่นอกเหนือจากการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ และมีใช้เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น การออกใบอนุญาต ต่าง ๆ ซึ่งต้องมีระยะเวลาในการตรวจสอบข้อมูล ก่อนออกใบอนุญาต และมีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของส่วนราชการนั้น ๆ เป็นการเฉพาะ ซึ่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม เป็นผู้รับเรื่องแล้วส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงดำเนินการต่อไปหรือการบริการอื่นในทำนองเดียวกัน)

(๔) บริการข้อมูล/ข่าวสาร หมายถึง การรวมงานบริการด้านการให้ข้อมูล/ข่าวสาร ของส่วนราชการต่าง ๆ ในกระทรวง/จังหวัด เพื่อให้ข้อมูล/ข่าวสารเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการก่อนเข้าสู่บริการอื่น ๆ ของรัฐ ซึ่งจะช่วยนำพาผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว (หมายความว่ารวมถึงการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยข้อมูลได้ให้แก่ประชาชน ที่มาร้องขอ เช่น นโยบายของรัฐบาล ข้อมูลทางการเกษตร ราคาปุ๋ย สารเคมีทางการเกษตร ราคาผลผลิตทางการเกษตร ข้อมูลสภาพอากาศ ข้อมูลน้ำฝน ข้อมูลการท่องเที่ยว เส้นทางเดินทาง โรงพยาบาล เป็นต้น ส่วนข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยไม่ได้ต้องขออนุญาตเจ้าของข้อมูลก่อน)

(๕) บริการให้คำปรึกษา หมายถึง การให้คำปรึกษาต่อประชาชนที่มาขอคำปรึกษา ในเรื่องต่าง ๆ เช่น การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย คดีความ ด้านการประกอบอาชีพ ด้านการศึกษา เป็นต้น

(๖) แจ้งเบาะแส หมายถึง การแจ้งข้อมูล การแจ้งเบาะแส การร้องเรียน หรือการสอบถามข้อสงสัย ในการกระทำที่สงสัยว่าเป็นการกระทำผิดกฎหมาย ผิดวินัยหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณและจริยธรรม

(๗) หน่วยเคลื่อนที่เร็ว หมายถึง การส่งเจ้าหน้าที่ของหน่วยเคลื่อนที่เร็วเพื่อไปประจักษ์/ช่วยเหลือ/ติดตาม จับกุม เมื่อกระทรวงมหาดไทย (ปกครองจังหวัด) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ได้รับแจ้งเหตุ กรณีประสบเหตุฉุกเฉินเร่งด่วน ที่ต้องการความช่วยเหลือ หรือมีการกระทำผิดกฎหมายที่ เกิดขึ้น ซึ่งหน้าหรือมีเหตุทะเลาะวิวาท ซึ่งเมื่อมีการแจ้งเบาะแสดการกระทำความผิดจากประชาชนให้เข้าติดตามจับกุม

๓. แนวทางการให้บริการสำหรับประชาชนผู้รับบริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา (WALK - IN)

วิธีการขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาแต่ละขั้นตอน

ที่	วิธีการขั้นตอนการให้บริการ	ระยะเวลาดำเนินการ
๑	ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เข้ามาพบเจ้าหน้าที่เพื่อขอคำปรึกษาแนะนำ ในประเด็นที่จะร้องเรียน/ร้องทุกข์ปัญหาความเดือดร้อน เช่น เหตุเดือดร้อนรำคาญ ได้รับผลกระทบจากมลภาวะ/ สิ่งแวดล้อม ข้อพิพาทระหว่างบุคคล ข้อพิพาทน้ำอุปโภค เป็นต้น	๑๐ นาที
๒	กรณีเข้าหลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่อง เจ้าหน้าที่จะแจ้งให้ผู้ร้อง กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดพะเยา พร้อมแนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง	๓๐ นาที

ที่	วิธีการขั้นตอนการให้บริการ	ระยะเวลาดำเนินการ
๓	เจ้าหน้าที่รับเรื่องลงในระบบงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา พร้อมทั้งแนะนำช่องทางการติดต่อสอบถามความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องทราบ	๕ นาที
	ระยะเวลาดำเนินการรวม	๔๕ นาที

ช่องทางการให้บริการ : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา

ศาลากลางจังหวัดพะเยา ชั้น ๑ (หลังใหม่) หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ ๐-๕๔๔๔-๔๗๓๕

๔. แนวทางการให้บริการสำหรับประชาชนผู้รับบริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (WALK -IN)

วิธีการขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาแต่ละขั้นตอน

ที่	วิธีการขั้นตอนการให้บริการ	ระยะเวลาดำเนินการ
๑	ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เข้ามาพบเจ้าหน้าที่เพื่อขอคำปรึกษา แนะนำ กรณีได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ	๒๐ นาที
๒	กรณีเข้าหลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่อง เจ้าหน้าที่จะแจ้งให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องทุกข์ (แบบ สคบ. (ค.) ๐๑) พร้อมแนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง	๓๐ นาที
๓	เจ้าหน้าที่รับเรื่องลงในสารบบงานคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมทั้งแจ้งสิทธิและหน้าที่ รวมทั้งแนะนำช่องทางการติดต่อสอบถามความคืบหน้าของเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ	๕ นาที
	ระยะเวลาดำเนินการรวม	๕๕ นาที

ช่องทางการให้บริการ : ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา

ศาลากลางจังหวัดพะเยา ชั้น ๑ (หลังใหม่) หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ ๐-๕๔๔๔-๔๗๓๕

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยาในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ๕.๑ สอบถามข้อมูล ๕ นาที
- ๕.๒ ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ๓ นาที
- ๕.๓ วิเคราะห์/จำแนกประเภทเรื่อง เสนอความเห็นเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดพะเยาเพื่อพิจารณา
สั่งการ ๑ - ๓ วัน
- ๕.๔ แจ้งหน่วยงานรับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผล ให้ทราบตามกำหนดเวลา
๑๕ - ๓๐ วัน
- ๕.๕ สรุปเรื่องเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดพะเยา พร้อมความเห็นเพื่อพิจารณายุติเรื่อง ๑ - ๓ วัน
- ๕.๖ แจ้งผลการดำเนินการให้หน่วยงาน/ผู้ร้อง ทราบ ๑ - ๓ วัน

๖. เทคนิคการรับและเจรจากับผู้ร้องรายบุคคลและแบบกลุ่ม

๖.๑ ผู้ร้องรายบุคคล แบ่งออกเป็น ๖ ประเภท ดังนี้

(๑) ผู้ร้องที่มีลักษณะนักวิชาการ เป็นบุคคลที่ชอบแสดงความคิดเห็น มีเหตุผล มีหลักฐาน และต้องการแนวร่วม เจ้าหน้าที่ที่รับผู้ร้องประเภทนี้ จะต้องยินดีและตั้งใจที่จะรับ ข้อคิดเห็น ซึ่งอาจต้องใช้เวลาในการรับฟังและที่พบบ่อยผู้ร้องจะให้ความสนใจร่วมกัน ซึ่งเจ้าหน้าที่ จะต้องไม่แสดงความคิดเห็นไปในทางเข้าข้าง แต่ใช้เป็นลักษณะขมเขยยกย่องว่า เรื่องดังกล่าวเป็นสิ่งที่ เราไม่เคยได้รับรู้เลย เป็นสิ่งที่มีเหตุผล และจะส่งไปให้หน่วยงานพิจารณาต่อไป

(๒) ผู้ร้องที่มีลักษณะชาวบ้าน เป็นบุคคลที่เข้าใจง่ายและปัญหา ส่วนใหญ่ก็จะเป็นปัญหาหนี้สิน ที่ดิน อธิปไตย ผู้ร้องจะเข้ามาแจ้งพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งจะมีการเกรงกลัวกับผู้มี อธิปไตยในพื้นที่ ซึ่งบางครั้งจะต้องมีการประสานไปยังหน่วยงานเบื้องต้นโดยใช้โทรศัพท์สอบถามถึงรายละเอียดและสุดท้าย ให้ทำเป็นหนังสือ แต่ถ้าหากผู้ร้องเรียนเขียนหนังสือไม่ได้ เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้เขียนให้ แต่ที่สำคัญต้องอธิบาย ให้ผู้ร้องทราบถึงความสามารถและอำนาจที่ถูกกำหนดไว้ว่าทำได้มากน้อยแค่ไหน บางกรณีเจ้าหน้าที่ไม่สามารถช่วยเหลือได้ แต่ได้ดำเนินการไปบ้าง ซึ่งดีกว่าเขามาพบเจ้าหน้าที่แล้วเพียงแต่ทำหนังสือแล้วให้กลับบ้าน ซึ่งต้องคำนึงถึงจิตใจของราษฎร เพราะบางรายเดินทางมาเป็นร้อยกิโลเมตรเพื่อจะม ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๓) ผู้ร้องที่มีลักษณะอารมณ์ร้อน เป็นบุคคลที่เก็บกดมาจากที่อื่นหรือ มาจากที่มีปัญหาเกิดขึ้นและหาที่ระบายอารมณ์ ลักษณะนี้เจ้าหน้าที่ต้องพยายามที่จะเตือนตัวเองว่า ตนเองมีอาชีพเป็นข้าราชการ ต้องมีสมาธิ มีสติ ในบางลักษณะของผู้ร้องหากมีอารมณ์โดยพูดไม่เข้าใจ ต้องใช้ความนุ่มนวล พยายามอดทน และตีสนิทให้ได้

(๔) ผู้ร้องที่มีลักษณะนุ่มนวล เป็นบุคคลที่มีลักษณะไม่ยอมเข้าใจ หัวข้อลักษณะนี้ เป็นลักษณะที่สร้างปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่มากเพราะตอนแรกเข้ามาจะมีอารมณ์สงบ ไม่มีปฏิกิริยาแต่เมื่อเข้ามาพบก็จะแสดงเจตนาและความต้องการของตัวเองในการถูกรังแกและไม่ยอมที่จะถูกรังแกโดยเด็ดขาด

(๕) ผู้ร้องที่มีลักษณะจิตไม่ปกติ เป็นบุคคลที่ลักษณะนี้ เมื่อผู้ร้องเดินทางมาร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรม ต้องทำความเข้าใจว่าผู้ร้องมีความต้องการอะไร ซึ่งจะต้องคล้อยตามไปก่อน พยายามให้ผู้ร้องมีการผ่อนคลายอารมณ์ให้ดีขึ้น บางครั้งไม่จำเป็นต้องทำคำร้องเป็นหนังสือ แต่อาจจะต้องประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรเทาภาระการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทันที

(๖) ผู้ร้องที่มีลักษณะป่วยเป็นโรคติดต่อ เป็นบุคคลที่เจ้าหน้าที่จะแสดงความรังเกียจหรือไม่พอใจไม่ได้ ต้องคำนึงเสมอว่าเป็นหน้าที่และอาชีพของข้าราชการทุกคน บางครั้งผู้ร้องอาจแสดง ความคุ้นเคย หรือต้องการ ความสนใจ อาจจะมีการสัมผัสเนื้อตัวก็ให้คำนึงถึงหน้าที่ แต่อย่างไรก็ตามต้องคำนึงถึงประเภทของโรคด้วย เช่น กรณีผู้ป่วยเป็นโรคเรื้อน

๖.๒ ผู้ร้องแบบกลุ่ม มีลักษณะผู้ร้องตั้งแต่ ๕ คนขึ้นไป ซึ่งมีวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ คือ ต้องการพบ ผู้บังคับบัญชาระดับสูง เช่น รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงมหาดไทย ผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องอธิบายให้ทราบว่า มีหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยตรง ซึ่งเป็นเสมือน ตัวแทนของ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงมหาดไทย ผู้ว่าราชการจังหวัด ดังนั้น จึงให้ยื่นหนังสือ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้กับ เจ้าหน้าที่ได้เลย แต่ถ้าหากกลุ่มได้ประสานกับทางเจ้าหน้าที่ระดับสูงไว้ก่อน ก็คงต้องรีบประสานเพื่อแจ้งให้ ผู้บังคับบัญชาทราบและรับคำสั่งที่จะดำเนินการต่อไป

๗. การตรวจสอบข้อเท็จจริง

ส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง หาแนวทางในการช่วยเหลือ เพื่อแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ (๑๕ – ๓๐ วันทำการ แล้วแต่ประเภท เรื่องร้องเรียน) หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้วยังไม่ได้รายงานผลศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยาจะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยากำหนด ดังนี้

- (๑) เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน
- (๒) เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๑
- (๓) เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๒

๘. การรายงาน/สรุปผล

เมื่อส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและสรุปผล มายัง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา (เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ) ดำเนินการสรุป วิเคราะห์ และรายงานผล การตรวจสอบ ข้อเท็จจริง เพื่อนำเรียนผู้ว่าราชการจังหวัดพะเยาทราบและพิจารณาสั่งการ หรือยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องทราบ ต่อไป

การพิจารณายุติเรื่อง การดำเนินการจนได้ข้อยุติได้แก่

- (๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๓) เรื่องที่ดำเนินการแล้วแต่ไม่ได้ตามประสงค์ของผู้ร้อง และได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- (๔) เรื่องร้องทุกข์ที่ระงับพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ใน กระบวนการทางศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี

กรณีเรื่องปกติไม่ซับซ้อน หมายถึง เรื่องที่ส่งหน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาตาม ขอบเขตอำนาจหน้าที่โดยปกติ ปัญหาไม่มีความยุ่งยากหรือซับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ของ หน่วยงานอื่นในการ แก้ไขปัญหาหรือสามารถประสานงานแก้ไขปัญหาได้โดยปกติทันที ได้แก่ เรื่องร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือราย ย่อยในกรณีทั่วไปที่หน่วยงานรับผิดชอบ สามารถดำเนินการ แก้ไขได้ในทันที เช่น ประเด็นเกี่ยวกับสังคมและ สวัสดิการ เป็นต้น นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการ แสดงความคิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม ฯลฯ

กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน หมายถึง เรื่องตามกรณี ดังนี้

- (๑) การรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน
- (๒) เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคล
- (๓) เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน
- (๔) เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- (๕) เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง
- (๖) เรื่องที่ต้องแก้ไขในเชิงนโยบาย
- (๗) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้องวิเคราะห์กลั่นกรองและเสนอความเห็น ด้านกฎหมาย
- (๘) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน
- (๙) เรื่องที่ไม่สามารถประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีปกติ เช่น ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ ต้องมีการจัดประชุม เป็นต้น

๑๐. ช่องทางการติดต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา

- ๑) รับแจ้งจากหน่วยงานต่างๆ เช่น สำนักพระราชวัง สำนักงานองคมนตรี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สายด่วน ๑๑๑๑) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น
- ๒) แจ้งด้วยตนเอง (WALK - IN)
- ๓) โทรศัพท์หมายเลข ๐๕๔ - ๔๔๘๗๓๕ และ สายด่วนหมายเลข ๑๕๖๗
- ๔) ทางจดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ส่งถึงผู้ว่าราชการจังหวัดพะเยาหรือศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดพะเยา ที่อยู่ ศาลากลางจังหวัดพะเยา ถนนพหลโยธิน ตำบลบ้านต๋อม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา รหัสไปรษณีย์ ๕๖๐๐๐
- ๕) แจ้งผ่านทางเว็บไซต์ www.phayao.go.th
- ๖) FB : ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา
- ๗) แจ้งเรื่องผ่านไลน์ @Traffy Fondue หรือ Line ศูนย์ดำรงธรรม ๐๘๘๗๙๔๐๑๙๔
- ๘) แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่าน Application : Mo๑๑๕๖๗
- ๙) แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.damrongdhama.moi.go.th

ช่องทางการรับบริการ

เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา



แจ้งด้วยตนเอง (Walk in)

ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา ชั้น 1
ศาลากลางจังหวัดพะเยา



โทรศัพท์สายด่วน **1567**
โทรศัพท์หมายเลข 054-449735



ทางจดหมาย

เจ้าหน้าที่ของถึง ผู้ว่าราชการจังหวัดพะเยา
ที่อยู่ ศาลากลางจังหวัดพะเยา ถนนพหลโยธิน ตำบลบ้านต่อม
อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา รหัสไปรษณีย์ 56000



แจ้งผ่าน **เว็บไซต์** จังหวัดพะเยา
www.phayao.go.th



แจ้งผ่าน **FACEBOOK**
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา



แจ้งผ่าน **E-MAIL** ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา
damrongdhama.py@gmail.com



แจ้งผ่าน **Line @Traffy Fondue**
หรือ **Line ศูนย์ดำรงธรรม 0887940194**



แจ้งผ่าน **Application : MOI1567**

ดาวน์โหลดได้แอปได้ที่



หรือ



แจ้งผ่าน **เว็บไซต์**
www.damrongdhama.moi.go.th



จัดทำโดย
กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
สำนักงานจังหวัดพะเยา

๑๑. การใช้งานเมนูการเข้าสู่ระบบ Chat bot ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

๑๑.๑ แสดงหน้า “เข้าสู่ระบบ” <https://damrongdham-chatbot-backoffice-uat.moi.go.th/>

1567
ศูนย์ดำรงธรรม
Chat bot

เข้าสู่ระบบ

ชื่อผู้ใช้

เข้าสู่ระบบ

ลืมรหัสผ่าน?

Version 1.0.0

ยินดีต้อนรับ
ศูนย์ดำรงธรรม
กระทรวงมหาดไทย

๑๑.๒ ใส่ชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่ระบบ

1567
ศูนย์ดำรงธรรม
Chat bot

เข้าสู่ระบบ

ชื่อผู้ใช้
Korapat

รหัสผ่าน

เข้าสู่ระบบ

ลืมรหัสผ่าน?

Version 1.0.0

ยินดีต้อนรับ
ศูนย์ดำรงธรรม
กระทรวงมหาดไทย

๑๑.๓ หน้า “ยืนยันตัวตนด้วยรหัสผ่านแบบครั้งเดียว”

damrongdham-chatbot-backoffice.moi.go.th/login

Gmail YouTube ระบบแจ้งเหตุผ่านแอปฯ... รีเสิร์ช QR code เพื่อ... ระบบสายตรวจแจ้งเหตุ... ระบบการจัดการสิ่งของ... Traffy Fondue ศูนย์ราชการสดุดา (G... (2) Facebook All Bookmarks

<

ยืนยันตัวตนด้วยรหัสผ่านแบบครั้งเดียว (One-Time PIN)

กรุณารอกรหัสยืนยัน 6 หลักที่ส่งไปยังอีเมลของท่าน

Ref: 6K4OU

หมดเวลา 04:49

หากไม่ได้รับรหัส กรุณาตรวจสอบโฟลเดอร์จดหมายขยะ (Spam)
หรือ [ส่งรหัสอีกครั้ง](#)

๑๑.๔ กรอกรหัสผ่านแบบครั้งเดียวที่ได้รับจากทางอีเมลเพื่อเข้าใช้งานระบบ ระบบจะส่งรหัสผ่านแบบครั้งเดียวให้ทางอีเมลที่ผูกไว้กับบัญชีของผู้ใช้งาน

damrongdham-chatbot-backoffice.moi.go.th/login

Gmail YouTube ระบบแจ้งเหตุผ่านแอปฯ... รีเสิร์ช QR code เพื่อ... ระบบสายตรวจแจ้งเหตุ... ระบบการจัดการสิ่งของ... Traffy Fondue ศูนย์ราชการสดุดา (G... (2) Facebook All Bookmarks

<

ยืนยันตัวตนด้วยรหัสผ่านแบบครั้งเดียว (One-Time PIN)

กรุณารอกรหัสยืนยัน 6 หลักที่ส่งไปยังอีเมลของท่าน

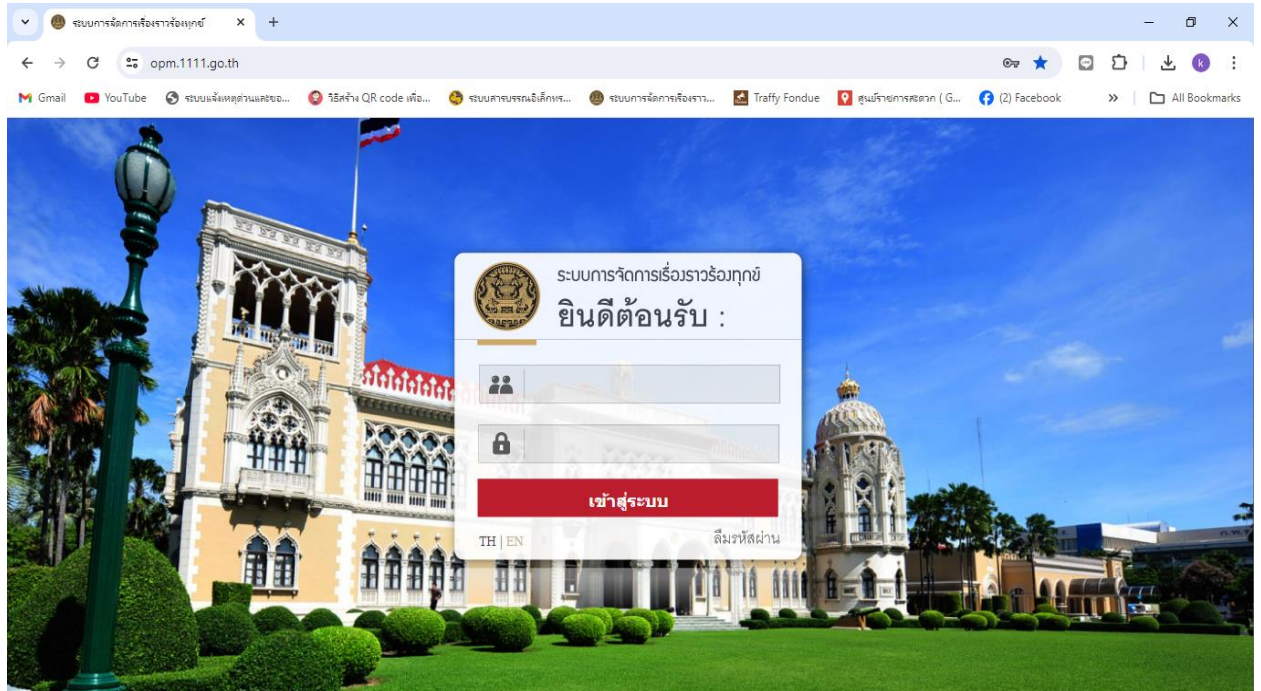
Ref: 6K4OU

หมดเวลา 04:10

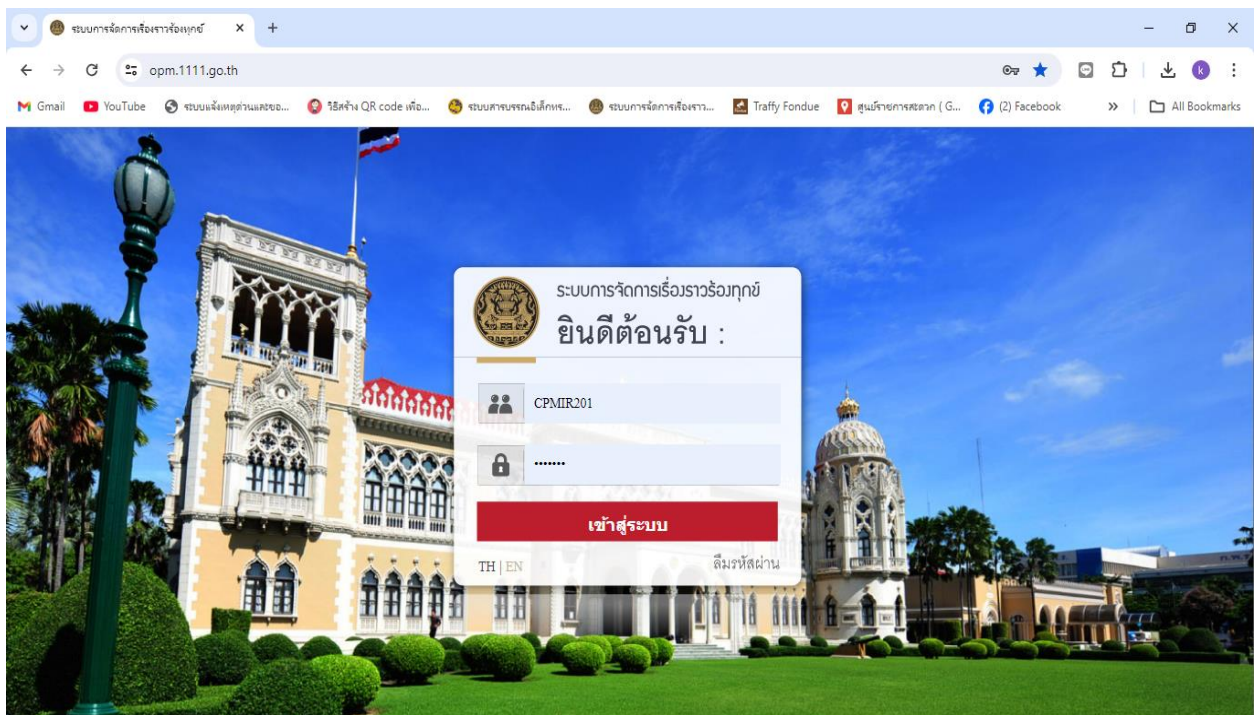
หากไม่ได้รับรหัส กรุณาตรวจสอบโฟลเดอร์จดหมายขยะ (Spam)
หรือ [ส่งรหัสอีกครั้ง](#)

๑๒. การใช้งานเมนูการเข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน. ๑๑๑๑)

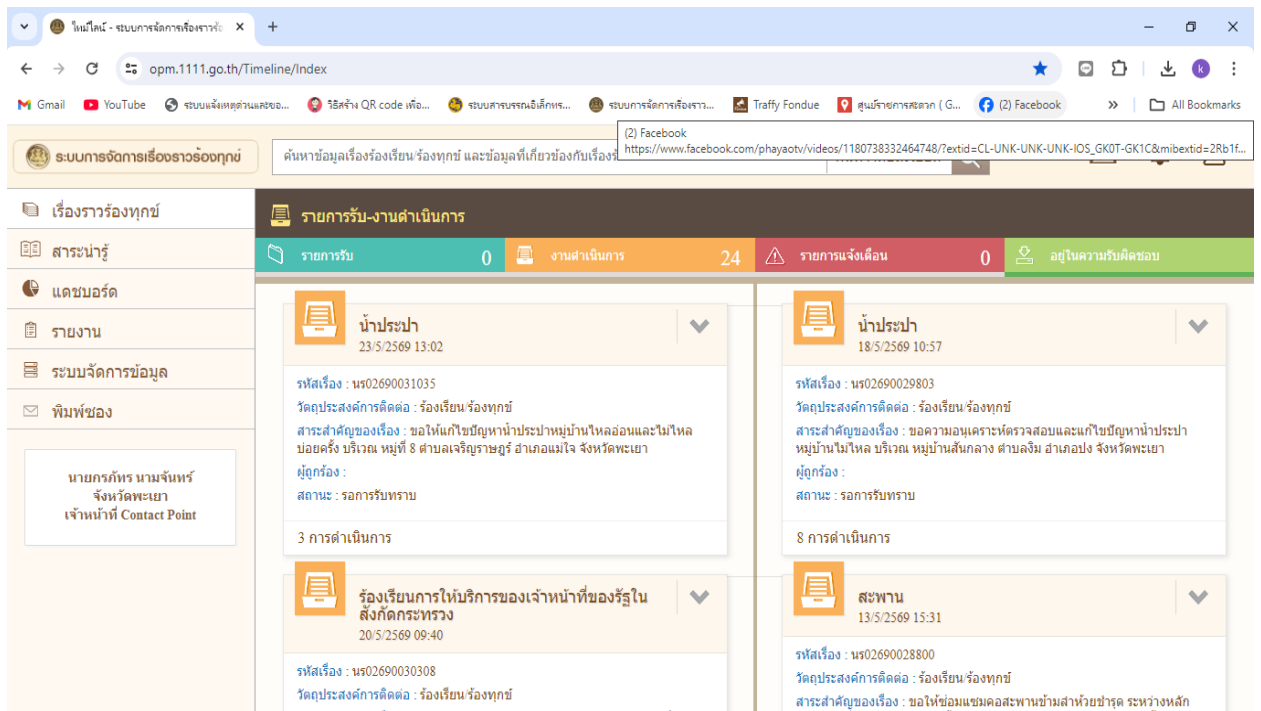
๑๒.๑ แสดงหน้า “เข้าสู่ระบบ” <https://opm.1111.go.th/>



๑๒.๒ ใส่ชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่ระบบ

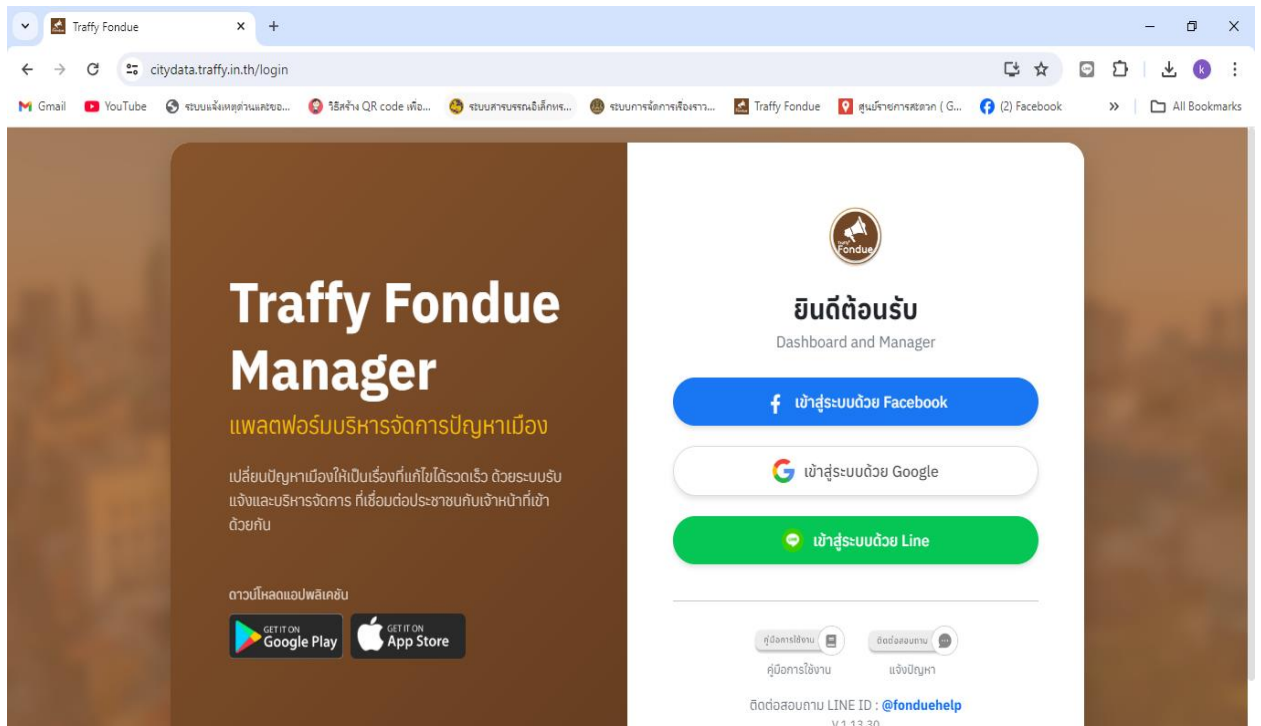


๑๒.๓ สามารถเข้าตรวจสอบเรื่องราวร้องเรียน – ร้องทุกข์ (ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน. ๑๑๑๑) และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

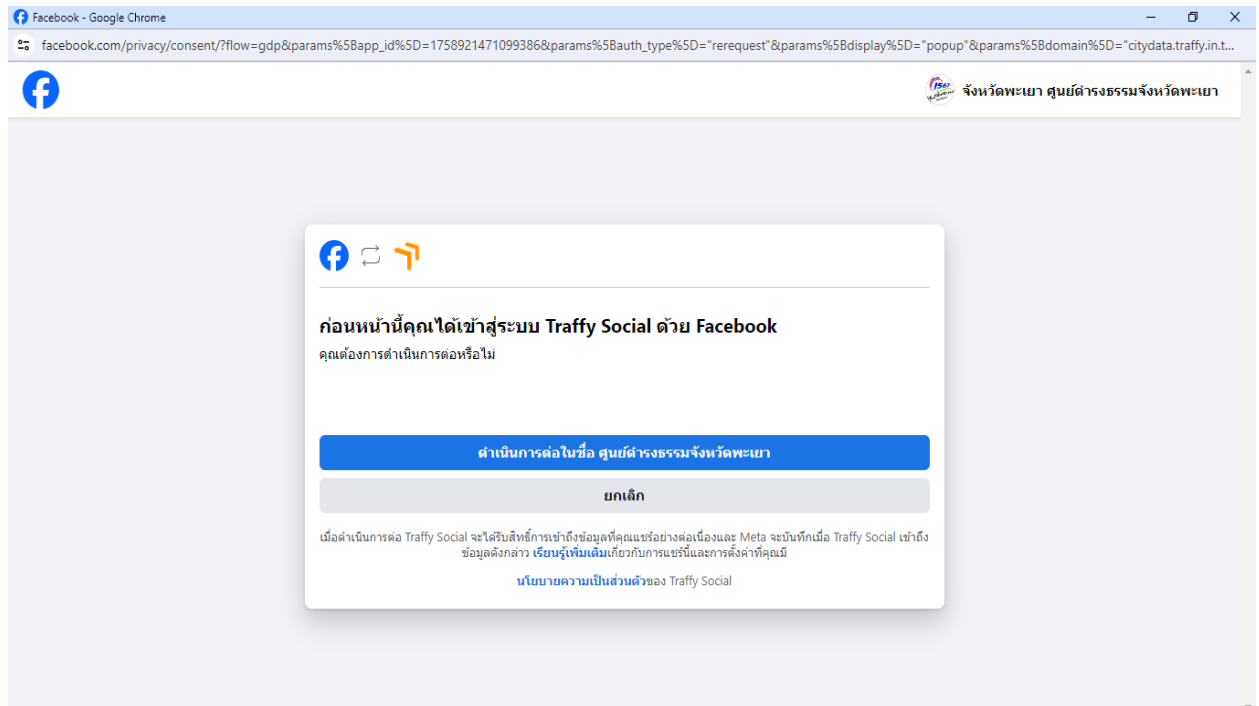


๑๓. การใช้งานเมนูการเข้าสู่ระบบบริหารจัดการปัญหาแพลตฟอร์ม Traffy Fondue

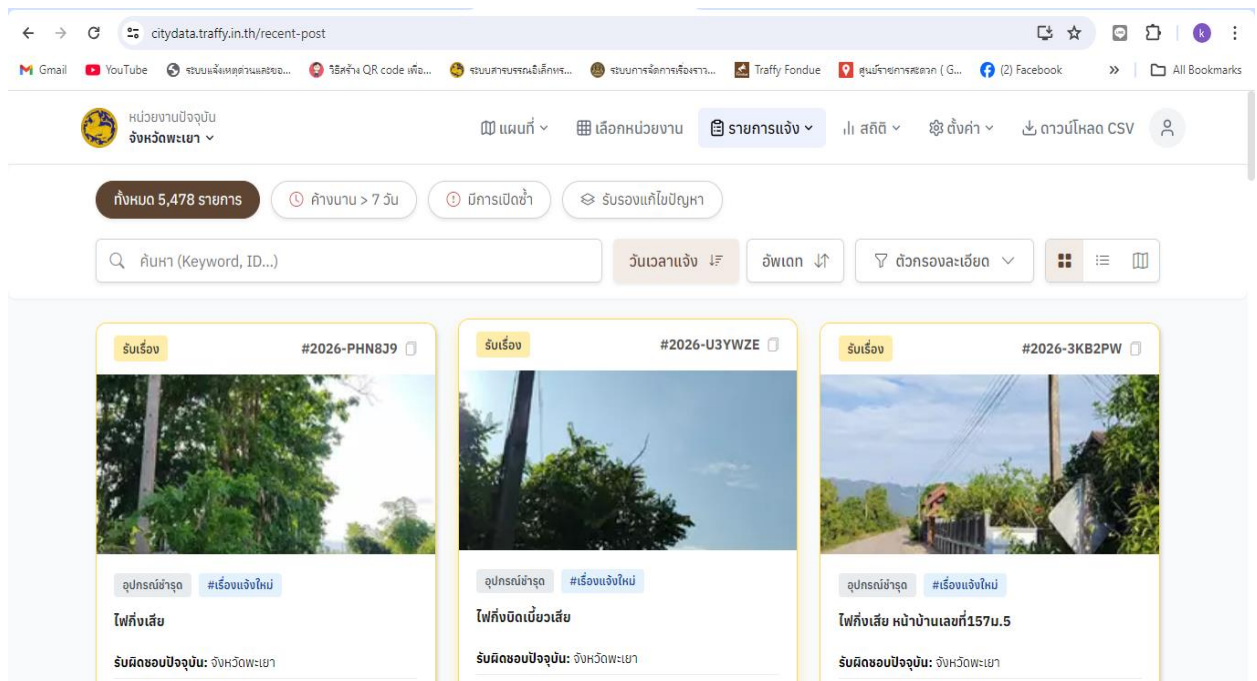
๑๓.๑ แสดงหน้า “เข้าสู่ระบบ” <https://citydata.traffy.in.th/login>



๑๓.๒ ใส่ชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่ระบบ โดยสามารถเข้าใช้งานด้วย Facebook , Google , Line



๑๓.๓ สามารถเข้าตรวจสอบเรื่องราวร้องเรียน – ร้องทุกข์ ระบบบริหารจัดการปัญหาแพลตฟอร์ม Traffy Fondue และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง



๑๔. ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน ของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย
๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๓. พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัย ร้องทุกข์ หมวด ๓
๔. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑
๕. พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และแก้ไขเพิ่มเติม
๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๗. ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดในการดำเนินการที่เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๒
๘. ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนและทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

