

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม

แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์

จังหวัดมหาสารคาม ได้มีประกาศจังหวัดมหาสารคาม เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม โดยมีขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ แล้วเสนอเรื่องตามลำดับจนถึงผู้ว่าราชการจังหวัดมหาสารคาม หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดมหาสารคามที่ได้รับมอบหมาย

๒. ผู้ว่าราชการจังหวัดมหาสารคาม หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดมหาสารคาม ที่ได้รับมอบหมาย จะพิจารณาสั่งการ แล้วศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จะแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยกำหนดให้รายงานผลภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่วันที่หน่วยงานได้รับโทรสารหรือหนังสือแจ้งจากศูนย์ฯ

๓. เมื่อได้รับรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จะเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดมหาสารคาม หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดมหาสารคาม ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาสั่งยุติเรื่อง/ให้ดำเนินการเพิ่มเติม หรือดำเนินการอื่น ๆ ตามที่เห็นสมควร

๔. หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลโดยไม่ชี้แจงปัญหา/อุปสรรค หรือขอขยายระยะเวลา ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จะดำเนินการ ดังนี้

๑) ติดตามให้รายงานผลภายใน ๑๐ วัน

๒) แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานผลภายใน ๗ วัน

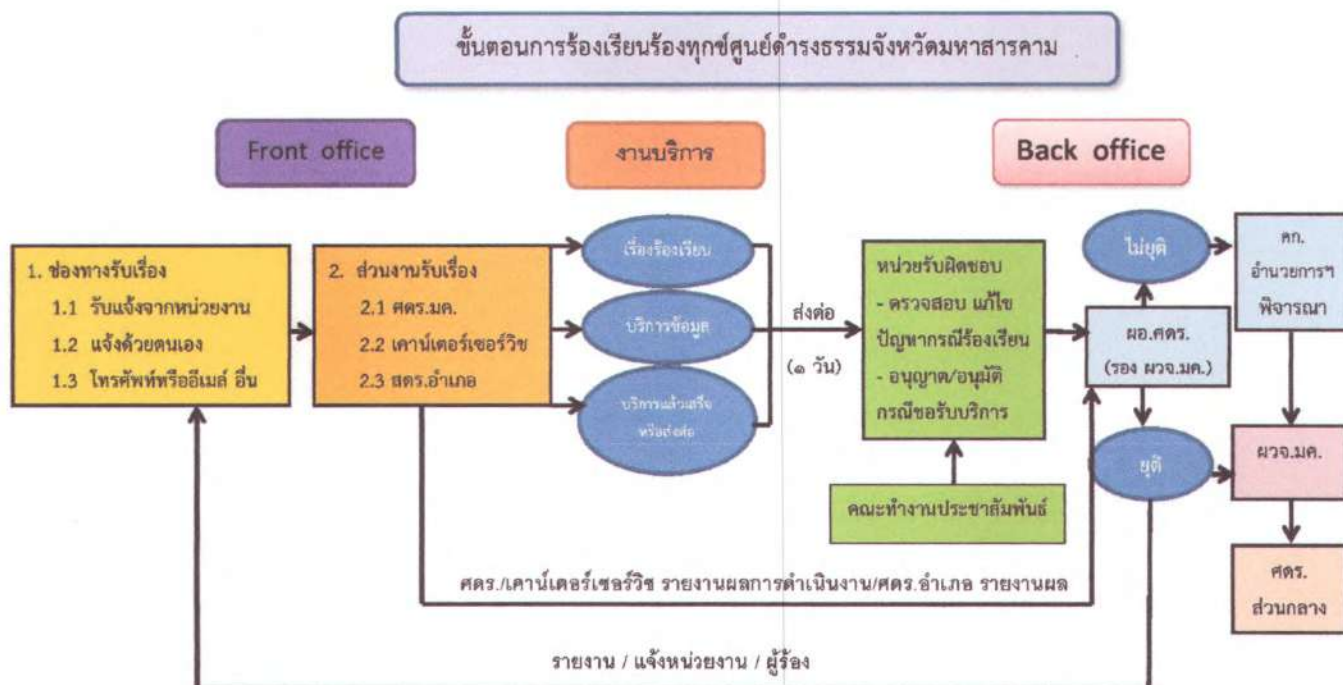
๓) แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานผลภายใน ๕ วัน

หากครบกำหนดเตือนครั้งที่ ๒ แล้วหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จหรือไม่รายงานผลการดำเนินการ หรือไม่ได้ชี้แจงเหตุขัดข้องให้ทราบ จะเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดมหาสารคาม หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดมหาสารคาม ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาดำเนินการให้หัวหน้าส่วนราชการ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามควรแก่กรณี เข้าชี้แจงข้อเท็จจริงด้วยตนเองให้กับผู้ว่าราชการจังหวัด หรือ รองผู้ว่าราชการจังหวัด ที่ได้รับมอบหมาย

๕. เมื่อปัญหาตามข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้ว ผู้ว่าราชการจังหวัดมหาสารคาม หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดมหาสารคาม ที่ได้รับมอบหมาย จะสั่งยุติเรื่อง พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องหรือรายงานส่วนราชการที่ส่งเรื่องให้ดำเนินการทราบแล้วแต่กรณี

๖. กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นปัญหาระดับนโยบาย ซึ่งจังหวัดหรือส่วนราชการได้ดำเนินการเต็มขีดความสามารถแล้ว หรือปัญหานั้นเข้าสู่กระบวนการที่มีขั้นตอนตามกฎหมายกำหนดไว้โดยเฉพาะแล้ว หรือปัญหาซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้ร้องมีหลักประกันความเป็นธรรม ได้รับความเป็นธรรม ได้รับการช่วยเหลือ เยียวยา ความเดือดร้อน หรือ ความเสียหายแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จะเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดมหาสารคาม หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดมหาสารคาม ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งยุติเรื่อง

ภาพแสดงกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากการร้องเรียนร้องทุกข์
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม



หมายเหตุ

Front office ประกอบด้วย

1. สนง.ศตร.มค. ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่จากสำนักงานจังหวัด, ที่ทำการปกครอง และหน่วยบริการหมุนเวียนกันปฏิบัติหน้าที่ วันจันทร์-วันศุกร์
2. เคาน์เตอร์เซอร์วิส ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่อำเภอเมือง และหน่วยงานบริการหมุนเวียนกันปฏิบัติหน้าที่ วันจันทร์ - วันศุกร์
3. สนง.ศตร.อำเภอ ประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามคำสั่งอำเภอ โดยมีชุดเคลื่อนที่เร็วเพื่อแก้ไขปัญหา กรณีเหตุฉุกเฉิน หรือเหตุด่วน

Back office ประกอบด้วย

1. ทุกหน่วยงานมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการประสานติดตามเรื่องที่รับจาก สนง.ศตร.มค.
2. หน่วยงานบริการ 18 หน่วยงาน มอบหมายเจ้าหน้าที่หมุนเวียนปฏิบัติหน้าที่ ณ ศตร.มค. และเคาน์เตอร์เซอร์วิส

๒. กระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากการร้องเรียนร้องทุกข์ของ
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม

ปฏิบัติการขั้นที่ ๑

- ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประชาชนสามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้หลายช่องทางตามความสะดวกของประชาชน ดังนี้

๑) มาร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง

- ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม ศาลากลางจังหวัดมหาสารคาม
- ที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกอำเภอ

๒) ทางโทรศัพท์

- โทรศัพท์/โทรสาร ๐๔๓ ๗๗๗๒๔๘
- โทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ (โทรฟรี)

๓) ทางจดหมายหรือหนังสือ

- เรียนผู้ว่าราชการจังหวัดมหาสารคาม ศาลากลางจังหวัดมหาสารคาม ถนนเลี้ยว

เมืองมหาสารคาม - ร้อยเอ็ด ตำบลแวงน่าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๐๐๐

- เรียนผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม ศาลากลางจังหวัดมหาสารคาม ถนนเลียบเมืองมหาสารคาม-ร้อยเอ็ด ตำบลแวงน่าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๔) ทางเว็บไซต์หรือสื่อสังคมออนไลน์

- www.mahasarakham.go.th (ร้องเรียนร้องทุกข์)
- www.damrongthammhk.go.th
- Facebook (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม)
- Line Official
- แอปพลิเคชัน Spond , ๑๕๖๗ ศูนย์ดำรงธรรม

● วิเคราะห์ปัญหาความเดือดร้อน เพื่อกำหนดแนวทางในการช่วยเหลือ/แก้ไข

- ๑) ปัญหาที่เดือดร้อนจากเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป
- ๒) ปัญหาที่เดือดร้อนที่มีผลกระทบกับประชาชนโดยรวม
- ๓) ปัญหาข้อพิพาทระหว่างเอกชนกับเอกชน
- ๔) ปัญหาข้อพิพาทระหว่างรัฐกับเอกชน

● บันทึกข้อมูลการร้องเรียนร้องทุกข์ ความเดือดร้อน มีรายละเอียดดังนี้

- ๑) รายละเอียด ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้อง เบอร์โทรศัพท์ผู้ร้อง และบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- ๒) ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ของผู้ถูกร้อง
- ๓) ข้อเท็จจริงอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๔) วัตถุประสงค์หรือความต้องการของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๕) เอกสารหรือพยานหลักฐานที่สำคัญที่เป็นองค์ประกอบแห่งการช่วยเหลือ (ถ้ามี)

ปฏิบัติการขั้นที่ ๒

ภายหลังจากการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเท็จจริงและกำหนดแนวทางในการช่วยเหลือแล้ว จะแบ่งแนวทางการดำเนินการช่วยเหลือเป็น ๔ แนวทาง ดังนี้

๑) กรณีปัญหาโดยทั่วไป จะให้คำแนะนำและให้คำปรึกษา ติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้อง

๒) เรื่องร้องเรียนใด ที่สามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยได้ และคู่กรณีสมัครใจเข้าร่วมการเจรจาไกล่เกลี่ย ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม จะเชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ย ณ ห้องไกล่เกลี่ย ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม หรือมอบหมายให้ชุดเคลื่อนที่เร็วลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบและดำเนินการไกล่เกลี่ยช่วยเหลือแก้ไข เช่น ข้อพิพาทระหว่างเอกชนกับเอกชน ข้อพิพาทระหว่างบุคคล

๓) เรื่องร้องเรียนที่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ มีดังนี้

- เป็นข้อพิพาทระหว่างเอกชนกับเอกชน แต่คู่กรณีอีกฝ่ายไม่ประสงค์ที่จะเข้าร่วมเจรจาไกล่เกลี่ย และ/หรือเป็นปัญหาที่จะต้องใช้กระบวนการตรวจสอบ สอบสวน สืบสวนหาสาเหตุ ข้อมูล รวมทั้งต้องแสวงหาพยานหลักฐานประกอบการช่วยเหลือหากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด พิจารณาแล้วว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับระเบียบ กฎหมายใด ก็จะส่งเรื่องให้หน่วยงานราชการนั้น ๆ รับไปดำเนินการ

๔) เรื่องร้องเรียนที่เป็นข้อพิพาทระหว่างรัฐกับเอกชน จะใช้การแก้ไขปัญหาโดยการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่ถูกกล่าวหา ตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาแก้ไขตามอำนาจหน้าที่ แล้วรายงานผลให้ทราบปัญหาสำคัญที่มีผลกระทบกับประชาชนโดยรวม มีความซับซ้อนหรือเป็นปัญหาเชิงนโยบายซึ่งไม่สามารถแก้ไขได้ใน



ระดับพื้นที่ จะรายงานให้ผู้บังคับบัญชา พิจารณาส่งเรื่องให้กับหน่วยงานส่วนกลางเพื่อกำหนดแนวทางในการช่วยเหลือแก้ไขต่อไป

ปฏิบัติการขั้นที่ ๓

- ภายหลังการแก้ไขปัญหาหากสามารถยุติได้จะนำเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณายุติเรื่องและแจ้งยุติในระบบ

- หากไม่สามารถยุติได้ โดยติดปัญหาและอุปสรรคและขอบเขตอำนาจ จะนำเสนอผู้บังคับบัญชาพร้อมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อพิจารณาต่อไป

- เรื่องที่ส่งให้หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง จะอยู่ระหว่างดำเนินการตรวจสอบและช่วยเหลือของหน่วยงานนั้น ๆ โดยกำหนดให้รายงานผลทั้งในระดับเบื้องต้นหรือเรื่องที่สามารถยุติได้ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับหนังสือแจ้งจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

ปฏิบัติการขั้นที่ ๔

- หน่วยงานที่รับเรื่องไปดำเนินการ รายงานผลให้จังหวัดทราบ

- ยุติเรื่อง จะเสนอผู้บังคับบัญชาให้พิจารณายุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องทราบ พร้อมยุติเรื่อง

- ไม่สามารถช่วยเหลือได้ เช่น ศาลตัดสินแล้ว หรืออยู่ระหว่างกระบวนการของศาล, ผู้ถูกร้องได้รับสิทธิของกฎหมายคุ้มครองที่ดีกว่า, ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ เป็นต้น จะเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาหาแนวทางอื่น หรือแจ้งให้ผู้ร้องทราบเพื่อใช้สิทธิในทางอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป

- หากหน่วยงานที่รับเรื่องไปแล้ว ไม่รายงานให้ทราบในกำหนด ๑๕ วัน

- ศูนย์ฯ จะมีหนังสือติดตามให้รายงานภายใน ๑๐ วัน

- แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๗ วัน

- แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๕ วัน

- หากพ้นกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ยังไม่รายงาน จะเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อเชิญหัวหน้าส่วนราชการนั้น ๆ เข้าชี้แจงข้อเท็จจริงด้วยตนเองกับผู้ว่าราชการจังหวัดหรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดที่ได้รับหมายมอบ

๓. การกำกับ ติดตาม ดูแลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม มีหลักปฏิบัติ ดังนี้

๑) รายงานผลการดำเนินงานประจำวัน ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมหาสารคาม รองผู้ว่าราชการจังหวัดมหาสารคาม และหัวหน้าสำนักงานจังหวัดมหาสารคาม โดยปิดรายงานในเวลา ๑๗.๐๐ น. ของทุกวัน

๒) รายงานผลการดำเนินงานประจำสัปดาห์เป็นเอกสารให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมหาสารคาม รองผู้ว่าราชการจังหวัดมหาสารคาม และหัวหน้าสำนักงานจังหวัดมหาสารคาม

๓) รายงานผลการดำเนินการประจำเดือนเป็นเอกสาร โดยสรุปผลการดำเนินงานทั้งเดือน ทั้งเรื่องที่ยุติและเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ โดยคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ เพื่อให้ทราบความชัดเจนของผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ว่าราชการจังหวัดมหาสารคาม และที่ประชุมกรรมการจังหวัดประจำทุกเดือน

ลงชื่อ

ผู้รับรองข้อมูล

(นายกฤตภัก โนมะยา)

ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
สำนักงานจังหวัดมหาสารคาม