



คู่มือการปฏิบัติงาน

งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร

(สำหรับเจ้าหน้าที่)

ฉบับปรับปรุง ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘



ส่วนที่ ๑

ความเป็นมาของการดำเนินการศูนย์ดำรงธรรม

๑.๑ เหตุผลความจำเป็นในการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

๑) กระทรวงมหาดไทยในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้แก่ประชาชน ได้เปิด “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๓๖ โดยมีเป้าหมายเพื่อรับทราบความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง ให้บริการข้อมูลข่าวสาร และรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับงานของกระทรวงมหาดไทย ต่อมาบทบาทของ “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” ได้เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน ดังนั้น กระทรวงมหาดไทยจึงได้ปรับปรุงบทบาทของ “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” ให้มีเอกภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเปลี่ยนชื่อเป็น “ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย” ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๓๗

๒) กระทรวงมหาดไทยมีนโยบายในการปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ให้เป็นไปในเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ มีภารกิจด้านการส่งเสริมสงเคราะห์ ยกย่องเชิดชูพลเมืองดีที่เสียสละ กล้าหาญ เสียสละชีวิตเข้าช่วยเหลือผู้อื่นที่ตกอยู่ในภาวะคับขันอันตรายด้วยคุณธรรม โดยเปิดโอกาสให้องค์กรภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมและสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย มีบทบาทในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างจริงจังมากขึ้น ประชาชนรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอย่างแพร่หลาย และสามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ได้ทุกเรื่องตลอดเวลา บังเกิดเป็นการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ที่เป็นรูปธรรม กระทรวงมหาดไทยจึงได้ปรับปรุงศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยจัดให้มีสถานที่ตั้งอย่างชัดเจนและเหมาะสม มีเจ้าหน้าที่และเครื่องมือสื่อสารที่มีเครือข่ายเชื่อมโยงถึงกันในทุกระดับ สามารถติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็วและมีพิธีเปิดศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่อย่างเป็นทางการพร้อมกันทั่วประเทศในวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๔๕ ซึ่งตรงกับวันดำรงราชานุภาพ โดยศูนย์ดำรงธรรมที่ปรับปรุงใหม่ ประกอบด้วย **ศูนย์ดำรงธรรมในส่วนกลาง** แบ่งเป็น ๒ ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และศูนย์ดำรงธรรมหรือศูนย์ให้บริการประชาชนในลักษณะเดียวกับศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ของหน่วยงานระดับกรมและรัฐวิสาหกิจ และ **ศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาค** แบ่งเป็น ๒ ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยมีภารกิจหลักคือ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เพิ่มช่องทางการร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ มาด้วยตนเอง และโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ ซึ่งโทรเข้ามายังส่วนกลางของกระทรวงมหาดไทย ยกเว้น ๓ จังหวัดชายแดนภาคใต้ จะโทรเข้าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ เนื่องจากมีปัญหาการสื่อสารทางภาษา ทั้งนี้ ในระดับอำเภอ กระทรวงมหาดไทย โดยกรมการปกครองได้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เพื่อปฏิบัติภารกิจในลักษณะเดียวกันมาอย่างต่อเนื่องจนถึงปี พ.ศ. ๒๕๕๗

๓) คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม โดยให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม โดยให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยความสะดวกให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม และการดำเนินงานของจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

๔) คณะรัฐมนตรี...

๔) คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อคราวประชุมวันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๗ เห็นชอบให้กระทรวงมหาดไทย เร่งจัดทำกรอบภารกิจและแนวทางการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมให้ชัดเจน โดยพิจารณากำหนดให้ ศูนย์ดำรงธรรมมีอัตรากำลังรองรับการปฏิบัติหน้าที่ตามกรอบภารกิจที่กำหนดขึ้นเป็นการเฉพาะ และให้มี เส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ที่ชัดเจนด้วย

๑.๒ ภารกิจและการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

๑.๒.๑ ก่อนมีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗

๑.๒.๑.๑ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย (ส่วนกลาง) เป็นส่วนงานหนึ่งสังกัด สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการ เกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- (๑) รับผิดชอบการประมวลข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์
- (๒) วิเคราะห์และติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- (๓) สนับสนุนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของผู้ตรวจราชการ กระทรวงมหาดไทย ตลอดจนสนับสนุนและวิเคราะห์ข้อมูลให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยในการออก สืบสวนข้อเท็จจริง หรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

(๔) จัดวางระบบเรื่องร้องเรียนในระบบอิเล็กทรอนิกส์

(๕) ประสานการปฏิบัติงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีราษฎรเดินทางมา ชุมชุมร้องเรียนที่กระทรวงมหาดไทย เพื่อจัดประชุมหารือแก้ไขสถานการณ์ ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้เดินทาง มาร้องเรียน

(๖) รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทย ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการสืบสวนสอบสวน จัดทำรายงานผล ความคืบหน้าตามผู้บังคับบัญชาสั่งการ รวมทั้งประสานและดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหากรณีราษฎรทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา

- (๗) ดำเนินการงานส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี
- (๘) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

๑.๒.๑.๒ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด (ส่วนภูมิภาค) เดิมเป็นภารกิจหนึ่งของกลุ่มงาน อำนาจการ สำนักงานจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนแต่เพียงอย่างเดียว

ส่วนที่ ๒

การดำเนินการศูนย์ดำรงธรรมตามแนวทางของประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗

๒.๑ การดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ กำหนดให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัด เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

โดยกำหนดให้ศูนย์ดำรงธรรมแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็วในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- (๑) การพัฒนาจังหวัดตามนโยบายของรัฐบาล
- (๒) การป้องกันภัยสาธารณะ
- (๓) การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด
- (๔) การป้องกันและปราบปรามการตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ
- (๕) การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์
- (๖) การคุ้มครองป้องกันหรือช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาสให้ได้รับความเป็นธรรม
- (๗) การบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคมตาม

นโยบายของรัฐบาล

นอกจากภารกิจตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ แล้ว ในระยะเวลาต่อมา รัฐบาล คณะรักษาความสงบแห่งชาติ และกระทรวงมหาดไทย ยังได้มอบหมายภารกิจเพิ่มเติมให้ศูนย์ดำรงธรรมดำเนินการอย่างต่อเนื่อง อาทิ

- (๑) การเป็นศูนย์กลางในการขึ้นทะเบียนและแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวในพื้นที่
- (๒) การเป็นจุดบริการเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบแบบเบ็ดเสร็จ
- (๓) การเป็นศูนย์ให้บริการข้อมูล (Single Windows) และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการลงทุน

ของผู้ประกอบการ SME ในการส่งเสริมการลงทุนในเขตเศรษฐกิจพิเศษ

- (๔) ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัด (OSS)
- (๕) การเป็นศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาต

ต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

- (๖) การเป็นจุดบริการเพื่อแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ในพื้นที่
- (๗) การเป็นศูนย์กลางในการรับบริจาคช่วยเหลือผู้ประสบภัยแผ่นดินไหวในประเทศเนปาล
- (๘) กองทุนยุติธรรมจังหวัด กระทรวงยุติธรรม โดยศูนย์ดำรงธรรม เป็นช่องทางในการ

ช่วยเหลือคุ้มครองคนยากจนและผู้ด้อยโอกาส คุ้มครองผู้ถูกล่วงละเมิดสิทธิและเสรีภาพ ให้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมตามนโยบายรัฐบาล ข้อ ๓ เรื่องลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐ

(๙) การสนับสนุน

(๙) การสนับสนุนการดำเนินงานโครงการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดีของกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ซึ่งคณะรัฐมนตรี ได้มีมติเมื่อวันที่ ๗ เมษายน ๒๕๕๘ รับทราบความคืบหน้าการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดีหนี้ครัวเรือน หนี้รายย่อย หนี้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) และหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม เพื่อลดความเหลื่อมล้ำ และได้มอบหมายให้ศูนย์ดำรงธรรมเป็นหน่วยงานในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โครงการฯ ให้กับประชาชนในพื้นที่จังหวัด/อำเภอ/หมู่บ้าน/ชุมชน เข้าถึงการบริการตามโครงการฯ อย่างครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายในทุกพื้นที่ตามนโยบายรัฐบาล ข้อ ๓ เรื่องลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐ

(๑๐) เป็นศูนย์ช่วยเหลือปัญหาความเดือดร้อนของเกษตรกร เช่น การจ่ายเงินชดเชยปัจจัยการผลิตให้แก่เกษตรกรชาวนา/ยางพารา การดำเนินงานของกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร การจัดตลาดนัดสินค้าเกษตรเพื่อแก้ไขปัญหาการค้าพืชผลเกษตรตกต่ำ การแก้ไขปัญหาภัยแล้ง เป็นต้น

(๑๑) อื่น ๆ เช่น การสนับสนุนการจัดตั้งเวทีรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อการปฏิรูปประเทศของคณะกรรมการการวิสามัญการมีส่วนร่วมและรับฟังความคิดเห็นของประชาชน สภาปฏิรูปแห่งชาติ

กระทรวงมหาดไทยจึงได้แจ้งแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม โดยแบ่งภารกิจออกเป็น ๒ ลักษณะ คือ

(๑) ภารกิจทั่วไป ได้แก่

- (๑.๑) งานรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์
- (๑.๒) งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)
- (๑.๓) งานบริการรับเรื่อง-ส่งต่อ
- (๑.๔) งานบริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษา
- (๑.๕) รับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน
- (๑.๖) การปฏิบัติตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล/หัวหน้า คสช.
- (๑.๗) การจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว (Mobile Service)

(๒) ภารกิจเฉพาะ ให้กำหนดภารกิจตามความเหมาะสมของสภาพปัญหา โดยพิจารณาจากศักยภาพของจังหวัด กำหนดภารกิจที่ต้องดำเนินการเช่น จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งเป็นที่ตั้งของโรงงานอุตสาหกรรมจำนวนมาก จึงต้องกำหนดให้มีภารกิจการขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว จังหวัดที่เป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษ ได้แก่ จังหวัดตาก จังหวัดมุกดาหาร จังหวัดสงขลา จังหวัดสระแก้ว และจังหวัดตราด กำหนดให้มีภารกิจในการเป็นศูนย์ให้บริการข้อมูล จังหวัดที่เป็นเขตชายแดน กำหนดให้มีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการค้ามนุษย์ เป็นต้น

ส่วนที่ ๓

การดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร

๓.๑ ความเป็นมาของการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ

มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๗ เห็นชอบตามที่กระทรวงมหาดไทยเสนอแนวทางในการสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม โดยขอความร่วมมือทุกกระทรวง สั่งการให้ส่วนราชการในสังกัด ไม่ว่าจะเป็นส่วนราชการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัด อำเภอ ส่วนราชการส่วนภูมิภาค รัฐวิสาหกิจในสังกัด ให้การสนับสนุนด้านบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ข้อมูลงานบริการประชาชนด้านต่างๆ หรือด้านงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตามความเหมาะสมและจำเป็น

คำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ ๔๓๖/๒๕๕๗ เรื่องการแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรม โดยมีปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นประธาน รองปลัดกระทรวง หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย อธิบดีในสังกัดกระทรวงมหาดไทยทุกกรม รัฐวิสาหกิจในสังกัด และผู้อำนวยการสำนักงานตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นเลขานุการ เพื่อกำกับ ดูแล อำนวยการให้การบริหารศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และการบริหารงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เป็นไปตามเจตนารมณ์ของ คสช.

๓.๒ การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร

เพื่อให้เป็นไปตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ที่มีวัตถุประสงค์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอน ในการปฏิบัติงาน และส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการของภาครัฐ จังหวัดยโสธรจึงได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรขึ้น ตามคำสั่งจังหวัดยโสธร ที่ ๓๔๓๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๒ กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร และตามคำสั่งจังหวัดยโสธร ที่ ๒๔๔๔/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑๗ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยกำหนดให้มีศูนย์ดำรงธรรม ๓ ระดับ ดังนี้

๓.๒.๑ ศูนย์ดำรงธรรมระดับจังหวัด

ณ ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดยโสธร (หลังเก่า) ถนนแจ้งสนิท ตำบลในเมือง อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร

๓.๒.๒ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

ณ ที่ว่าการอำเภอ จำนวน ๙ อำเภอ

๓.๒.๓ ศูนย์ดำรงธรรมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ณ ที่ทำการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง

๓.๓ กระบวนการดำเนินการในการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๓.๓.๑ การแบ่งประเภทเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรได้กำหนดประเภทเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตามแนวทางของสำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ดังนี้

๑. แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด (ยาเสพติด ผู้มีอิทธิพล สถานบริการ การพนัน ทรัพยากรธรรมชาติ)
๒. ปัญหาความเดือดร้อน (บริการพื้นฐาน เหตุรำคาญ มลภาวะ ชุมชู่ สาธารณภัย คุ่มครองผู้บริโภค)
๓. กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ทุจริต บริการ ไม่เป็นธรรม พฤติกรรม ฯลฯ)
๔. ปัญหาที่ดิน (พิพาทที่ดินกับรัฐ/เอกชน ออกเอกสารสิทธิ์ บุกรุกที่สาธารณะ)
๕. ขอความช่วยเหลือ (ทุนประกอบอาชีพ/การศึกษาด้านการเกษตร สงเคราะห์ผู้ป่วย หนี้ในระบบ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ขอความช่วยเหลืออื่น ๆ)
๖. เรื่องอื่น ๆ (ขอข้อมูล ปรีกษา แสดงความคิดเห็น เรื่องอยู่ในชั้นศาล)

๓.๓.๒ แนวทางในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนสามารถดำเนินการได้ ๓ ประเภท ดังนี้

๑) ประเภทการร้องเรียนเกี่ยวข้องกับหน่วยงานเดียว

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรจะรับเรื่อง แล้วมอบหมายให้ส่วนราชการที่มีอำนาจหน้าที่ ดำเนินการดังนี้

(๑) มอบหมายเจ้าหน้าที่ทำความเข้าใจ ชี้แจงกับผู้ร้อง หากชี้แจงแล้ว ก็ให้ยุติเรื่อง แต่หากยังไม่แล้วเสร็จต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

(๒) กรณีร้องเรียนด้วยหนังสือ และผ่านช่องทางอื่น ๆ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ลงทะเบียนรับเรื่อง แล้วจ่ายให้หน่วยงานนั้นไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒) เรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการแก้ไขโดยการตั้งคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ/คณะทำงาน รับผิดชอบให้คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ/คณะทำงาน รับผิดชอบโดยมอบหมายฝ่ายเลขานุการเป็นเจ้าของเรื่อง

(๑) กรณีมาร้องเรียนด้วยตนเอง ให้ส่วนราชการที่เป็นฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการฯ มอบหมาย จนท.มารับเรื่องที ศดร. หากชี้แจงทำความเข้าใจสามารถยุติเรื่องได้ ก็ให้ยุติเรื่อง แต่หากยังไม่แล้วเสร็จต้องดำเนินการต่อให้ จนท. ศดร. ลงทะเบียนรับเรื่อง แล้วจ่ายให้หน่วยงานที่เป็นฝ่ายเลขานุการฯ ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

(๒) กรณีร้องเรียนด้วยหนังสือ และผ่านช่องทางอื่น ๆ ให้ จนท. ศดร. ลงทะเบียนรับเรื่อง แล้วจ่ายให้หน่วยงานที่เป็นฝ่ายเลขานุการฯ ไปดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๓) เรื่องเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน

กรณีเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรม เป็นผู้รับผิดชอบและประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๓.๓.๓ คณะทำงานชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

จังหวัดยโสธร มีคำสั่งที่ ๗๔๐๗/๒๕๕๘ เรื่อง การแต่งตั้งชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว และรับฟังปัญหา และข้อเรียกร้องจากกลุ่มมวลชน ลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๕๘ ทำหน้าที่ในการลงพื้นที่ตรวจสอบกรณีเรื่องที่มีความจำเป็นเร่งด่วนตามที่มีการแจ้งเหตุหรือแจ้งเบาะแส หรือการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ในพื้นที่ ให้ลงพื้นที่ตรวจสอบและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา โดยสามารถเรียกพยาน บุคคลมาชี้แจงข้อเท็จจริงและเรียกพยานเอกสารต่าง ๆ มาประกอบการพิจารณาข้อร้องเรียนได้รวมทั้งรับฟัง ปัญหาจากกลุ่มมวลชน

๓.๓.๔ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร

เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร เป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพจังหวัดยโสธรได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร เพื่อรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ดังนี้

- | | |
|--|-------------|
| ๑) ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด | เจ้าหน้าที่ |
| ๒) นิติกร สำนักงานจังหวัดยโสธร | เจ้าหน้าที่ |
| ๓) นักวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานจังหวัดยโสธร | เจ้าหน้าที่ |
| ๔) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร | เจ้าหน้าที่ |
| ๕) นิติกร สคบ.ประจำจังหวัดยโสธร | เจ้าหน้าที่ |

๓.๓.๕ ช่องทางการติดต่อศูนย์ดำรงธรรม

ลำดับ	ช่องทาง ร้องเรียนร้องทุกข์	คำอธิบาย/นิยาม ช่องทางร้องเรียนร้องทุกข์
๑. ช่องทางปกติ		
	๑) มาด้วยตนเอง	ประชาชนเดินทางมาติดต่อ/ร้องเรียนฯ ด้วยตนเองที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดยโสธร (หลังเก่า) หรือจุดบริการเคลื่อนที่ หรือสารบรรณกลางจังหวัดยโสธร โดยการเขียนคำร้องเรียนร้องทุกข์ในแบบฟอร์มของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดฯ หรือยื่นคำร้องเรียนร้องทุกข์ที่ผู้ร้องได้จัดทำขึ้นเองมาประกอบด้วย)
	๒) สายด่วน ๑๕๖๗	หมายเลขโทรศัพท์สายด่วนศูนย์ดำรงธรรม ๑๕๖๗ โทรฟรี (โทรในพื้นที่จังหวัดยโสธร)
	๓) จดหมาย	๑) ประชาชนร้องเรียนโดยการทำเป็นจดหมายส่งทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่สารบรรณกลางจังหวัดยโสธรได้ประทับตราลงทะเบียนรับหนังสือ ๒) ตู้รับเรื่อง หน้าจวนผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธร ๓) ตู้รับเรื่อง หน้าศาลากลางจังหวัดยโสธร
	๔) สปน.๑๑๑๑	ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี https://opm.1111.go.th/
	๕) โทรศัพท์	หมายเลขโทรศัพท์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร เบอร์มือถือ ๐๙ ๕๖๐๗ ๕๕๑๗, เบอร์สำนักงาน ๐ ๔๕๗๑ ๔๒๘๐
	๖) สื่อออนไลน์	๑) เฟซบุ๊ก “ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร” https://www.facebook.com/drt yasothon/ ๒) ไลน์ “ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร” ไอดีไลน์ : Yaso1567 ๓) อีเมล “ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร” drt yasothon2@gmail.com ๔) ระบบ google form ๕) ตรวจพบจากสื่อสังคมออนไลน์ของภาคประชาชน/สื่อมวลชนต่าง ๆ เช่น เฟซบุ๊กเพจ, กลุ่มสาธารณะต่าง ๆ

	๗) เว็บไซต์	๑) เว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย https://damrongdham.moi.go.th/ ๒) เว็บไซต์จังหวัดยโสธร www.yasothon.go.th หรือ เว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร https://www.yasothon.go.th/web/Yaso_files/Damrong/loginweb.html ๒.๑) ร้องเรียนเรื่องทั่วไป https://www.yasothon.go.th/petition/web/index.php ๒.๒) ร้องเรียนเรื่องการทุจริตประพฤติมิชอบ https://www.yasothon.go.th/petition/web/petition-corrupt.php
	๘) หนังสือ	หนังสือจากส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ องค์กร/สมาคม/หน่วยงานภาครัฐและ ภาคเอกชน ที่ส่งถึงผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธรหรือผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ยโสธรหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ทั้งทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ทางไปรษณีย์ หรือมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมาส่งด้วยตนเอง โดยเจ้าหน้าที่สารบรรณกลางจังหวัด ยโสธรได้ประทับตราลงทะเบียนรับหนังสือ
๒	ช่องทางระบบ แอปพลิเคชัน Traffy Fondue	ร้องเรียนฯ ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ระบบ Traffy Fondue ไอดีไลน์ : @traffyfondue

๓.๓.๖ มาตรฐานการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๑) ช่องทางออนไลน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์, อีเมล, แอปพลิเคชัน, เพชบุ๊ก, ไลน์) ต้องตอบกลับ
ภายใน ๑๕ นาที

๒) ช่องทางโทรศัพท์และสายด่วน ต้องรับสายในทันที หรือสายโทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง

๓) ข้อความสำหรับการพูดเมื่อให้บริการผ่านโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗

(๓.๑) เมื่อรับโทรศัพท์ครั้งแรกใช้ข้อความว่า “สวัสดีครับ/สวัสดีค่ะ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร
ยินดีให้บริการครับ/ค่ะ แจ้งชื่อผู้ให้บริการ.....รับสายครับ/ค่ะ ท่านประสงค์ร้องเรียนร้องทุกข์ หรือขอรับ
คำปรึกษากรณีใดครับ/ค่ะ”

(๓.๒) ในระหว่างการสนทนาให้สอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับการร้องเรียนร้องทุกข์หรือการขอรับ
คำปรึกษา โดยจดรายละเอียดไว้ทั้งหมด

(๓.๓) เมื่อจบการสนทนาใช้ข้อความว่า “ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ของท่านไว้แล้ว และจะเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธรเพื่อพิจารณาดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป และจะได้แจ้ง
ผลการดำเนินการให้ทราบอีกครั้งครับ/ค่ะ ขอขอบคุณครับ/ค่ะ”

๓.๓.๗ ระยะเวลาดำเนินการ

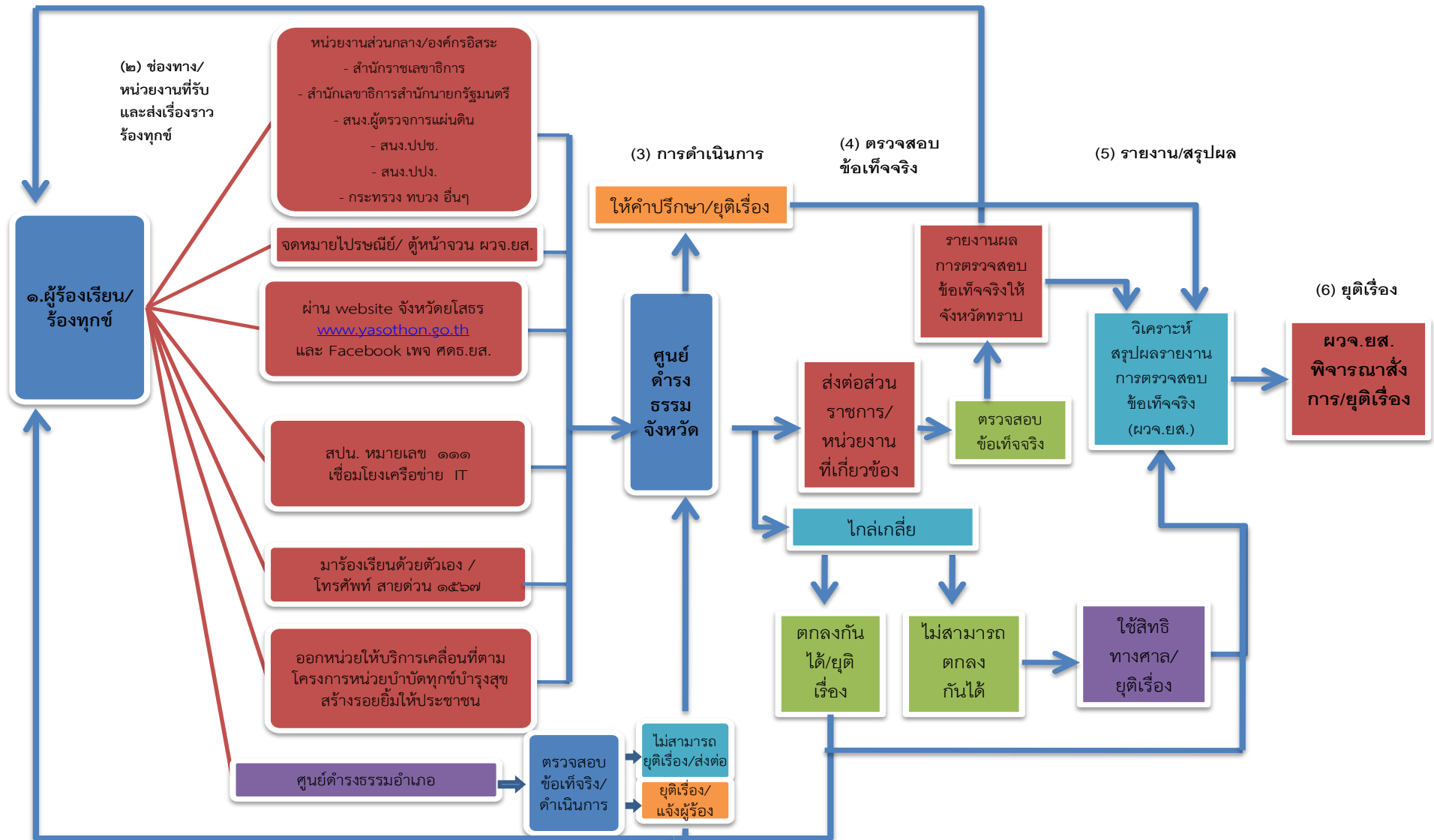
๑) การรับเรื่อง/พิจารณาเรื่อง และรายงานผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธรทราบหรือพิจารณา ภายใน ๓ วัน
(ตามความยากง่าย/ยุ่งยากซับซ้อน หรือความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน)

๒) หน่วยงานที่รับผิดชอบ เมื่อได้รับเรื่องแล้ว จะต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณา
ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และแจ้งผู้ร้องทราบโดยตรง (ถ้ามี) หากเป็นเรื่องที่ไม่มีข้อยุ่งยาก ซับซ้อน
ให้รายงานผลการดำเนินการผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรเพื่อเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธรพิจารณา
ภายใน ๑๕ วัน

๓) กรณีต้องแสวงหาข้อมูล/ข้อเท็จจริง ที่มีความยุ่งยาก ต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบหรือประสานข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม ให้รายงานผลการดำเนินการผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรเพื่อเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธรพิจารณา ภายใน ๒๕ วัน

๔) เมื่อหน่วยงานรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธรพิจารณายุติเรื่อง และแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องทราบ (กรณีผู้ร้องประสงค์ออกนาม หรือปกปิดชื่อ) ภายใน ๓ วัน

แผนภูมิขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร



๓.๔ ระบบการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑. การรายงานผลการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร จะแจ้งส่วนราชการ หน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามอำนาจหน้าที่ โดยจะระบุระยะเวลาการรายงานผลการดำเนินการอย่างชัดเจน หากเป็นเรื่องที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ให้รายงานผลการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ และหากเป็นเรื่องที่มีความยุ่งยากต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบ และต้องมีการประสานข้อมูลจากหลายหน่วยงาน ให้รายงานผลการดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ ทั้งนี้ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรจะกำหนดวันที่รายงานผลอย่างชัดเจน

๒. การแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ เมื่อพ้นระยะเวลากำหนดการรายงานตามข้อ ๑ แล้ว ยังไม่ได้รายงานผลจะมีการแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ เป็นหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ เพื่อเร่งรัดการดำเนินการโดยจะต้องรายงานผลการดำเนินการภายใน ๒๐ วัน

๓. การแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ เมื่อพ้นระยะเวลากำหนดการรายงานการแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ยังไม่ได้รายงานผลอีกจะมีการแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ เป็นหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อเพื่อเร่งรัดการดำเนินการเป็นครั้งที่ ๒ โดยจะต้องรายงานผลการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน

๔. การแจ้งเตือนครั้งที่ ๓ เมื่อพ้นระยะเวลากำหนดการรายงานการแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้วแต่ยังไม่รายงานตามกำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรจะรวมเรื่องและเสนอเรื่องให้รองผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธรพิจารณาและลงนามเพื่อติดตามทวงถามโดยตรง โดยจะต้องรายงานผลการดำเนินการภายใน ๗ วัน

๕. เมื่อครบกำหนดการแจ้งเตือนครั้งที่ ๓ แล้ว หากส่วนราชการหรือหน่วยงานยังไม่มีรายงานผลการดำเนินการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรจะเสนอเรื่องให้ผู้ว่าราชการจังหวัดรับทราบ และเชิญส่วนราชการดังกล่าวเข้าร่วมประชุมติดตาม เร่งรัด และชี้แจงปัญหาอุปสรรคในแต่ละเดือนต่อไป หากยังไม่ได้รับรายงานผลการดำเนินการจะประสานงานเป็นการภายในผ่านโทรศัพท์ เพื่อสอบถามปัญหาอุปสรรคในการพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้น ๆ เพื่อจะได้พิจารณาดำเนินการต่อไปนอกจากนี้ ในการประชุมกรรมการจังหวัด หัวหน้าส่วนราชการจังหวัดยโสธรในแต่ละเดือนยังได้มีการติดตามผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละเรื่องเพื่อเร่งรัดการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่เพื่อให้ได้ข้อยุติโดยเร็วอีกทางหนึ่งด้วย

๖. จังหวัดยโสธรได้บริหารจัดการเรื่องราวย่อยๆ โดยได้จัดทำ LINE “ศูนย์ดำรงธรรม@ยโสธร” เพื่อให้การประสาน งานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และรายงานผลการดำเนินการนอกจากการทำหนังสือแจ้ง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คิวอาร์โค้ด LINE “ศูนย์ดำรงธรรม@ยโสธร”



๗. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ได้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ (LINE ID : yaso๑๕๖๗) ในการติดต่อสื่อสารระหว่างหัวหน้าส่วนราชการ และเจ้าหน้าที่รับผิดชอบจากส่วนราชการและหน่วยงานภายในจังหวัด ในการประสานงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อให้การติดต่อสื่อสารเกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

๓.๕ ระบบการรายงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร

๑. รายงานผลการดำเนินงานต่อกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ดังนี้

- รายงานในระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทย (www.1567.moi.go.th)
- รายงานผลการดำเนินงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ
- รายงานผลการรับแจ้งปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ผ่านสายด่วน ๑๕๖๗ เพื่อส่งต่อข้อมูลให้ศูนย์อำนวยการ จัดความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (ศจพ.)
- รายงานการให้บริการอำนวยความสะดวกประชาชนในระดับพื้นที่โดยรวมเป็นศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ครบจบในแอปพลิเคชันทางรัฐ
- รายงานสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (๑๑๑๑)

๒. รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธร

- สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประจำวัน ภายในเวลา ๑๖.๓๐ น.
- สรุปผลการดำเนินงานประจำสัปดาห์ทุกวันศุกร์ ภายในเวลา ๑๖.๓๐ น.
- สรุปผลการดำเนินงานประจำเดือนผ่านที่ประชุมกรรมการจังหวัด

๓.๖ การประชาสัมพันธ์

๑. ติดตั้งป้ายศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในบริเวณที่เหมาะสม และประชาชนสามารถมองเห็นได้ชัดเจน

๒. ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของจังหวัดยโสธรโดยได้จัดทำเว็บไซต์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร รวมทั้งได้เปิดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้สำหรับบริการประชาชนอีกช่องทางหนึ่ง (www.yasothon.go.th)

๓. ประชาสัมพันธ์ทางรายการวิทยุ “ส่งความสุขให้ชาวยโสธร” ดำเนินรายการโดยผู้ว่าราชการจังหวัด และสถานีวิทยอื่น ๆ ในพื้นที่

๔. ประชาสัมพันธ์ผ่านการประชุมประจำเดือนของหัวหน้าส่วนราชการ (กรมการจังหวัด) การประชุมประจำเดือนของอำเภอ การประชุมผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๕. เว็บไซต์เฟซบุ๊กเพจ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร

๓.๗ งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)

การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ศาลากลางจังหวัดยโสธร จังหวัดได้นำงานบริการที่มีประชาชนมาขอใช้บริการจำนวนมากมาให้บริการภายในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ณ ศาลากลางจังหวัดยโสธร ได้แก่ (๑) การคัดร้องเอกสาร (ทะเบียนราษฎร ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนสมรส ทะเบียนหย่า ใบมรณะบัตร สูติบัตร) โดยมีค่าธรรมเนียมแผ่นละ ๑๐ บาท (๒) ศูนย์ประสานงานขับเคลื่อนการพัฒนาจังหวัดยโสธรสู่ประชาคมอาเซียน (๓) ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (๔) งานบริการสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (๕) ศูนย์อำนวยความสะดวกเป็นธรรมจังหวัดยโสธร

๓.๘ การประเมินคุณภาพการให้บริการ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ได้มีการดำเนินการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (แบบสำรวจตามภาคผนวก)

๓.๙ แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน

กรณีมีผู้ร้องเรียนเจ้าหน้าที่/ร้องเรียนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร

๓.๙.๑ กรณีมีผู้ร้องเรียนเจ้าหน้าที่/ร้องเรียนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร

๑) กรณีได้รับแจ้งจากกระทรวงมหาดไทยหรือหน่วยงานภายนอก ให้เสนอผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธรพิจารณาขอหมายให้หัวหน้าสำนักงานจังหวัดยโสธรและผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานผลให้กระทรวงมหาดไทยหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

๒) กรณีมีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรโดยตรง ผ่านช่องทางต่าง ๆ (๑๖ ช่องทาง) ให้เสนอเรื่องให้ผู้อำนวยความสะดวกกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และหัวหน้าสำนักงานจังหวัด เพื่อพิจารณาและตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กรณีมีความผิดทางอาญา ละเมิด หรือวินัย ให้ดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี

๓.๙.๒ กรณีไม่มีข้อร้องเรียน ให้ดำเนินการตามมาตรการเชิงรุกเพื่อป้องกันข้อร้องเรียน ดังนี้

๑) การป้องกันการร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ส่งเรื่องร้องเรียน ส่งเรื่องล่าช้า หรือการเปิดเผยข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่เป็นข้อมูลลับ มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติในคู่มือการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ โดยกำหนดให้การส่งเอกสารแจ้งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการส่งหนังสือแจ้งความคืบหน้าหรือแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ จะต้อง มีหลักฐานการรับหนังสืออย่างชัดเจนดังนี้ ๑) กรณีส่งผ่านระบบไปรษณีย์จะต้องลงทะเบียนตอบรับ และ ๒) กรณีรับส่งโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่รับหนังสือลงลายมือชื่อรับหนังสือไว้ในสำเนาฉบับเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน

๒) การป้องกันการร้องเรียนเกี่ยวกับการพิจารณาอุทธรณ์เรื่องร้องเรียน การพิจารณาอุทธรณ์เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ถือปฏิบัติตามแนวทางที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด คือ ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทยด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๖๒๕ ลงวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๒ เรื่อง ชักซ้อมแนวทางปฏิบัติการอุทธรณ์การดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการกำหนดแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๓) การป้องกันการร้องเรียนการดำเนินการล่าช้า มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติการติดตามเร่งรัดเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้สามารถยุติเรื่องได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม คือ การดำเนินการตามหนังสือจังหวัดยโสธร ด่วนที่สุด ที่ ยส ๐๐๑๗.๑/๓๒๒๐ ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๗ เรื่อง กำชับการดำเนินการตามแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และมาตรการเร่งรัดติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร

๔) การสร้างเครือข่าย...

๔) การสร้างเครือข่ายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อบูรณาการการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ระหว่างหน่วยงานภายในพื้นที่จังหวัดยโสธรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมเป็นกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร และร่วมเป็นคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร และร่วมเป็นชุดปฏิบัติการประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ตามคำสั่งจังหวัดยโสธร ที่ ๒๔๔๔/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๓ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร

๕) การสร้างเครือข่ายการปฏิบัติงานเพื่อให้การลงพื้นที่ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความรวดเร็วทันการณ์ป้องกันการร้องเรียน ตามคำสั่งจังหวัดยโสธร ที่ ๗๔๐๗/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๕๘ เรื่อง การแต่งตั้งชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว และรับฟังปัญหาและข้อเรียกร้องจากกลุ่มมวลชน

๖) การกำหนดช่องทางการติดต่อของเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ด้วยแอปพลิเคชัน LINE ชื่อ “ศูนย์ดำรงธรรมอุยโสธร” เพื่อเป็นช่องทางการประสานงานที่สะดวก รวดเร็ว ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยในยุคปัจจุบัน

๓.๙ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔

มีบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยมาตรา ๕๒/๑ (๒) ดูแลให้มีการปฏิบัติและบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยและเป็นธรรมในสังคม

ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗

กำหนดให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขึ้น ดังนี้

๑) ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัด เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัด หรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ

๒) ให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐสนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

๓) ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการการบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนและวางแผนทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรม

๔) ให้สำนักงบประมาณสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ตามข้อเสนอของคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ

๕) ในกรณีที่จำเป็นจะต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมให้สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาจังหวัดตามนโยบายของรัฐบาล การป้องกันภัยพิบัติสาธารณะ การป้องกันและปราบปรามการตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์ การคุ้มครองป้องกันหรือช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาส

๖) ให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยความสะดวกให้การบริหารงานการบริการงานของศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานของจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

บัญญัติว่าการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีคือการบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้

๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
 ๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
 ๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติราชการภายในส่วนราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพให้ส่วนราชการกำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ และงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการ และต้องเผยแพร่ให้ข้าราชการและประชาชนทราบทั่วกันด้วย

๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็นให้ส่วนราชการจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติการปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใด ของผู้ดำรงตำแหน่งใดให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ ในการกระจายอำนาจการตัดสินใจดังกล่าวต้องมุ่งผลให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการบริการประชาชน

๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ให้ส่วนราชการจัดให้มีการทบทวนภารกิจของตนว่าภารกิจใดมีความจำเป็นหรือสมควรที่จะได้ดำเนินการต่อไปหรือไม่ โดยคำนึงถึงแผนการบริหารราชการแผ่นดิน นโยบายของคณะรัฐมนตรีกำลังเงินงบประมาณของประเทศ ความคุ้มค่าของภารกิจและสถานการณ์อื่นประกอบกัน

๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

บัญญัติแนวทางการเสนอการรับคำร้องทุกข์และการพิจารณาคำร้องทุกข์ไว้ ดังนี้

ข้อ ๑๘ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

ข้อ ๒๙ คำร้องทุกข์ที่เสนอต่อส่วนราชการแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ลงทะเบียนคำร้องทุกข์ในระบบพิจารณา แล้วตรวจคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รับดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไป ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์นั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการแนะนำให้ผู้ร้องทุกข์แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการหรือผู้ร้องทุกข์ไม่แก้ไขคำร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์เท่าที่จะสามารถกระทำได้

ข้อ ๓๐ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ได้ขอให้พิจารณาใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ตามข้อ ๒๐ วรรคสาม เมื่อส่วนราชการที่ได้รับคำร้องทุกข์เห็นว่า มีเหตุผลสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ก็ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ร้องทุกข์ ประโยชน์ส่วนรวมของราชการ และความเสียหายที่ผู้ร้องทุกข์จะได้รับหากไม่ได้รับการใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์

ในกรณี...

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มิได้ขอให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้ทำการสอบสวนเบื้องต้นแล้วเห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้

ข้อ ๓๑ ในการพิจารณาคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ต้องพิจารณาพยานหลักฐานที่ตนเห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในการนี้ให้รวมถึงการดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) แสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง

(๒) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้เกี่ยวข้อง และความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ เว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น ฟุ่มเฟือย หรือเป็นการประวิงเวลา

(๓) ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง

(๔) ออกไปตรวจสอบสถานที่

ข้อ ๓๒ ถ้าผู้ร้องทุกข์ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้มาให้อภัยคำหรือแสดงพยานหลักฐานแล้วไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการกำหนด โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ส่วนราชการจะสั่งให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณาเสียก็ได้

ข้อ ๓๓ เมื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้พิจารณาคำร้องทุกข์ และรวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ ตามความจำเป็นและสมควรแล้ว เห็นว่าไม่อาจดำเนินการได้ตามข้อ ๒๙ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ทำบันทึกเสนอหัวหน้าส่วนราชการ โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

(๑) สรุปข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายพร้อมด้วยเหตุผลให้หัวหน้าส่วนราชการวินิจฉัย

(๒) เสนอความเห็นพร้อมด้วยเหตุผลให้คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงวินิจฉัยในกรณีที่คำร้องทุกข์ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

บัญญัติแนวทางการเสนอการรับคำร้องและการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนไว้ ดังนี้

มาตรา ๘ ให้เป็นหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอจะต้องตรวจสอบคำขอและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นพร้อมคำขอให้ถูกต้องครบถ้วน หากเห็นว่าคำขอไม่ถูกต้องหรือยังขาดเอกสารหรือหลักฐานใดให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบทันที ถ้าเป็นกรณีที่สามารถแก้ไขหรือเพิ่มเติมได้ ในขณะนั้น ให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมให้ครบถ้วน ถ้าเป็นกรณีที่ไมอาจดำเนินการได้ในขณะนั้นให้บันทึกความบกพร่องและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่จะต้องยื่นเพิ่มเติม พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาที่ผู้ยื่นคำขอจะต้องดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเพิ่มเติมไว้ในบันทึกดังกล่าวด้วยและให้พนักงานเจ้าหน้าที่และผู้ยื่นคำขอลงนามไว้ในบันทึกนั้น

มาตรา ๑๓ ให้เป็นหน้าที่ของผู้อนุญาตที่จะต้องกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการตรวจสอบการประกอบกิจการหรือการดำเนินกิจการของผู้ได้รับอนุญาตให้เป็นไปตามที่กฎหมายว่าด้วยการอนุญาตกำหนด และให้พนักงานเจ้าหน้าที่และผู้อนุญาตที่จะต้องตรวจสอบตามหลักเกณฑ์และแนวทางดังกล่าวเมื่อมีผู้ได้รับความเดือดร้อนรำคาญ หรือเสียหายจากการประกอบกิจการหรือการดำเนินกิจการของผู้ได้รับอนุญาต ไม่ว่าความจะปรากฏต่อพนักงานเจ้าหน้าที่เองหรือมีผู้ร้องเรียน ให้เป็นหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่จะดำเนินการตรวจสอบและสั่งการตามอำนาจหน้าที่โดยเร็ว

ส่วนที่ ๔

การดำเนินการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

๔.๑ ด้านสถานที่

๑) จังหวัดยโสธรได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ตั้งแต่วันที่ ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๕๗ โดยใช้สถานที่สำนักงานจังหวัดยโสธร ศาลากลางจังหวัดยโสธร ชั้น ๒ หลังใหม่ ปรากฏว่ามีประชาชนมาใช้บริการที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นจำนวนมาก ซึ่งสถานที่ดังกล่าวสามารถรองรับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการได้อย่างจำกัด ทำให้ไม่สะดวกในการให้บริการประชาชนโดยเฉพาะผู้สูงอายุ และผู้พิการ

๒) ปัจจุบัน จังหวัดยโสธรได้ทำการปรับปรุงสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร โดยใช้ห้องโถงชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดยโสธร (หลังเก่า) เป็นสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรแห่งใหม่เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อมาขอรับบริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ซึ่งจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็วและจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๔.๒ ด้านบุคลากร

๑) มีคำสั่งแต่งตั้งหัวหน้าส่วนราชการอยู่เวรปฏิบัติหน้าที่เป็นหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประจำวัน เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา ซึ่งจะสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทันทั่วถึง โดยปฏิบัติหน้าที่ราชการประจำ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ศาลากลางจังหวัดยโสธร

๒) มีบุคลากรจากหน่วยงานสนับสนุนที่ตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด คือ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดยโสธร เกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือด้านการให้คำปรึกษาปัญหากฎหมายจัดหาทนายความช่วยเหลือในทางอรรถคดีแก่ประชาชน ผู้ยากจนและไม่ได้รับความเป็นธรรม ตลอดจนการประนอมข้อพิพาท มีที่ทำการปกครองจังหวัดยโสธร และกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในจังหวัดยโสธร สนับสนุนเกี่ยวกับด้านความมั่นคง ด้านการรักษาความปลอดภัย รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ร่วมไกล่เกลี่ยและแก้ไข้ปัญหาให้กับประชาชน ตามนโยบาย คสช. สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดยโสธร สนับสนุนภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรเกี่ยวกับการร้องทุกข์ด้านความเป็นอยู่ด้านการสงเคราะห์ช่วยเหลือประชาชน เด็ก เยาวชน ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส

๔.๓ การบริหารจัดการการแก้ไขปัญหาที่ค้างการดำเนินการ

๑) ผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธร ได้มีการจัดประชุมติดตามเร่งรัดเป็นประจำทุกไตรมาส โดยเชิญส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ประชุมปรึกษาหารือแนวทางการพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ยังค้างการพิจารณาดำเนินการเพื่อให้เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้ข้อยุติโดยเร็วและป้องกันมิให้ผู้ร้องนำความไปร้องเรียนยังหน่วยงานอื่น ๆ

๒) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ได้รายงานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาผ่านทางระบบ LINE เป็นประจำทุกวัน เพื่อจะได้พิจารณาสั่งการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร

๑. ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ เพศ

- ☐ ชาย
☐ หญิง

๑.๒ สถานภาพ

- ☐ โสด
☐ สมรส
☐ หย่าร้าง
☐ หม้าย

๑.๓ อายุ

- ☐ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี
☐ ๒๑-๔๐ ปี
☐ ๔๑-๖๐ ปี
☐ ๖๑ ปีขึ้นไป

๒. ระดับการศึกษา

- ☐ ไม่ได้รับการศึกษา
☐ ประถมการศึกษา
☐ มัธยมศึกษา
☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี
☐ อื่นๆ.....

๓. อาชีพ

- ☐ เกษตรกรรม
☐ พนักงานงานบริษัท
☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพ/ว่างงาน
☐ อื่นๆ.....

๔. เรื่องที่มาติดต่อ

- ☐ แจ้งเบาะแส
☐ ความเดือดร้อน
☐ กล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ
☐ ปัญหาที่ดิน
☐ ขอความช่วยเหลือ
☐ คัดร้องเอกสาร
☐ เรื่องอื่น.....

๕. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานในระดับใด

การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม	ระดับความคิดเห็น				
	พึงพอใจมากที่สุด (๕)	พึงพอใจมาก (๔)	พึงพอใจปานกลาง (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	ไม่พึงพอใจ (๑)
๑. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ สะดวกเข้าใจง่าย มีประกาศขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จงานชัดเจน					
๑.๒ เอกสาร/แบบฟอร์ม อ่านเข้าใจง่าย					
๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๒.๑ มาปฏิบัติหน้าที่ตรงต่อเวลา					
๒.๒ มีมารยาท สุภาพเรียบร้อย เอาใจใส่กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์					
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ มีน้ำดื่มพร้อมน้ำที่สะอาด					
๓.๒ มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ					
๓.๓ มีที่นั่งสะอาดและเพียงพอ					
๓.๔ มีเอกสารประชาสัมพันธ์/หนังสือพิมพ์ให้อ่าน					
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับการบริการตามเวลาที่กำหนด					
๔.๒ ได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหาจากเจ้าหน้าที่					
๕. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ					
๕.๑ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม					
๕.๒ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส					
๕.๓ หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก					
๕.๔ หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก					

๖. ข้อคิดเห็นอื่นๆ

ช่องทางการแจ้งปัญหาความเดือดร้อนของศูนย์อำนวยความสะดวกและพัฒนาคอนอย่างยั่งยืน
ทุกช่วงวัยตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (ศจพ.) จังหวัดยโสธร



ประชาสัมพันธ์ช่องทางการแจ้งปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชน

(ศจพ.) จังหวัดยโสธร

ไม่มีบัตรประชาชน

ไม่มีบ้านเลขเลขที่, ไม่มีชื่อในทะเบียนบ้าน ,
ไม่มีบ้านอยู่อาศัย

สูญหายบัตรประชาชน

เป็นหนี้ในระบบ

ไม่มีอาชีพ

ไม่มีทุนการศึกษา , ยากจน

ไม่มีทางเข้าบ้าน

ไม่มีไฟฟ้าใช้ , ไม่มีน้ำประปาใช้

ถูกหลอกไปทำงานต่างประเทศ ,
ถูกหลอกลงถูกโกง

ไม่ได้รับความเป็นธรรม

มีที่ดินทำกินแต่ไม่มีเอกสารสิทธิ์

ความเดือดร้อนอื่น ๆ

โทรสายด่วน 1567

แจ้งทาง Google Form

แจ้งทาง Facebook

แจ้งทาง Line

ขอให้แจ้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร |

โทร. 045-714-280 สายด่วน 1567

หรือสแกนที่ QR CODE

LINE ID : YASO1567

FACEBOOK : DRTYASOTHON

ช่องทางการรับแจ้งขอรับบำบัดยาเสพติด

**ประชาสัมพันธ์
ช่องทางแจ้งเหตุ**

โทรแจ้งได้ที่ สายด่วน
1567



- ✓ ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับยาเสพติด
- ✓ แจ้งเบาะแสผู้ค้า / ผู้เสพยาเสพติดทุกชนิด
- ✓ แจ้งขอรับการบำบัดฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด

ช่องทางการติดต่อ
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร
ศาลากลางจังหวัดยโสธร หลังเก่า ชั้น 1

 Line : yaso1567
 Facebook : drtyasothon
 โทร 0-4571-4280

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร

○ แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธร

๑. ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อาชีพ.....ที่อยู่ปัจจุบันที่ติดต่อได้ อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

บ้าน.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ช่องทางการร้องทุกข์ () มาด้วยตนเอง () โทรศัพท์ ศตธ.ยส.....() อื่น ๆ

ข้อมูลผู้ร้องทุกข์ () ยินดีให้ข้อมูล () แจ้งข้อมูลแต่ให้ปกปิดชื่อไว้ () ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล

การเข้าถึงข้อมูลผู้ร้องทุกข์ () ยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

๒. ข้าพเจ้ามีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อผู้ว่าราชการจังหวัด/นายอำเภอ โดยมีรายละเอียดพอสังเขป ดังนี้
(โปรดใช้ถ้อยคำที่สุภาพ)

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a guide for handwriting practice. There are no margins, text, or other markings on the paper.

- ๒ -

๓. ข้าพเจ้าจึงมีความประสงค์ให้ศูนย์ดำรงธรรมดำเนินการ ดังนี้ (ระบุวัตถุประสงค์หรือความต้องการของผู้ร้อง)

๓.๑

๓.๒

๓.๓

หมายเหตุ

๑. ข้าพเจ้าในฐานะผู้ร้องทุกข้อได้รับทราบขณะร้องทุกข์แล้วว่า

๑.๑ ข้อความข้างต้นที่ข้าพเจ้าได้ทำการเขียนหรือบันทึกนั้น ถูกต้องตรงตามเจตนารมณ์ที่แท้จริงของข้าพเจ้า และมีข้อมูลเป็นความจริงทุกประการ ทั้งนี้หากต่อมาได้มีการตรวจสอบพบว่าข้อความดังกล่าวไม่เป็นความจริง และก่อให้เกิดความเสียหายกับบุคคลอื่น ข้าพเจ้าอาจถูกผู้เสียหายดำเนินการทางกฎหมายทั้งทางแพ่งและอาญาต่อไปได้

๑.๒ ข้าพเจ้ายินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลเรื่องราวเรียนของข้าพเจ้าต่อหน้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร รวมทั้งผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

๑.๓ ข้าพเจ้าจะต้องติดตามเรื่องด้วยตนเอง กรณีไม่ติดตามเรื่องเกินกว่า ๑ ปี หรือเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ ข้าพเจ้ายินยอมให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ยุติเรื่องราวเรียนของข้าพเจ้า

๒. ข้าพเจ้าได้รับทราบว่า เรื่องร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ไม่รับพิจารณาดำเนินการ หรือให้ยุติการพิจารณาได้ มีกรณีดังต่อไปนี้

๒.๑ เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลแล้ว และเรื่องที่ต้องไปใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง

๒.๒ เรื่องที่อยู่ระหว่างการฟ้องร้องเป็นคดีในชั้นศาล หรือเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาเบ็ดเสร็จเด็ดขาดแล้ว

๒.๓ เรื่องที่ข้าพเจ้ายืนยันว่าไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระ หรือไม่ปรากฏพยานหลักฐานต่าง ๆ

ทั้งนี้ ได้แนบหลักฐานท้ายนี้ จำนวน.....แผ่น ดังนี้

- ☐ หนังสือมอบหมาย หรือหนังสือมอบอำนาจ และหลักฐานที่แสดงเหตุจำเป็น (กรณีที่เป็นการร้องทุกข์แทน)
- ☐ พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ☐

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอคำปรึกษา
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง
(.....)

ตำแหน่ง.....

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร
โทร. ๐ ๔๕๗๑ ๔๒๘๐ สายด่วน ๑๕๖๗

ดาวน์โหลดไฟล์แบบฟอร์มด้วย QR Code



แบบฟอร์มรับแจ้งบำบัดยาเสพติด



แบบการรับแจ้งเหตุด่วน/ขอรับการเข้าบำบัดรักษายาเสพติด
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร

เขียนที่.....ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร....
วันที่.....

ประเภทการขอรับบริการ *

- ☐ แจ้งผู้เสพยาเสพติดคลุ้มคลั่งอาละวาด
☐ แจ้งผู้เสพยาเสพติด ลงแดง
☐ แจ้งขอให้นำเข้าบำบัด(โดยครอบครัว ญาติ ประชาชน ผู้นำชุมชน)
☐ แจ้งขอเข้ารับการบำบัดด้วยตนเอง(โดยผู้เสพยาเสพติด)
☐ แจ้งขอคำปรึกษาและแนะนำสถานที่บำบัดรักษา
☐ แจ้งเบาะแสยาเสพติด

ระดับความเร่งด่วน *

- ☐ฉุกเฉิน (ตามมาตรฐานการปฏิบัติในภาวะวิกฤติ)
☐ด่วน (ภายใน ๑๒ ชั่วโมง)
☐ปกติ (ภายใน ๑ วัน)

ข้อมูลผู้ป่วยยาเสพติด

ชื่อ.....สกุล.....ฉายา.....เพศ.....อายุ.....ปี
 หมายเลขบัตรประชาชน.....เลขที่บ้าน/ห้อง.....
 ชื่อหมู่บ้าน/ที่พักเชิงพาณิชย์.....หมายเลขโทรศัพท์.....
 จุดสังเกตสำคัญ (เพื่อต่อการเข้าถึง).....
 ตรอก/ซอย/ถนน.....
 จังหวัด.....อำเภอ.....ตำบล.....หมู่บ้าน.....

รายละเอียดของเหตุการณ์ (ได้แก่ พฤติกรรมของผู้ป่วย เหตุผลที่ประสงค์ให้เข้ารับการบำบัด)

.....

ข้อมูลผู้แจ้งขอรับบริการ

ชื่อ.....สกุล.....
 มีความเกี่ยวข้องกับผู้ป่วยยาเสพติดเป็น.....
 หมายเลขโทรศัพท์.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
 (.....)

ลงชื่อ.....ตัวแทนหน่วยงานที่รับผิดชอบ
 (.....)

ดาวน์โหลดไฟล์แบบฟอร์มด้วย QR Code



แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนงานคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

แบบ สคบ.(คร.) 01



บันทึกคำร้องทุกข์
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สำหรับเจ้าหน้าที่
เลขที่ร้องทุกข์
วันที่รับเรื่องร้องทุกข์.....
เวลา.....

วันที่ร้องทุกข์...../...../.....

1. ข้อมูลผู้ร้องทุกข์

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน/หมายเลขหนังสือเดินทาง.....
ชื่อ-นามสกุล.....เชื้อชาติ.....สัญชาติ.....
เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง อายุ ☐ ต่ำกว่า 15 ปี ☐ 16-25 ปี ☐ 26-35 ปี ☐ 36-45 ปี ☐ 46-55 ปี ☐ มากกว่า 55 ปี
ที่อยู่.....รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์.....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....อีเมล.....
อาชีพ รายได้(ต่อเดือน)
☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานบริษัท ☐ อาชีพอิสระ ☐ น้อยกว่า 10,000 บาท ☐ 30,001 - 40,000 บาท
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ เกษตรกร ☐ รับจ้าง ☐ 10,001 - 20,000 บาท ☐ 40,001 - 50,000 บาท
☐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ☐ รัฐวิสาหกิจ ☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ 20,001 - 30,000 บาท ☐ มากกว่า 50,000 บาท
☐ อื่นๆ(ระบุ).....

2. ข้อมูลผู้รับมอบอำนาจจากผู้ร้องทุกข์(ถ้ามี)

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน/หมายเลขหนังสือเดินทาง.....
ชื่อ-นามสกุล.....เชื้อชาติ.....สัญชาติ.....
ที่อยู่.....รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์.....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....อีเมล.....

3. ข้อมูลผู้ถูกร้องทุกข์

☐ บุคคลธรรมดา	ชื่อ-นามสกุล.....
☐ นิติบุคคล	ชื่อบริษัท/ห้างร้าน/องค์กร.....
ประเภท	☐ บริษัท ☐ หจก. ☐ รัฐวิสาหกิจ ☐ หน่วยงานราชการ
	☐ บริษัท(มหาชน) ☐ ห้าง ☐ ร้าน ☐ อื่นๆ(ระบุ).....

ที่อยู่/ที่ตั้ง.....รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์.....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....อีเมล.....

ทุนจดทะเบียน	ความเป็นสมาชิกสมาคม
☐ ไม่เกิน 1 ล้านบาท ☐ ไม่เกิน 5 ล้านบาท	☐ ไม่สังกัด
☐ ไม่เกิน 10 ล้านบาท ☐ ไม่เกิน 50 ล้านบาท	☐ สังกัด
☐ ไม่เกิน 100 ล้านบาท ☐ เกิน 100 ล้านบาทขึ้นไป	☐ สมาคมธุรกิจบ้านจัดสรร
	☐ สมาคมอสังหาริมทรัพย์ไทย
	☐ สมาคมอาคารชุดไทย
	☐ อื่นๆ(ระบุ).....

4. ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์

หัวข้อเรื่องร้องทุกข์(ประเด็น/สภาพปัญหา).....
☐ สินค้า ประเภท.....ยี่ห้อ.....รุ่น.....
☐ บริการ ประเภท.....เงื่อนไขการให้บริการ.....ระยะเวลาที่ให้บริการ.....
☐ อสังหาริมทรัพย์ ประเภท.....ระยะเวลาที่ทำสัญญา.....
ชื่อโครงการ.....ที่ตั้งเลขที่.....หมู่.....ถนน.....
ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์.....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....อีเมล.....

-2-

วัน/เดือน/ปี ที่ซื้อ หรือรับบริการ หรือทำสัญญา...../...../.....

ราคา.....บาท (.....)

ลักษณะความเสียหาย		
☐ ไม่ได้รับสินค้า	☐ ไม่เป็นไปตามโฆษณา/เชิญชวน	☐ ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/ล่าช้า
☐ ได้รับสินค้าล่าช้า	☐ ไม่ตรงตามเงื่อนไขที่ตกลง	☐ เก็บงานไม่เรียบร้อย
☐ ได้รับสินค้าแต่ไม่ครบถ้วน	☐ ไม่เป็นไปตามสัญญา	☐ ไม่ปลูกสร้าง
☐ สินค้าไม่มีคุณภาพ	☐ สัญญาไม่เป็นธรรม	☐ ไม่จัดทำสารบัญประกอบ
☐ สินค้าชำรุดบกพร่อง	☐ ไม่โอนกรรมสิทธิ์	☐ เหตุเดือดร้อนรำคาญ
☐ ไม่มีมาตรฐาน	☐ โอนกรรมสิทธิ์ล่าช้า	☐ อื่นๆ(ระบุ).....

สถานที่ซื้อ หรือรับบริการ			
☐ ห้างสรรพสินค้า	☐ ร้านสะดวกซื้อ	☐ ที่ตั้งร้านค้า/สาขา	☐ โรงแรม
☐ ตลาดนัด	☐ งานแสดงสินค้า	☐ ศูนย์บริการ	☐ อินเทอร์เน็ต
☐ อื่นๆ(ระบุ).....			

มูลเหตุจูงใจที่ซื้อ หรือรับบริการ				
☐ ทางสื่อสิ่งพิมพ์	☐ ทางโทรทัศน์	☐ ทางวิทยุ	☐ ทางอินเทอร์เน็ต	☐ คำชักชวนของพนักงานขาย
☐ อื่นๆ(ระบุ).....				

วิธีการชำระเงิน				
☐ เงินสด	☐ เงินผ่อน	☐ บัตรเครดิต	☐ เช่าซื้อ	☐ อื่นๆ(ระบุ).....

ความประสงค์ของผู้ร้องทุกข์		
☐ ตรวจสอบผู้ประกอบการ	☐ แจ้งเป็นเบาะแส	☐ ขอเงินคืน/ชดเชยความเสียหาย เป็นจำนวนเงิน.....บาท
☐ ตรวจสอบการโฆษณา	☐ ขอยกเลิกสัญญา	ระบุรายละเอียด.....
☐ ตรวจสอบฉลากสินค้า	☐ อื่นๆ(ระบุ).....	
☐ ตรวจสอบสัญญา		

ท่านเคยร้องทุกข์/ฟ้อง ในประเด็นนี้หรือไม่	
☐ เคย	☐ ร้องทุกข์ต่อหน่วยงาน(ระบุ)..... ☐ ฟ้องคดีต่อศาล(ระบุ).....
☐ ไม่เคย	

หลักฐานประกอบการร้องทุกข์					
หลักฐาน/เอกสาร	ลงวันที่	จำนวน (แผ่น)	หลักฐาน/เอกสาร	ลงวันที่	จำนวน (แผ่น)
☐ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน			☐ ภาพถ่าย		
☐ สำเนาหนังสือเดินทาง			☐ สำเนาคู่มือทะเบียนรถ		
☐ หนังสือมอบอำนาจ			☐ สำเนาใบรับซ่อม		
☐ สำเนาทะเบียนบ้าน			☐ สำเนาหลักฐานแจ้งความประจำวัน		
☐ สำเนาสัญญา			☐ สำเนาบัญชีธนาคาร		
☐ สำเนาใบเสร็จรับเงิน			☐ อื่น ๆ(ระบุ)		
☐ ฉลากสินค้า			1.		
☐ เอกสารการโฆษณา			2.		
☐ สำเนาใบแจ้งหนี้			3.		

-4-

ข้าพเจ้าได้รับทราบว่า เรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่รับพิจารณาดำเนินการ หรือหยุดพิจารณาได้ มีกรณีต่อไปนี้

1. เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเองแล้ว
2. เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว
3. เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง แต่จะให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการบังคับคดีตามคำพิพากษา
4. เรื่องที่อยู่ในกระบวนการล้มละลายหรือฟื้นฟูกิจการตามกฎหมายว่าด้วยการล้มละลาย
5. เรื่องที่อายุความในการดำเนินคดีสิ้นสุดแล้ว
6. เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ยื่นไว้ไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระที่ร้องทุกข์ ไม่มีการลงลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ ไม่ปรากฏเอกสารหลักฐานต่างๆ ประกอบการร้องทุกข์ หรือไม่มีการติดหรือชำระค่าอากรแสตมป์ให้ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด
7. เรื่องที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่า ผู้ร้องทุกข์ไม่ใช่ผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522
8. เรื่องที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์มาพบหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม แต่ข้าพเจ้าไม่มาพบ ไม่ส่งเอกสารหรือให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติมแต่อย่างใด

ข้าพเจ้าในฐานะผู้บริโภคได้รับทราบขณะร้องทุกข์แล้วว่า

1. การร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ไม่ทำให้อายุความสะดุดหยุดอยู่หรือสะดุดหยุดลง
2. การร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ไม่เป็นการตัดสิทธิของข้าพเจ้าที่จะนำเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวไปดำเนินคดีตามกฎหมายด้วยตนเอง
3. การร้องทุกข์โดยไม่เกิดผล หรือเรียกร้องค่าเสียหายเกินสมควร ศาลอาจมีคำสั่งให้ชำระค่าฤชาธรรมเนียมที่ได้รับการยกเว้นทั้งหมดหรือบางส่วน
4. กรณีข้าพเจ้าได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีในศาลด้วยตนเองแล้ว ข้าพเจ้าจะดำเนินการมีหนังสือแจ้งยุติเรื่องร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
5. ข้าพเจ้ามีหน้าที่ในการตรวจสอบคำสั่งฟื้นฟูกิจการและสถานะบุคคลล้มละลาย จากกรมบังคับคดีโดยตรง
6. ภายหลังจากการร้องทุกข์ 15 วัน หากข้าพเจ้ายังไม่ได้รับการติดต่อจากพนักงานเจ้าหน้าที่ ข้าพเจ้าจะดำเนินการติดตามเรื่องที่ร้องทุกข์ และจะติดตามเรื่องร้องทุกข์เป็นระยะๆ ทุกเดือน

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นความจริงทุกประการ และขอรับผิดชอบข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

5. การเข้าถึงข้อมูล () ยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

ลงชื่อ.....ผู้ร้องทุกข์/ผู้รับมอบอำนาจ
(.....)

ช่องทางที่รับเรื่องร้องทุกข์			
☐ ผู้ร้องทุกข์ดำเนินการด้วยตนเอง	☐ อินเทอร์เน็ต	☐ จดหมาย	☐ อื่นๆ(ระบุ).....

บันทึกเพิ่มเติม.....
.....
.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องทุกข์
(.....)
สังกัด.....



ดาวน์โหลดไฟล์แบบฟอร์มด้วย QR Code