



คู่มือการปฏิบัติงาน

งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร

(สำหรับเจ้าหน้าที่)



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 เสียชีวิตเข้าช่วยเหลือผู้อื่นที่ตกอยู่ในภาวะคับขันอันตรายด้วยคุณธรรม 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 และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเพิ่มช่องทางการร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ มาด้วยตนเอง และโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ ซึ่งโทรเข้ามายัง ส่วนกลางของกระทรวงมหาดไทย 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 อำนวยการ สำนักงานจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนแต่เพียงอย่างเดียว

ส่วนที่ ๒

การดำเนินการศูนย์ดำรงธรรมตามแนวทางของประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ
ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗

การดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗

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

โดยกำหนดให้ศูนย์ดำรงธรรมแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็วในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- (๑) การพัฒนาจังหวัดตามนโยบายของรัฐบาล
- (๒) การป้องกันภัยสาธารณะ
- (๓) การป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรม
- (๔) การป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์
- (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) การสนับสนุนการดำเนินงานโครงการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดีของกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ซึ่งคณะรัฐมนตรี ได้มีมติเมื่อวันที่ ๗ เมษายน ๒๕๕๘ รับทราบความคืบหน้าการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดีนี้คร่าวๆ หนึ่งรายย่อย หนึ่งธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) และหนึ่งกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม เพื่อลดความเหลื่อมล้ำ และได้มอบหมายให้ศูนย์ดำรงธรรม เป็นหน่วยงานในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โครงการฯ ให้กับประชาชนในพื้นที่จังหวัด/อำเภอ/หมู่บ้าน/ชุมชน เข้าถึงการบริการตามโครงการฯ อย่างครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายในทุกพื้นที่ตามนโยบายรัฐบาล ข้อ ๓ เรื่องลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐ

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

(๑๑) อื่น ๆ เช่น การสนับสนุนการจัดตั้งเวทีรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อการปฏิรูปประเทศของคณะกรรมการวิสามัญการมีส่วนร่วมและรับฟังความคิดเห็นของประชาชน 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

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

มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๗ เห็นชอบตามที่กระทรวงมหาดไทยเสนอแนวทางในการสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม โดยขอความร่วมมือทุกกระทรวง สั่งการให้ส่วนราชการในสังกัดไม่ว่าจะเป็นส่วนราชการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัด อำเภอ ส่วนราชการส่วนภูมิภาค รัฐวิสาหกิจในสังกัดให้การสนับสนุนด้านบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ข้อมูลงานบริการประชาชนด้านต่างๆ หรือด้านงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตามความเหมาะสมและจำเป็น

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

๓.๒ การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร

เพื่อให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ที่มีวัตถุประสงค์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค 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 ศาลากลางจังหวัดยโสธร (หลังเก่า) ชั้น ๑

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. แจ่งเบาะแสการกระทำความผิด (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 หนี้นอกระบบ 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 รับผิดชอบโดยมอบหมายฝ่ายเลขานุการเป็น เจ้าของเรื่อง

(๑) กรณีมาร้องเรียนด้วยตนเอง ให้ส่วนราชการที่เป็นฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการฯ มอบหมาย จนท.มารับเรื่องที่ ศตร. หากชี้แจงทำความเข้าใจสามารถยุติเรื่องได้ ก็ให้ยุติเรื่อง แต่หากยังไม่แล้วเสร็จต้องดำเนินการต่อให้ จนท. ศตร. ลงทะเบียนรับเรื่อง แล้วจ่ายให้หน่วยงานที่เป็นฝ่ายเลขานุการฯ ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

(๒) กรณีร้องเรียนด้วยหนังสือ และผ่านช่องทางอื่น ๆ ให้ จนท. ศตร. 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 ทำหน้าที่ในการลงพื้นที่ตรวจสอบกรณีเรื่อง ที่มีความจำเป็นเร่งด่วนตามที่มีการแจ้งเหตุหรือแจ้งเบาะแส หรือการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ในพื้นที่ ให้ลงพื้นที่ตรวจสอบและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา โดยสามารถเรียกพยาน บุคคลมาชี้แจงข้อเท็จจริงและเรียกพยานเอกสารต่าง ๆ มาประกอบการพิจารณาข้อร้องเรียนได้รวมทั้งรับฟัง ปัญหาจากกลุ่มมวลชน

๓.๓.๔ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร

เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร เป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพจังหวัดยโสธรได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร เพื่อรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ดังนี้

๑) หัวหน้าส่วนราชการ ส่วนภูมิภาค ที่ได้รับมอบหมาย	หัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมประจำวัน
๒) ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด	เจ้าหน้าที่
๓) นิติกร สำนักงานจังหวัดยโสธร	เจ้าหน้าที่
๔) นักวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานจังหวัดยโสธร	เจ้าหน้าที่
๕) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร	เจ้าหน้าที่
๖) นิติกร สคบ.ประจำจังหวัดยโสธร	เจ้าหน้าที่

๓.๓.๕ ช่องทางการติดต่อศูนย์ดำรงธรรม

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง
 - ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ณ ศาลากลางจังหวัดยโสธร (หลังเก่า) ชั้น ๑
 - ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ที่ว่าการอำเภอ ทุกแห่ง
 - ณ ศูนย์ดำรงธรรมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ทำการองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ทุกแห่ง
- ๒) โทรศัพท์สายด่วน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หมายเลข ๑๕๖๗
- ๓) โทรศัพท์สายด่วน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หมายเลข ๑๑๑๑
- ๔) โทรศัพท์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร หมายเลข ๐๙ ๕๖๐๗ ๕๕๑๗ และ ๐ ๔๕๗๑ ๔๒๘๐
- ๕) เว็บไซต์สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
- ๖) เว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย
- ๗) เว็บไซต์จังหวัดยโสธร (www.yasothon.go.th)
- ๘) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-mail (drtyasothon@gmail.com)
- ๙) จดหมาย
- ๑๐) ตู้ ปณ.๑๑๑ ยโสธร
- ๑๑) ตู้รับเรื่อง หน้าจวนผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธร
- ๑๒) ตู้รับเรื่อง หน้าศาลากลางจังหวัดยโสธร
- ๑๓) แอปพลิเคชันของกระทรวงมหาดไทย เช่น spond และ MOI๑๕๖๗
- ๑๔) แอปพลิเคชัน Traffy Fondue
- ๑๕) เพชบุ๊กเพจ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร
- ๑๖) แอปพลิเคชัน LINE (ID : yaso๑๕๖๗)

๓.๓.๖ มาตรฐานการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- ๑) ช่องทางออนไลน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์, อีเมล, แอปพลิเคชัน, เพชบุ๊ก, ไลน์) ต้องตอบกลับภายใน ๑๕ นาที
- ๒) ช่องทางโทรศัพท์และสายด่วน ต้องรับสายในทันที

๓.๓.๗ ระยะเวลาดำเนินการ

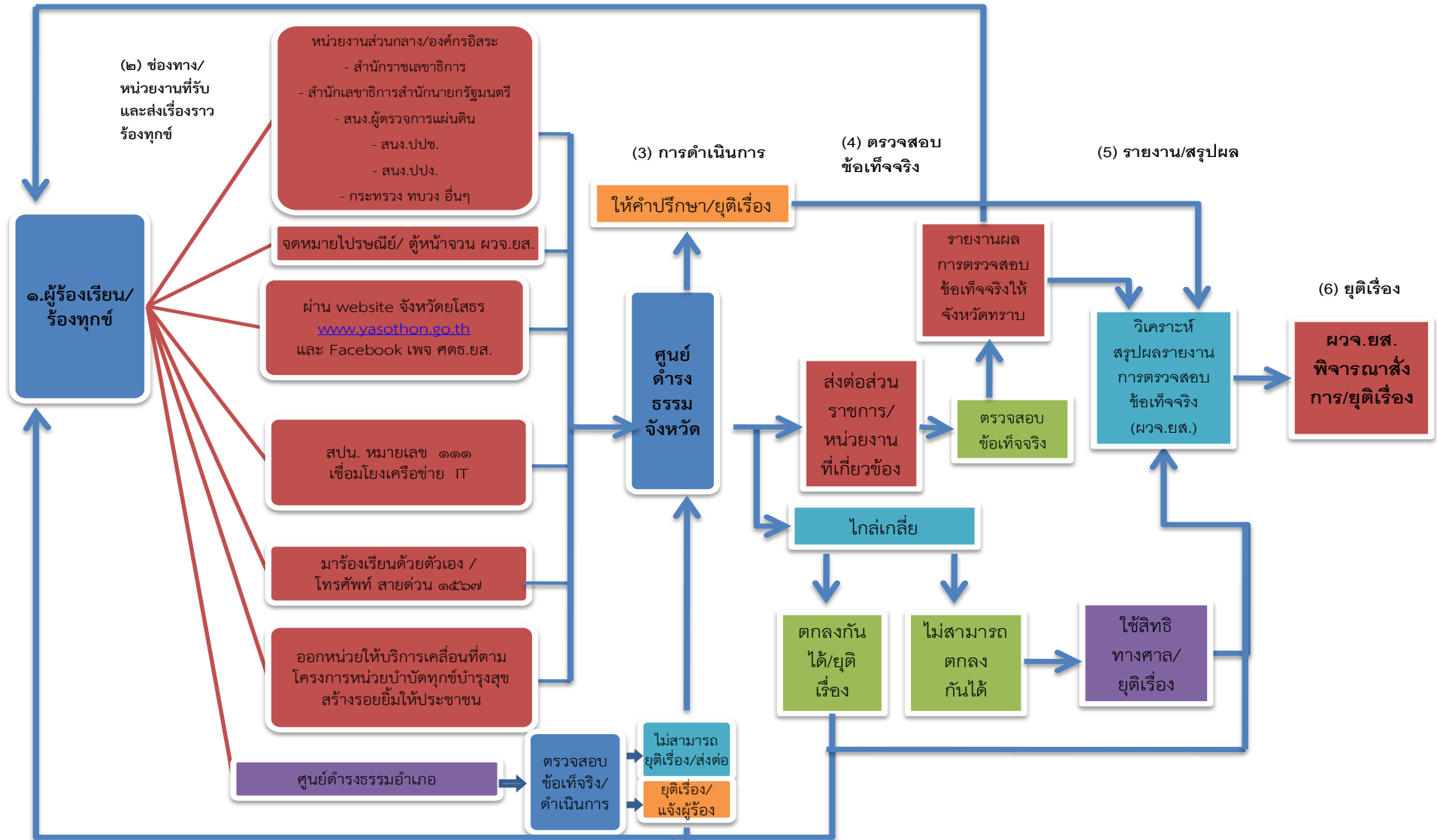
๑) การรับเรื่อง/พิจารณาเรื่อง และรายงานผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธรทราบหรือพิจารณา ภายใน ๓ วัน (ตามความง่าย/ยุ่งยากซับซ้อน หรือความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน)

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

๓) กรณีต้องแสวงหาข้อมูล/ข้อเท็จจริง ที่มีความยุ่งยาก ต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบหรือประสาน ข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม ให้รายงานผลการดำเนินการผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรเพื่อ เสนอผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธรพิจารณา ภายใน ๒๕ วัน

๔) เมื่อหน่วยงานรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรแล้ว ศูนย์ดำรง ธรรมจังหวัดยโสธรเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธรพิจารณายุติเรื่อง และแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ ร้องทราบ (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 เพื่อสอบถามปัญหาอุปสรรคในการพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นๆ เพื่อจักได้พิจารณาดำเนินการต่อไปนอกจากนี้ ในการประชุมกรรมการจังหวัด หัวหน้าส่วนราชการจังหวัดยโสธรในแต่ละเดือนยังได้มีการติดตามผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละเรื่องเพื่อเร่งรัดการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่เพื่อให้ได้ข้อยุติโดยเร็วอีกทางหนึ่งด้วย

๖. จังหวัดยโสธรได้บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยได้จัดทำ LINE “ศูนย์ดำรงธรรม@ยโสธร” เพื่อให้การประสาน งานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และรายงานผลการดำเนินการนอกจากการทำหนังสือแจ้ง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ได้มีการจัดประชุม โต๊ะกลมทุกวันพุธ โดยเชิญส่วนราชการที่เกี่ยวข้องประชุมปรึกษาหารือแนวทางการพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ที่ยังค้างการพิจารณาดำเนินการโดยรองผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธร และเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เป็นผู้ดำเนินการเพื่อให้เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้ข้อยุติโดยเร็วและป้องกันมิให้ผู้ร้องนำความไปร้องเรียนยังหน่วยงานอื่นๆ

คิวอาร์โค้ด LINE “ศูนย์ดำรงธรรม@ยโสธร”



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

๓.๕ ระบบการรายงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร

๑. รายงานผลการดำเนินงานต่อกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ดังนี้
 - รายงานในระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทย (www.1567.moi.go.th)
 - รายงานผลการดำเนินงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ
 - รายงานผลการรับแจ้งปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ผ่านสายด่วน ๑๕๖๗ เพื่อส่งต่อข้อมูลให้ศูนย์อำนวยการ ขจัดความยากจนและพัฒนาคนทุกช่วงวัยอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (ศจพ.)
 - รายงานการให้บริการอำนวยความสะดวกประชาชนในระดับพื้นที่โดยรวมเป็นศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ครบจบในแอปพลิเคชันทางรัฐ
 - รายงานสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (๑๑๑๑)
๒. รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธร
 - สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประจำวัน ภายในเวลา ๑๖.๓๐ น.
 - สรุปผลการดำเนินงานประจำสัปดาห์ทุกวันศุกร์ ภายในเวลา ๑๖.๓๐ น.
 - สรุปผลการดำเนินงานประจำเดือนผ่านที่ประชุมกรมการจังหวัด

๓.๖ การประชาสัมพันธ์

๑. ติดตั้งป้ายศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในบริเวณที่เหมาะสมและประชาชนสามารถมองเห็นได้ชัดเจน
๒. ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของจังหวัดยโสธรโดยได้จัดทำเว็บไซต์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร รวมทั้งได้เปิดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้สำหรับบริการประชาชนอีกช่องทางหนึ่ง (www.yasothon.go.th)
๓. ประชาสัมพันธ์ทางรายการวิทยุ “ส่งความสุขให้ชาวยโสธร” ดำเนินรายการโดยผู้ว่าราชการจังหวัด และสถานีวิทยุอื่น 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 ได้มีการดำเนินการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (แบบสำรวจตามภาคผนวก)

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 รับเรื่องปัญหาความต้อการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัด หรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ

๒) ให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐสนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

๓) ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการการบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนและวางแนวทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรม

๔) ให้สำนักงบประมาณสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ตามข้อเสนอของคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ

๕) ในกรณีที่ต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมให้สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาจังหวัดตามนโยบายของรัฐบาล การป้องกันภัยพิบัติสาธารณะ การป้องกันและปราบปรามการตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์ การคุ้มครองป้องกันหรือช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาส

๖) ให้กระทรวง...

๖) ให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยความสะดวกให้การบริหารงานการ
บริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานของจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิด
ประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

บัญญัติว่าการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีคือการบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย
ดังต่อไปนี้

๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติราชการภายใน
ส่วนราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพให้ส่วนราชการกำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จ
ของงานหรือโครงการ และงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการ และต้องเผยแพร่ให้ข้าราชการ
และประชาชนทราบทั่วกันด้วย

๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็นให้ส่วนราชการจัดให้มีการกระจายอำนาจการ
ตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติการปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใด ของผู้ดำรง
ตำแหน่งใดให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความ
รวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ ในการกระจายอำนาจการตัดสินใจดังกล่าวต้องมุ่งผลให้เกิด
ความสะดวก และรวดเร็วในการบริการประชาชน

๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ให้ส่วนราชการจัดให้มีการ
ทบทวนภารกิจของตนว่าภารกิจใดมีความจำเป็นหรือสมควรที่จะได้ดำเนินการต่อไปหรือไม่ โดยคำนึงถึง
แผนการบริหารราชการแผ่นดิน นโยบายของคณะรัฐมนตรีกำลังเงินงบประมาณของประเทศ ความคุ้มค่า
ของภารกิจและสถานการณ์อื่นประกอบกัน

๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการในการ
ปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

บัญญัติแนวทางการเสนอการรับคำร้องทุกข์และการพิจารณาคำร้องทุกข์ไว้ ดังนี้

ข้อ ๑๘ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์มีสิทธิ
เสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

ข้อ ๒๙ คำร้องทุกข์ที่เสนอต่อส่วนราชการแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้อง
ทุกข์ลงทะเบียนคำร้องทุกข์ในระบบพิจารณา แล้วตรวจคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์
ที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รับดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอคำร้องทุกข์
ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไป ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์นั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะด้วย
เหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการแนะนำให้ผู้ร้องทุกข์แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่
สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วน
ราชการหรือผู้ร้องทุกข์ไม่แก้ไขคำร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอคำร้องทุกข์
ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการ
พิจารณาเรื่องร้องทุกข์เท่าที่จะสามารถกระทำได้

ข้อ ๓๐ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ได้ขอให้พิจารณาใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ตามข้อ ๒๐ วรรคสาม เมื่อส่วนราชการที่ได้รับคำร้องทุกข์เห็นว่า มีเหตุผลสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ก็ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ร้องทุกข์ ประโยชน์ส่วนรวมของราชการ และความเสียหายที่ผู้ร้องทุกข์จะได้รับหากไม่ได้รับการใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ได้ขอให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้ทำการสอบสวนเบื้องต้นแล้วเห็นว่า มีเหตุผลสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้

ข้อ ๓๑ ในการพิจารณาคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ ต้องพิจารณาพยานหลักฐานที่ตนเห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในการนี้ให้รวมถึงการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) แสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง

(๒) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้เกี่ยวข้อง และความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ เว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น ฟุ่มเฟือย หรือเป็นการประวิงเวลา

(๓) ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง

(๔) ออกไปตรวจสถานที่

ข้อ ๓๒ ถ้าผู้ร้องทุกข์ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้มาให้อัยคำหรือแสดง พยานหลักฐานแล้วไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการกำหนด โดยไม่มี เหตุผลอันสมควร ส่วนราชการจะสั่งให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณาเสียก็ได้

ข้อ ๓๓ เมื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้พิจารณาคำร้องทุกข์ และรวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ ตามความจำเป็นและสมควรแล้ว เห็นว่าไม่อาจดำเนินการได้ตามข้อ ๒๙ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ทำบันทึกเสนอหัวหน้าส่วนราชการ โดยมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

(๑) สรุปข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายพร้อมด้วยเหตุผลให้หัวหน้าส่วนราชการวินิจฉัย

(๒) เสนอความเห็นพร้อมด้วยเหตุผลให้คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวง วินิจฉัยในกรณีที่คำร้องทุกข์ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

บัญญัติแนวทางการเสนอการรับคำร้องและการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนไว้ ดังนี้

มาตรา ๘ ให้เป็นหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอจะต้องตรวจสอบ คำขอและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นพร้อมคำขอให้ถูกต้องครบถ้วน หากเห็นว่าคำขอไม่ถูกต้องหรือยัง ขาดเอกสารหรือหลักฐานใดให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบทันที ถ้าเป็นกรณีที่สามารถแก้ไขหรือเพิ่มเติมได้ ในขณะนั้น ให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมให้ครบถ้วน ถ้าเป็นกรณี ที่ไม่อาจดำเนินการได้ในขณะนั้นให้บันทึกความบกพร่องและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่จะต้องยื่น เพิ่มเติม พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาที่ผู้ยื่นคำขอจะต้องดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเพิ่มเติมไว้ในวันทีดังกล่าว ด้วยและให้พนักงานเจ้าหน้าที่และผู้ยื่นคำขอลงนามไว้ในบันทึกนั้น

มาตรา ๑๓ ให้เป็นหน้าที่ของผู้อนุญาตที่จะต้องกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการ ตรวจสอบการประกอบกิจการหรือการดำเนินกิจการของผู้ได้รับอนุญาตให้เป็นไปตามที่กฎหมายว่าด้วยการ อนุญาตกำหนด และให้พนักงานเจ้าหน้าที่และผู้อนุญาตที่จะต้องตรวจสอบตามหลักเกณฑ์ และแนวทางดังกล่าวเมื่อมีผู้ได้รับความเดือดร้อนรำคาญ หรือเสียหายจากการประกอบกิจการหรือการดำเนิน กิจการของผู้ได้รับอนุญาต ไม่ว่าจะความจะปรากฏต่อพนักงานเจ้าหน้าที่เองหรือมีผู้ร้องเรียน ให้เป็นหน้าที่ ของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่จะดำเนินการตรวจสอบและสั่งการตามอำนาจหน้าที่โดยเร็ว

ส่วนที่ ๔

การดำเนินการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

๔.๑ ด้านสถานที่

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

๒) ปัจจุบัน จังหวัดยโสธรได้ทำการปรับปรุงสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร โดยใช้ห้องโถงชั้นล่าง ศาลากลางจังหวัดยโสธร (หลังเก่า) เป็นสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรแห่งใหม่เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อมาขอรับบริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ซึ่งจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็วและจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๔.๒ ด้านบุคลากร

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

๒) มีคำสั่งแต่งตั้งนิติกรประจำส่วนราชการ ในจังหวัดยโสธร อยู่เวรปฏิบัติหน้าที่ราชการประจำวัน เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาด้านกฎหมายรับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร

๓) มีบุคลากรจากหน่วยงานสนับสนุนที่ตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

- สำนักงานอัยการจังหวัดยโสธร สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดยโสธร สนับสนุนภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร เกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือด้านการให้คำปรึกษาปัญหากฎหมายจัดหาทนายความช่วยเหลือในทางอรรถคดีแก่ประชาชน ผู้ยากจนและไม่ได้รับความเป็นธรรม ตลอดจนการประนอมข้อพิพาท

- กองกำลังรักษาความสงบเรียบร้อยประจำพื้นที่จังหวัดยโสธร สนับสนุนเกี่ยวกับด้านความมั่นคง ด้านการรักษาความปลอดภัย รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ร่วมไกล่เกลี่ยและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ตามนโยบาย คสช.

- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดยโสธร สนับสนุนภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรเกี่ยวกับการร้องทุกข์ด้านความเป็นอยู่ด้านการสงเคราะห์ช่วยเหลือประชาชน เด็ก เยาวชน ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส

๔.๓ การบริหารจัดการการแก้ไขปัญหาที่ค้างการดำเนินการ

๑) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร โดยรองผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธร 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
 รัฐบาล/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/หนังสือพิมพ์ไว้อ่าน					
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับการตามเวลาที่กำหนด					
๔.๒ ได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหาจากเจ้าหน้าที่					
๕. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ					
๕.๑ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม					
๕.๒ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส					
๕.๓ หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก					
๕.๔ หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก					

๖. ข้อคิดเห็นอื่นๆ

ช่องทางการแจ้งปัญหาความเดือดร้อนของศูนย์อำนวยความสะดวกและพัฒนาคนอย่างยั่งยืน
ทุกช่วงวัยตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (ศจพ.) จังหวัดยโสธร



ประชาสัมพันธ์ช่องทางการแจ้งปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชน

(ศจพ.) จังหวัดยโสธร

โทรสายด่วน 1567

- ไม่มีบัตรประชาชน
- ไม่มีบ้านเลขเลขที่, ไม่มีชื่อในทะเบียนบ้าน, ไม่มีบ้านอยู่อาศัย
- สูญหลานติดยาเสพติด
- เป็นหนี้นอกระบบ
- ไม่มีอาชีพ
- ไม่มีทุนการศึกษา, ยากจน
- ไม่มีทางเข้าบ้าน
- ไม่มีไฟฟ้าใช้, ไม่มีน้ำประปาใช้
- ถูกหลอกไปทำงานต่างประเทศ, ถูกหลอกสงวนถูกโกง
- ไม่ได้รับความเป็นธรรม
- มีที่ดินทำกินแต่ไม่มีเอกสารสิทธิ์
- ความเดือดร้อนอื่น ๆ

Scan QR Code



แจ้งทาง Google Form

Scan QR Code



แจ้งทาง Facebook

Scan QR Code



แจ้งทาง Line

ขอให้แจ้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร | LINE ID : YASO1567
โทร. 045-714-280 สายด่วน 1567 | FACEBOOK : DRTYASOTHON
หรือสแกนที่ QR CODE

ช่องทางการรับแจ้งขอรับบำบัดยาเสพติด

**ประชาสัมพันธ์
ช่องทางแจ้งเหตุ**



- ✓ **ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับยาเสพติด**
- ✓ **แจ้งเบาะแสผู้ค้า / ผู้เสพยาเสพติดทุกชนิด**
- ✓ **แจ้งขอรับการบำบัดฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด**

ช่องทางการติดต่อ
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร
ศาลากลางจังหวัดยโสธร หลังเก่า ชั้น 1



Line : yaso1567



Facebook : drtyasothon



โทร 0-4571-4280

- ๒ -

๓. ข้าพเจ้าจึงมีความประสงค์ให้ศูนย์ดำรงธรรมดำเนินการ ดังนี้ (ระบุวัตถุประสงค์หรือความต้องการของผู้ร้อง)

๓.๑

๓.๒

๓.๓

หมายเหตุ

๑. ข้าพเจ้าในฐานะผู้ร้องทุกขี้ได้รับทราบขณะร้องทุกขี้แล้วว่า

๑.๑ ข้อความข้างต้นที่ข้าพเจ้าได้ทำการเขียนหรือบันทึกนั้น ถูกต้องตรงตามเจตนารมณ์ที่แท้จริงของข้าพเจ้า และมีข้อมูลเป็นความจริงทุกประการ ทั้งนี้หากต่อมาได้มีการตรวจสอบพบว่าข้อความดังกล่าวไม่เป็นความจริง และก่อให้เกิดความเสียหายกับบุคคลอื่น ข้าพเจ้าอาจถูกผู้เสียหายดำเนินการทางกฎหมายทั้งทางแพ่งและอาญาต่อไปได้

๑.๒ ข้าพเจ้ายินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลเรื่องร้องเรียนของข้าพเจ้าต่อหน้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร รวมทั้งผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

๑.๓ ข้าพเจ้าจะต้องติดตามเรื่องด้วยตนเอง กรณีไม่ติดตามเรื่องเกินกว่า ๑ ปี หรือเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ ข้าพเจ้ายินยอมให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ยุติเรื่องร้องเรียนของข้าพเจ้า

๒. ข้าพเจ้าได้รับทราบว่า เรื่องร้องทุกขี้ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ไม่รับพิจารณาดำเนินการ หรือให้ยุติการพิจารณาได้ มีกรณีดังต่อไปนี้

๒.๑ เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลแล้ว และเรื่องที่ต้องไปใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง

๒.๒ เรื่องที่อยู่ระหว่างการฟ้องร้องเป็นคดีในชั้นศาล หรือเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาเบ็ดเสร็จเด็ดขาดแล้ว

๒.๓ เรื่องที่ข้าพเจ้ายืนยันไว้ไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระ หรือไม่ปรากฏพยานหลักฐานต่าง ๆ ทั้งนี้ ได้แนบหลักฐานท้ายนี้ จำนวน.....แผ่น ดังนี้

- หนังสือมอบหมาย หรือหนังสือมอบอำนาจ และหลักฐานที่แสดงเหตุจำเป็น (กรณีที่เป็นการร้องทุกขี้แทน)
- พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกขี้
-

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกขี้/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(โดยครอบครัวญาติ ประชาชน ผู้นำชุมชน)
- แจ้งขอเข้ารับการบำบัดด้วยตนเอง(โดยผู้เสพยาเสพติด)
- แจ้งขอคำปรึกษาและแนะนำสถานที่บำบัดรักษา
- แจ้งเบาะแสยาเสพติด

ระดับความเร่งด่วน *

- อุกเหิน (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

- | | | | |
|--|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> ข้าราชการ | <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท | <input type="checkbox"/> อาชีพอิสระ | <input type="checkbox"/> รายได้(ต่อเดือน) |
| <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา | <input type="checkbox"/> เกษตรกร | <input type="checkbox"/> รับจ้าง | <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ของรัฐ | <input type="checkbox"/> รัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> 10,001 - 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ(ระบุ)..... | | | <input type="checkbox"/> 20,001 - 30,000 บาท |
| | | | <input type="checkbox"/> 30,001 - 40,000 บาท |
| | | | <input type="checkbox"/> 40,001 - 50,000 บาท |
| | | | <input type="checkbox"/> มากกว่า 50,000 บาท |

2. ข้อมูลผู้รับมอบอำนาจจากผู้ร้องทุกข์(ถ้ามี)

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน/หมายเลขหนังสือเดินทาง.....

ชื่อ-นามสกุล.....เชื้อชาติ.....สัญชาติ.....

ที่อยู่.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....อีเมล.....

3. ข้อมูลผู้ถูกร้องทุกข์

<input type="checkbox"/> บุคคลธรรมดา	ชื่อ-นามสกุล.....
<input type="checkbox"/> นิติบุคคล	ชื่อบริษัท/ห้างร้าน/องค์กร.....
ประเภท	<input type="checkbox"/> บริษัท <input type="checkbox"/> หจก. <input type="checkbox"/> รัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> หน่วยงานราชการ
	<input type="checkbox"/> บริษัท(มหาชน) <input type="checkbox"/> ห้าง <input type="checkbox"/> ร้าน <input type="checkbox"/> อื่นๆ(ระบุ).....

ที่อยู่/ที่ตั้ง.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....อีเมล.....

ทุนจดทะเบียน	ความเป็นสมาชิกสมาคม	
<input type="checkbox"/> ไม่เกิน 1 ล้านบาท	<input type="checkbox"/> ไม่สังกัด	
<input type="checkbox"/> ไม่เกิน 10 ล้านบาท	<input type="checkbox"/> สังกัด	
<input type="checkbox"/> ไม่เกิน 50 ล้านบาท		<input type="checkbox"/> สมาคมธุรกิจบ้านจัดสรร
<input type="checkbox"/> ไม่เกิน 100 ล้านบาท		<input type="checkbox"/> สมาคมอสังหาริมทรัพย์ไทย
<input type="checkbox"/> เติ 100 ล้านบาทขึ้นไป	<input type="checkbox"/> สมาคมอาคารชุดไทย	
	<input type="checkbox"/> 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					
<input type="checkbox"/> ไม่ได้รับสินค้า	<input type="checkbox"/> ไม่เป็นไปตามโฆษณา/เชิญชวน	<input type="checkbox"/> ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/ล่าช้า			
<input type="checkbox"/> ได้รับสินค้าล่าช้า	<input type="checkbox"/> ไม่ตรงตามเงื่อนไขที่ตกลง	<input type="checkbox"/> เก็บงานไม่เรียบร้อย			
<input type="checkbox"/> ได้รับสินค้าแต่ไม่ครบถ้วน	<input type="checkbox"/> ไม่เป็นไปตามสัญญา	<input type="checkbox"/> ไม่ปลูกสร้าง			
<input type="checkbox"/> สินค้าไม่มีคุณภาพ	<input type="checkbox"/> สัญญาไม่เป็นธรรม	<input type="checkbox"/> ไม่จัดทำสาธารณูปโภค			
<input type="checkbox"/> สินค้าชำรุดบกพร่อง	<input type="checkbox"/> ไม่โอนกรรมสิทธิ์	<input type="checkbox"/> เหตุเดือดร้อนรำคาญ			
<input type="checkbox"/> ไม่มีมาตรฐาน	<input type="checkbox"/> โอนกรรมสิทธิ์ล่าช้า	<input type="checkbox"/> อื่นๆ(ระบุ).....			
สถานที่ซื้อ หรือรับบริการ					
<input type="checkbox"/> ห้างสรรพสินค้า	<input type="checkbox"/> ร้านสะดวกซื้อ	<input type="checkbox"/> ที่ตั้งร้านค้า/สาขา	<input type="checkbox"/> โรงแรม		
<input type="checkbox"/> ตลาดนัด	<input type="checkbox"/> งานแสดงสินค้า	<input type="checkbox"/> ศูนย์บริการ	<input type="checkbox"/> อินเทอร์เน็ต		
<input type="checkbox"/> อื่นๆ(ระบุ).....					
มูลเหตุจูงใจที่ซื้อ หรือรับบริการ					
<input type="checkbox"/> ทางสื่อสิ่งพิมพ์	<input type="checkbox"/> ทางโทรทัศน์	<input type="checkbox"/> ทางวิทยุ	<input type="checkbox"/> ทางอินเทอร์เน็ต	<input type="checkbox"/> คำชักชวนของพนักงานขาย	
<input type="checkbox"/> อื่นๆ(ระบุ).....					
วิธีการชำระเงิน					
<input type="checkbox"/> เงินสด	<input type="checkbox"/> เงินผ่อน	<input type="checkbox"/> บัตรเครดิต	<input type="checkbox"/> เช่าซื้อ	<input type="checkbox"/> อื่นๆ(ระบุ).....	
ความประสงค์ของผู้ร้องทุกข์					
<input type="checkbox"/> ตรวจสอบผู้ประกอบการ	<input type="checkbox"/> แจ้งเป็นเบาะแส	<input type="checkbox"/> ขอเงินคืน/ชดเชยความเสียหาย เป็นจำนวนเงิน.....บาท			
<input type="checkbox"/> ตรวจสอบการโฆษณา	<input type="checkbox"/> ขอยกเลิกสัญญา	ระบุรายละเอียด.....			
<input type="checkbox"/> ตรวจสอบฉลากสินค้า	<input type="checkbox"/> อื่นๆ(ระบุ).....			
<input type="checkbox"/> ตรวจสอบสัญญา			
ท่านเคยร้องทุกข์/ฟ้อง ในประเด็นนี้หรือไม่					
<input type="checkbox"/> เคย	<input type="checkbox"/> ร้องทุกข์ต่อหน่วยงาน(ระบุ).....				
	<input type="checkbox"/> ฟ้องคดีต่อศาล(ระบุ).....				
<input type="checkbox"/> ไม่เคย					
หลักฐานประกอบการร้องทุกข์					
หลักฐาน/เอกสาร	ลงวันที่	จำนวน (แผ่น)	หลักฐาน/เอกสาร	ลงวันที่	จำนวน (แผ่น)
<input type="checkbox"/> สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน			<input type="checkbox"/> ภาพถ่าย		
<input type="checkbox"/> สำเนาหนังสือเดินทาง			<input type="checkbox"/> สำเนาคู่มือทะเบียนรถ		
<input type="checkbox"/> หนังสือมอบอำนาจ			<input type="checkbox"/> สำเนาใบรับซ่อม		
<input type="checkbox"/> สำเนาทะเบียนบ้าน			<input type="checkbox"/> สำเนาหลักฐานแจ้งความประจำวัน		
<input type="checkbox"/> สำเนาสัญญา			<input type="checkbox"/> สำเนาบัญชีธนาคาร		
<input type="checkbox"/> สำเนาใบเสร็จรับเงิน			<input type="checkbox"/> อื่น ๆ(ระบุ)		
<input type="checkbox"/> ฉลากสินค้า			1.		
<input type="checkbox"/> เอกสารการโฆษณา			2.		
<input type="checkbox"/> สำเนาใบแจ้งหนี้			3.		

-4-

ข้าพเจ้าได้รับทราบ ว่า เรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่รับพิจารณาความเป็นการ หรือหยุดพิจารณาได้ มีกรณีต่อไปนี้

1. เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเองแล้ว
2. เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว
3. เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง แต่จะให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินการบังคับคดีตามคำพิพากษา
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. การร้องทุกข์โดยไม่มีเหตุผล หรือเรียกร้องค่าเสียหายเกินสมควร ศาลอาจมีคำสั่งให้ชำระค่าฤชาธรรมเนียมที่ได้รับการยกเว้นทั้งหมด หรือบางส่วน
4. กรณีข้าพเจ้าได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีในศาลด้วยตนเองแล้ว ข้าพเจ้าจะดำเนินการมีหนังสือแจ้งยุติเรื่องร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
5. ข้าพเจ้ามีหน้าที่ในการตรวจสอบคำสั่งฟื้นฟูกิจการและสถานะบุคคลล้มละลาย จากกรมบังคับคดีโดยตรง
6. ภายหลังจากการร้องทุกข์ 15 วัน หากข้าพเจ้ายังไม่ได้รับการติดต่อจากพนักงานเจ้าหน้าที่ ข้าพเจ้าจะดำเนินการติดตามเรื่องที่ร้องทุกข์ และจะติดตามเรื่องร้องทุกข์เป็นระยะๆ ทุกเดือน

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นความจริงทุกประการ และขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

5. การเข้าถึงข้อมูล () ยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

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

ช่องทางที่รับเรื่องร้องทุกข์			
<input type="checkbox"/> ผู้ร้องทุกข์ดำเนินการด้วยตนเอง	<input type="checkbox"/> อินเทอร์เน็ต	<input type="checkbox"/> จดหมาย	<input type="checkbox"/> อื่นๆ(ระบุ).....

บันทึกเพิ่มเติม.....
.....
.....

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



ดาวน์โหลดไฟล์แบบฟอร์มด้วย QR Code

