

ด่วนที่สุด

ที่ สค ๐๐๑๗.๑/ว ๗๔๖๑



ศาลากลางจังหวัดสมุทรสาคร  
ถนนเศรษฐกิจ ๑ สค ๗๔๐๐๐

๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๑

เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาคร

เรียน หัวหน้าหน่วยงานราชการในจังหวัดสมุทรสาครทุกแห่ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาประกาศจังหวัดสมุทรสาคร ลงวันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๑ จำนวน ๑ ชุด  
เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติฯ  
๒. แบบรายงานผลการรับทราบหลักเกณฑ์ฯ จำนวน ๑ ฉบับ  
๓. แบบรายงานผลการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ฯ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยรัฐบาลได้ให้ความสำคัญนโยบายในการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ในภาครัฐเป็นวาระแห่งชาติ โดยได้มอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ  
(สำนักงาน ป.ป.ท.) และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.)  
เป็นหน่วยดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity  
and Transparency Assessment – ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับ  
คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยได้กำหนดให้จังหวัดมีมาตรการ กลไก หรือการวาง  
ระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของจังหวัด

จังหวัดสมุทรสาคร ได้กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการ  
การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาคร รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑  
ดังนั้น เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้ผลเป็นที่ยุติและประชาชนได้รับความพึงพอใจ  
จึงขอให้หน่วยงานดำเนินการ ดังนี้

๑. แจ้งประกาศหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/  
ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาคร ให้บุคลากรในสังกัดได้รับทราบและถือปฏิบัติ พร้อมทั้ง ให้หัวหน้า  
หน่วยงานลงนามรับทราบและใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อไป

๒. รายงานผลการลงนามการรับทราบตามแบบรายงานตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒ และรายงานผล  
การดำเนินการตามแบบรายงานตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๓ ส่งให้กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัด  
สมุทรสาคร เป็นประจำทุกวันที่ ๒๕ ของเดือน โดยเริ่มรายงานผลครั้งแรก ภายในวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๑

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป สำหรับอำเภอให้แจ้งองค์กร  
ปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ทราบและดำเนินการด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายประภัสร์ มาลากาญจน์)  
ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาคร

สำนักงานจังหวัด

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

โทร. ๐ ๓๔๔๑ ๑๒๕๑

โทรสาร ๐ ๓๔๔๒ ๘๒๓๖



ประกาศจังหวัดสมุทรสาคร  
เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงาน  
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาคร

ตามที่จังหวัดสมุทรสาครได้มีคำสั่ง ที่ ๑๑๕๙/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๐ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาคร โดยได้แต่งตั้งคณะที่ปรึกษาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาคร คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาคร จัดโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาคร มอบหมายภารกิจกรณีดำเนินการเร่งด่วนในการแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว แต่งตั้งคณะทำงานด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการติดตามประเมินผล ด้านรับปัญหาความต้องการของประชาชน และด้านบริการแบบเบ็ดเสร็จ กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติงานภายในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาคร และมอบหมายให้รองผู้ว่าราชการจังหวัดที่กำกับดูแลการปฏิบัติราชการของสำนักงานจังหวัดเป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาครปฏิบัติราชการแทนผู้ว่าราชการจังหวัดในการสั่งการ บังคับบัญชา กำกับดูแล การปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๐ เป็นต้นไป นั้น

เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาคร เกิดประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้ผลเป็นที่ยุติและประชาชนได้รับความพึงพอใจ อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๓ และข้อ ๕ แห่งประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ และมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ จึงปรับปรุงเพิ่มเติมหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาคร ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาคร เจ้าหน้าที่ประจำ และเจ้าหน้าที่ ซึ่งร่วมปฏิบัติงาน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาคร มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

๑.๑ ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีดังนี้

- (๑) แจ้ง/ยื่น เรื่องด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาคร ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดสมุทรสาคร (หลังใหม่)
- (๒) โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๓๔๔๑ ๑๒๕๑ หรือ Hotline ๑๕๖๗ (โทรฟรี)
- (๓) จดหมายหรือหนังสือส่งทางไปรษณีย์ “ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาคร” ศาลากลางจังหวัดสมุทรสาคร ถนนเศรษฐกิจ ๑ สค ๗๔๐๐๐ หรือ ตู้ ปณ. ๙๙๙
- (๔) ผ่านส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานในจังหวัดสมุทรสาคร
- (๕) ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ เช่น เว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาคร <http://www.samutsakhon.go.th> หรือ Facebook : ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาคร เป็นต้น
- (๖) ผ่านสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ หรือโทรทัศน์ เป็นต้น
- (๗) ผ่านช่องทางอื่น ๆ เช่น สำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

## ๑.๒ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาครรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ ตามข้อ ๑.๑ แล้วให้ดำเนินการ ดังนี้

- พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ว่า สามารถดำเนินการได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ ให้ติดต่อประสานงานทันที หากได้รับคำตอบจาก หน่วยงานและสามารถแจ้งผู้ร้องฯ ได้ ให้แจ้งผู้ร้องฯ ทันที

- เมื่ออ่านคำร้องแล้ว ให้ประเมินว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องฯ แจ้งหมายเลข โทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องฯ โดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องฯ ได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้องฯ และจำแนกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ว่า เป็นเรื่องการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในจังหวัดสมุทรสาครหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ของจังหวัดสมุทรสาครหรือเรื่องทั่ว ๆ ไป

- กรณีที่ผู้ร้องฯ แจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ ให้งดดำเนินการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว หากเป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น ขอดอน แจ้งเบาะแส การค้า ยาเสพติด หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ ไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

- กรณีที่ผู้ร้องฯ แจ้งชื่อที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่เรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เป็นการกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ให้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องฯ เพื่อขอข้อมูลผู้ร้องฯ หรือให้ผู้ร้องฯ ยืนยันเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป

- กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กล่าวโทษ การแจ้งเบาะแสการกระทำความผิดหรือผู้มีอิทธิพล ซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องฯ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัย ให้แก่ผู้ร้องฯ และพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น หรือปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องฯ ก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยย่อ เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อประกอบการพิจารณาด้วย แล้วเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามลำดับถึงผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาคร หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาครที่ได้รับมอบหมาย

(๒) ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาคร หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาคร ที่ได้รับ มอบหมายพิจารณาสั่งการให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาครแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยกำหนด ให้รายงานผลภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่วันที่หน่วยงานได้รับโทรสารหรือหนังสือแจ้งจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาคร

(๓) เมื่อได้รับรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสมุทรสาครรายงานผลผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาคร หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาครที่ได้รับ มอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งยุติเรื่องหรือให้ดำเนินการเพิ่มเติมหรือดำเนินการอื่น ๆ ตามที่เห็นสมควร

(๔) หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผล โดยไม่ชี้แจงปัญหา/อุปสรรค/ ขอขยายระยะเวลา ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาคร ดำเนินการ ดังนี้

ติดตาม...

- ติดตาม กำกับ กำชับ ให้รายงานผลภายใน ๓ วันทำการ
- แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนดรายงาน และให้รายงานผลภายใน

๗ วันทำการ

- แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ และให้รายงานผล

ภายใน ๕ วันทำการ

- แจ้งเตือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ และให้รายงานผล

ภายใน ๓ วันทำการ

หากครบกำหนดเตือนครั้งที่ ๓ แล้ว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จ หรือไม่รายงานผลการดำเนินการหรือไม่ได้ชี้แจงเหตุขัดข้องให้ทราบ ให้รายงานผลเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาคร หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาครที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาดำเนินการทางวินัย แก่หัวหน้าส่วนราชการ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามควรแก่กรณีต่อไป

(๕) เมื่อปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รับการแก้ไขแล้ว ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาคร หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาครที่ได้รับมอบหมาย จะส่งยุติเรื่องพร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบ หรือรายงานส่วนราชการที่ส่งเรื่องให้ดำเนินการทราบแล้วแต่กรณี

(๖) กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นปัญหาระดับนโยบาย ซึ่งจังหวัดสมุทรสาคร หรือส่วนราชการได้ดำเนินการเต็มขีดความสามารถแล้ว หรือปัญหานั้นเข้าสู่กระบวนการที่มีขั้นตอน ตามกฎหมายกำหนดไว้โดยเฉพาะแล้ว หรือปัญหาซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาครพิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้ร้องฯ มีหลักประกันความเป็นธรรม หรือได้รับความเป็นธรรม หรือได้รับความช่วยเหลือเยียวยา ความเดือดร้อนหรือความเสียหายแล้ว ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาครรายงานผลเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาคร หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาครที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณายุติเรื่อง

### ๑.๓ การรายงานผลการดำเนินการ

กำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยสรุปสาระสำคัญ เพื่อประกอบการพิจารณาของผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาคร หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาครที่ได้รับมอบหมาย ดังนี้

(๑) ข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญ และภาพประกอบ (ถ้ามี)

(๒) ข้อกฎหมาย (ถ้ามี)

(๓) ความเห็นของหน่วยงาน และเหตุผลสนับสนุน (ควรยุติเรื่อง/ดำเนินการต่อไป ด้วยเหตุผลประการใด/มีปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขอย่างไร)

ทั้งนี้ หากการรายงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นเพียงการส่งเอกสารแนบเท่านั้น ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาครส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คืนกลับให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการใหม่

**ข้อ ๒ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางสื่อสังคมออนไลน์ และเว็บไซต์หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจังหวัดสมุทรสาคร** กำหนดวางแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางสื่อสังคมออนไลน์ ดังนี้

๒.๑ ให้ทุกส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ อำเภอ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงเจ้าหน้าที่ของรัฐในพื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook หรือ Line) ของผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาคร หน่วยงาน และสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งประชาชนจังหวัดสมุทรสาครใช้กันอย่างกว้างขวาง เพื่อให้การแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชนเสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ

๒.๒ ให้เป็น...

๒.๒ ให้เป็นหน้าที่ของหัวหน้าส่วนราชการ หัวหน้าหน่วยงานของรัฐ หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ นายอำเภอ กำนัน ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมประจำหน่วยงาน ที่จะต้องติดตามและตอบสนองต่อปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะจากประชาชน ซึ่งปรากฏในสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook หรือ Line) ของผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาคร โดยจัดให้มีชื่อผู้ใช้งาน Facebook หรือ Line ในนามหน่วยงาน หัวหน้าหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ เพื่อการดำเนินการดังกล่าว

๒.๓ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางสื่อสังคมออนไลน์ของผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาคร

(๑) ทีมงานผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาครและเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาครประสานแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทาง Facebook/Line/โทรศัพท์/โทรสาร ไปยังหัวหน้าส่วนราชการหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๒) หน่วยงานที่ได้รับแจ้งตามข้อ ๒.๓ (๑) แล้ว ให้ตอบรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเบื้องต้นให้ผู้ร้องฯ ทราบ ในโอกาสแรก และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่โดยเร็ว หากเป็นกรณีเกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของหลายหน่วยงาน ให้หน่วยงานที่ได้รับแจ้งประสานงานกับหน่วยงานอื่น เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ลุล่วง

(๓) เมื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้ว ให้แจ้งผู้ร้องฯ ทราบ และรายงานผลให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาครทราบ ทางสื่อสังคมออนไลน์ดังกล่าวทันที

๒.๔ แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามประกาศนี้ให้นำไปใช้กับเว็บไซต์จังหวัดสมุทรสาครด้วย

**ข้อ ๓ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานและให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค สามารถแก้ไขและบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชน ด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ ระเบียบ และกฎหมาย และประชาชนได้รับความพึงพอใจ จึงกำหนดแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้หน่วยงานของรัฐ ในจังหวัดสมุทรสาครถือปฏิบัติและดำเนินการ ดังนี้**

(๑) กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก และไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ประชาชนได้ทราบ

(๒) กำหนดหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลักษณะเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่รับไว้พิจารณาหรือไม่อาจรับไว้พิจารณาอย่างชัดเจน โดยให้พิจารณาด้วยความละเอียดรอบคอบ และระมัดระวัง

(๓) กำหนดกระบวนการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน โดยอาจตั้งคณะกรรมการตรวจสอบลงพื้นที่แก้ไขปัญหา ประชุมหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาพร้อมกัน หรือกรณีการกระทำความผิดของเจ้าหน้าที่ ได้มีการกล่าวกล่าวตักเตือนหรือลงโทษตามระเบียบกฎหมายที่กำหนดไว้

(๔) กำหนดระยะเวลาการดำเนินการ โดยพิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว และให้ถือว่าความล่าช้าเป็นส่วนหนึ่งของความไม่เป็นธรรม

(๕) ชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาการดำเนินการ และแจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ

(๖) เปิดโอกาส...

- (๖) เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน
- (๗) กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
- (๘) ให้มีการรายงานผลการดำเนินการให้หัวหน้าส่วนราชการทราบ เป็นประจำทุกเดือน

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๑



(นายประภัสสร มาลากาญจน์)  
ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาคร



รายงานการรับทราบหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาคร

หน่วยงาน .....

\*\*\*\*\*

ข้าพเจ้า..... ตำแหน่ง.....(หัวหน้าหน่วยงาน).....  
 ได้รับทราบหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
 ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาคร ตามประกาศจังหวัดสมุทรสาคร ลงวันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๑ ซึ่งเป็น  
 การกำหนดมาตรการ กลไก และวางระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อให้สามารถแก้ไข  
 และบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชนด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ถูกต้อง  
 ตามหลักเกณฑ์ ระเบียบ และกฎหมาย และประชาชนได้รับความพึงพอใจ ทั้งนี้ ข้าพเจ้าได้อ่านและมีความเข้าใจ  
 พร้อมทั้งจะนำไปเป็นแนวทางในการดำเนินการด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงานต่อไป

ลงชื่อ .....

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่...../...../.....

หมายเหตุ: ให้รายงานผลการรับทราบฯ ให้จังหวัดสมุทรสาคร โดยส่งให้กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด  
 สำนักงานจังหวัดสมุทรสาคร ภายในวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๑ ทั้งนี้ ได้มอบหมายให้นายนราศักดิ์ คุณะวัฒนา  
 ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดสมุทรสาคร  
 โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๓๔๔๑ ๑๒๕๑ มือถือ ๐๙ ๐๙๗๒ ๖๒๖๖ เป็นผู้ประสานงาน



รายงานการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับ

การดำเนินงานเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาคร

ตามประกาศจังหวัดสมุทรสาคร ลงวันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๑)

ประจำเดือน ..... พ.ศ. ๒๕๖๑

หน่วยงาน .....

\*\*\*\*\*

๑. ผลการดำเนินการตามแนวทางการเรื่องเรียน/ร้องทุกข์

มาตรการ	ผลการดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หมายเหตุ
	ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ			
๑. กำหนดช่องทางการรับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย					
๒. กำหนดหลักเกณฑ์การรับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ลักษณะเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ที่รับไว้พิจารณาหรือไม่อาจรับไว้พิจารณาอย่างชัดเจน					
๓. กำหนดหลักเกณฑ์การรับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ลักษณะเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ที่รับไว้พิจารณาหรือไม่อาจรับไว้พิจารณาอย่างชัดเจน					
๔. กำหนดระยะเวลาการดำเนินการ โดยพิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว					
๕. ชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาการดำเนินการ และแจ้งความคืบหน้า หรือผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ					
๖. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน					
๗. กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในเรื่องเรียนของหน่วยงาน					



๒. สรุปผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์

ประเภท	ผลการดำเนินการ		ระบบการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หมายเหตุ
	ยุติแล้ว/เรื่อง	อยู่ระหว่างดำเนินการ/เรื่อง			
๑. ขอความช่วยเหลือ					
๒. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ					
๓. แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด					
๔. ข้อร้องเรียน/ข้อพิพาทระหว่างบุคคล					
๕. ร้องเรียนโครงการของรัฐ					
๖. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤติมิชอบ					

ปัญหา/อุปสรรค : .....

ข้อเสนอแนะ : .....

ลงชื่อ .....  
 (.....)  
 ตำแหน่ง.....  
 วันที่...../...../.....

หมายเหตุ: ให้รายงานผลการดำเนินการฯ ให้จังหวัดสมุทรสาครทราบ โดยส่งให้กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดสมุทรสาคร เป็นประจำทุกวัน ที่ ๒๕ ของเดือน โดยเริ่มรายงานครั้งแรก ภายในวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๑ ทั้งนี้ ได้มอบหมายให้นายราศีกิติ์ คุณะวัฒนา ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดสมุทรสาคร โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๓๔๔๑ ๑๒๕๑ มือถือ ๐๙ ๐๙๗๒ ๖๒๖๖ เป็นผู้ประสานงาน