คู่มือการปฏิบัติงาน



ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
กระทรวงมหาดไทย

๑.วัตถุประสงค์



๑.๑ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เกิดผลสัมฤทธิ์ตามนโยบายของรัฐ และนโยบายจังหวัดนครศรีธรรมราช

๑.๒ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับผู้บริหารในการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามขั้นตอนและมาตรฐานที่กำหนดไว้

๒. ขอบเขต



แนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตั้งแต่ขั้นตอนรับเรื่องการพิจารณาเรื่อง การขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม การแจ้งหน่วยงานให้พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ การเสนอผู้บริหารทราบและการแจ้งให้ผู้ร้องทราบผล ผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๕ ช่องทาง

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
กระทรวงมหาดไทย

๓. คำจำกัดความ



๓.๑ เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ รวมทั้งการแจ้งเบาะแส ติชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
กระทรวงมหาดไทย



๓.๒ ผู้ร้องทุกข์ หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน หรือผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

๓.๓ กรณีเรื่องปกติไม่ซับซ้อน หมายถึงเรื่องที่ส่งให้หน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาตามขอบเขตอำนาจหน้าที่โดยปกติ ปัญหาไม่มีความยุ่งยาก หรือทับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นในการแก้ไขปัญหา หรือสามารถประสานงานแก้ไขปัญหาโดยทันที ได้แก่ เรื่องร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือ รายย่อยในกรณีทั่วไปที่หน่วยงานรับผิดชอบสามารถดำเนินการแก้ไข ปัญหาได้ทันที เช่น ประเด็นที่เกี่ยวกับสังคมสวัสดิการ เป็นต้น นอกจากนี้ยังหมายถึงการแสดงความคิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ติชม ฯลฯ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
กระทรวงมหาดไทย





๓.๔ กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน หมายถึง เรื่องตามกรณี ดังนี้

๑. การรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน
๒. เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคล
๓. เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน
๔. เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษ
๕. เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง
๖. เรื่องที่ต้องแก้ปัญหาในเชิงนโยบาย
๗. เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้องวิเคราะห์กลั่นกรอง และเสนอความเห็นด้านกฎหมาย
๘. เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน
๙. เรื่องที่ไม่สามารถประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีปกติ เช่น ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ต้องมีการจัดประชุม เป็นต้น
๑๐. เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
กระทรวงมหาดไทย



๓.๕ ช่องทางการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราชจัดไว้บริการประชาชนในการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย ๕ ช่องทาง ดังนี้

๑. มาด้วยตนเอง เป็นช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ในกรณีที่ประชาชนเดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช ชั้น ๒ (หลังเก่า)

๒.โทรศัพท์เป็นช่องทางการรับเรื่องเพื่อมุ่งเน้นการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว

- สายด่วน ๑๕๖๗ เป็นช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนในลักษณะ Call Center
- โทรศัพท์สำนักงานหมายเลข ๐๗๕ - ๓๔๘๐๒๘

๓.จดหมาย เป็นช่องทางการรับเรื่องร้องราวร้องทุกข์ เพื่อรองรับการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนจากจดหมาย ดังนี้

- จดหมายทางไปรษณีย์(ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช ถนนราชดำเนินตำบลในเมือง อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐)
- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์damrongtum๐๗๕@gmail.com

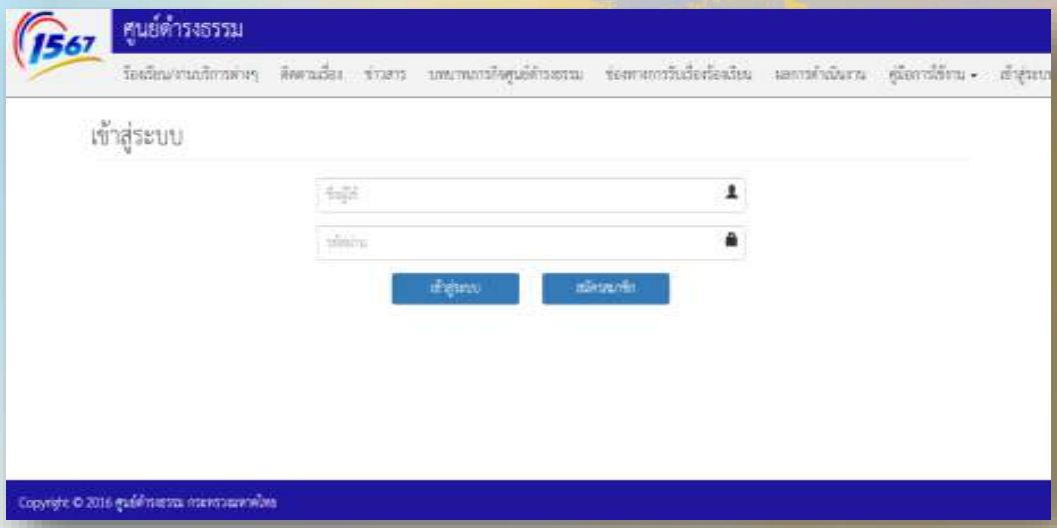
๔.เว็บไซต์ เป็นช่องทางการรับเรื่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มุ่งเน้นการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนมีเว็บไซต์ต่าง ๆ ดังนี้

- www.nakhonsithammarat.go.th
- www.damrongdhama.moi.go.th
- www.1111.go.th.

๕.สื่อโซเชียล

- Facebook ผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช (ผู้ว่าฯ เมืองคอน)
- กระดานสนทนา จังหวัดนครศรีธรรมราช
- เพจต่างๆที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น เพจประเทศคอน

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
กระทรวงมหาดไทย



๓.๖ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หมายถึง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นระบบกลาง เพื่อสนับสนุนการประสานงานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

๓.๗ เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช และเจ้าหน้าที่ส่วนราชการมอบหมายให้ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ณ ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓.๘ การดำเนินการจนได้ข้อยุติได้แก่

๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ขอผู้ร้องบางส่วนและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

๓. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องและได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

๔. เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

๕. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาลเรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี

๖. เรื่องเสนอข้อคิดเห็นเชิงนโยบายที่พ้นวิสัยดำเนินการของหน่วยงานระดับจังหวัด

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
กระทรวงมหาดไทย

๔.ข้อกำหนดที่







เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันรวมทั้งพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชนมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
กระทรวงมหาดไทย

๕.ตัวชี้วัดที่สำคัญ



๕.๑ ร้อยละความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ค่าเป้าหมายร้อยละ**80**

๕.๒ ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนและสามารถแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติค่าเป้าหมาย ร้อยละ **80**

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
กระทรวงมหาดไทย

๖.หน้าที่ความรับผิดชอบ





๖.๑ หัวหน้าสำนักงานจังหวัดนครศรีธรรมราช :

กำกับ ควบคุม ดูแล พิจารณานำเสนอผู้บังคับบัญชาระดับเหนือขึ้นไป กรณีเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ หรือมีผลกระทบต่อส่วนรวมมาก

๖.๒ ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์งานดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช :

รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ โดยการกำกับดูแลการอำนวยการ การสอบทานการติดตามผล

๖.๓ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช :

รับผิดชอบงานด้านการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์รับมอบหมายงานวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดำเนินการตามลำดับของขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

๗.แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow)



ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

กระทรวงมหาดไทย

กระบวนงาน (ย่อย) และขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์กรณี เดินทางมาด้วยตนเอง

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน

ช่องทาง	การให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์/สถานที่	ระยะเวลามาตรฐานการให้บริการ
เดินทางมาด้วยตนเอง	ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช ถนนราชดำเนินตำบลในเมือง อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐	๓ วันทำการ

ผู้ร้องทุกข์เดินทางมาร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช

ขั้นตอนที่ ๑ : เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช

๑. ให้การต้อนรับให้คำปรึกษาแนะนำในการเขียนคำร้องทุกข์แยกเป็นรายอำเภอ
๒. ตรวจคำร้องทุกข์ บันทึกข้อมูลคำร้องในระบบรับและติดตามเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม
๓. ออกใบรับคำร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒

กรณีให้คำปรึกษา	กรณีร้องเรียนเรื่องร้องทุกข์
เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมสามารถชี้แจง ทำความเข้าใจ ให้คำปรึกษา/แนะนำ กับผู้ร้องทุกข์ ให้บันทึกการปฏิบัติงาน เพื่อยุติเรื่องในระบบรับและติดตามเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมผ่าน Smart Card โดยไม่เรียกรับสำเนาบัตรประชาชน	หมายถึง เรื่องที่ต้องดำเนินการเสมอ ผู้อำนวยกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช วิเคราะห์ประเด็นร้องทุกข์และมอบหมายเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมดำเนินการ

ขั้นตอนที่ ๓ : เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม วิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญของปัญหาและแสวงข้อเท็จจริง

ขั้นตอนที่ ๔ : ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและบันทึก การดำเนินการในระบบรับและติดตามเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม

แจ้งรหัสร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านโทรศัพท์ สำหรับใช้ในการติดตามผลการ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และแจ้งผลดำเนินการเบื้องต้น ให้ผู้ร้องทราบเป็น

๓ วัน

กระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนส่งเรื่องร้องทุกข์ทางโทรศัพท์สายด่วน(สายด่วน 1567)

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

ช่องทาง	การให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์/สถานที่	ระยะเวลามาตรฐานการให้บริการ
๑.สายด่วน ๑๕๖๗ ๒.๐๗๕-๓๔๘๐๒๘	-วันจันทร์ – ศุกร์ (เวลาราชการ) -วันจันทร์ – ศุกร์ (นอกเวลาราชการ) เวลา ๑๒.๐๐ – ๑๓.๐๐น.และเวลา๑๖.๓๐-๑๘.๐๐ น. (ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ) -ช่วงเทศกาลปีใหม่และเทศกาลสงกรานต์	๓ วันทำการ

ประชาชนร้องทุกข์ผ่านช่องทางโทรศัพท์

ขั้นตอนที่ ๑ เจ้าหน้าที่ Call Center รับสาย สอบถามรายละเอียดและบันทึกข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ในระบบรับและติดตามเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม → ผู้อำนวยกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช วิเคราะห์ประเด็นร้องทุกข์และมอบหมายเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมดำเนินการเพื่อพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา

↓

ขั้นตอนที่๒: เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม วิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญของปัญหา และแสวงหาข้อเท็จจริง

↓

ขั้นตอนที่ ๓ : ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและบันทึก การดำเนินการในระบบรับและติดตามเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม

↓

ขั้นตอนที่ ๔ : แจ้งรหัสร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านโทรศัพท์ สำหรับใช้ในการติดตามผลการ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และแจ้งผลดำเนินการเบื้องต้น ให้ผู้ร้องทราบเป็น

↓

จบขั้นตอน

๓ วัน

กระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

	ช่องทาง	การให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์/สถานที่	ระยะเวลามาตรฐานการให้บริการ
1567 ศูนย์ดำรงธรรม		ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช ถนนราชดำเนินต.ในเมือง อ.เมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80000	3 วันทำการ

รับเรื่องร้องทุกข์จากไปรษณีย์

↓

ขั้นตอนที่ ๑

๑. รับจากไปรษณีย์ลงรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน

๒. บันทึกในระบบรับและติดตามเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดนครศรีธรรมราช และลงรับงานสารบรรณ

↓

ขั้นตอนที่๒: เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม วิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญของปัญหา และแสวงหาข้อเท็จจริง

↓

ขั้นตอนที่ ๓ : ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและบันทึก การดำเนินการในระบบรับและติดตามเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม

↓

ขั้นตอนที่ ๔ : แจ้งรหัสร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านโทรศัพท์ สำหรับใช้ในการติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และแจ้งผลดำเนินการเบื้องต้น ให้ผู้ร้องทราบเป็น

3 วัน

↓

จบขั้นตอน

กระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์

กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

ช่องทาง	การให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์/สถานที่	ระยะเวลามาตรฐานการให้บริการ
	- www.nakhonsithammarat.go.th - www.damrongdhama.moi.go.th - www.1111.go.th.	๓ ทำการ

รับเรื่องร้องทุกข์จากไปรษณีย์

ขั้นตอนที่ ๑

๑. รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ผ่าน
- www.nakhonsithammarat.go.th
- www.damrongdhama.moi.go.th
- www.1111.go.th.

๒. บันทึกในระบบรับและติดตามเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช และลงรับงานสารบรรณ

ขั้นตอนที่๒: เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม วิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญของปัญหา และแสวงหาข้อเท็จจริง

ขั้นตอนที่ ๓ : ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและบันทึก การดำเนินการในระบบรับและติดตามเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม

ขั้นตอนที่ ๔ : แจ้งรหัสร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านโทรศัพท์ สำหรับใช้ในการติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และแจ้งผลดำเนินการเบื้องต้น ให้ผู้ร้องทราบเป็น

3 วัน

จบขั้นตอน

กระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางสื่อโซเชียล

กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

ช่องทาง	การให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์/สถานที่	ระยะเวลามาตรฐานการให้บริการ
	- Facebook ผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช (ผู้ว่าฯ เมืองคอน) - กระดานสนทนา จังหวัดนครศรีธรรมราช - เพจต่างๆที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น เพจประเทศคอน	๓ วันทำการ

รับเรื่องร้องทุกข์จากไปรษณีย์

↓

ขั้นตอนที่ ๑

๑. รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนผ่าน
- Facebook ผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช (ผู้ว่าฯ เมืองคอน)
- กระดานสนทนา จังหวัดนครศรีธรรมราช
- เพจต่างๆที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น เพจประเทศคอน

๒. บันทึกในระบบรับและติดตามเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดนครศรีธรรมราช และลงรับงานสารบรรณ

↓

ขั้นตอนที่๒: เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม วิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญของปัญหา และแสวงหาข้อเท็จจริง

↓

ขั้นตอนที่ ๓ : ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและบันทึก การดำเนินการในระบบรับและติดตามเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม

↓

ขั้นตอนที่ ๔ : แจ้งรหัสร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านโทรศัพท์ สำหรับใช้ในการติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และแจ้งผลดำเนินการเบื้องต้น ให้ผู้ร้องทราบเป็น

↓

จบขั้นตอน

3 วัน



๘.๑ จุดบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม ให้การต้อนรับผู้ร้องทุกข์ที่เดินทางมาร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราชราช โดยตรวจคำร้องทุกข์ ให้คำปรึกษาแนะนำในการเขียนคำร้องทุกข์ สืบค้นเรื่องในระบบ คัดแยกหน่วยงาน และออกใบรับคำร้องทุกข์

๒. กรณีเป็นเรื่องร้องในความรับผิดชอบของอำเภอที่มาให้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช เจ้าหน้าที่หน่วยงานจะวิเคราะห์ สรุปประเด็นคำร้องทุกข์ และบันทึกข้อมูลในระบบรับและติดตามเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมและบันทึกในฐานข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช(excel)

๓.กรณีเรื่องที่สามารถชี้แจงทำความเข้าใจ ให้คำปรึกษา/แนะนำกับผู้ร้องทุกข์ให้บันทึกการปฏิบัติงาน เพื่อยุติในระบบฯ กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อให้ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งแจ้งผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ/เรื่อง ๓ วันทำการ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
กระทรวงมหาดไทย



๘.๒ โทรศัพท์

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช รับสายโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ สืบค้น สอบถามรายละเอียดของเรื่อง เช่น ชื่อผู้ร้องวัน เวลา สถานที่ พฤติการณ์ วัตถุประสงค์ของการร้องทุกข์ หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อ เป็นต้น และบันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในระบบรับและติดตามเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมและบันทึกในฐานข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช(excel)

๒. สำหรับเรื่องกรณีปกติ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช จะวิเคราะห์และสรุปประเด็นคำร้องทุกข์ เพื่อพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหา กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช จะส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๓. แจ้งให้ผู้ร้องทราบการดำเนินการเบื้องต้น

๔. ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและบันทึกการดำเนินการในระบบฯ พร้อมทั้งแจ้งรหัสร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านโทรศัพท์สำหรับใช้ในการติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และแจ้งการดำเนินการเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบเป็นหนังสือประทับตรา

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ/เรื่อง ๓ วันทำการ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
กระทรวงมหาดไทย

ที่อยู่ ตำบล ในเมือง
อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช
นครศรีธรรมราช 80000



๘.๓ จดหมาย

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมลงรับเรื่องร้องทุกข์และบันทึกในระบบรับและติดตามเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมและบันทึกในฐานข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช(excel)

๒. วิเคราะห์ สรุปประเด็น และบันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในระบบฯ

๓. ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางต่างๆตามความเหมาะสมให้คำปรึกษา แนะนำ และหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมหารายละเอียดเรื่องไม่เพียงพอแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบการดำเนินการเบื้องต้น และบันทึกข้อมูลในระบบฯ พร้อมทั้งแจ้งผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทุกข์เบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ/เรื่อง ๓ วันทำการ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
กระทรวงมหาดไทย



๘.๔ เว็บไซต์

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมลงรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ ดังนี้

- www.nakhonsithammarat.go.th
- www.damrongdhama.moi.go.th
- www.1111.go.th.

และบันทึกในระบบรับและติดตามเรื่องร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมและบันทึกในฐานข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช(excel)

๒. วิเคราะห์ สรุปประเด็น และบันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในระบบฯ

๓. ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางต่างๆตามความเหมาะสมให้คำปรึกษา แนะนำ และหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมหารายละเอียดเรื่องไม่เพียงพอแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบการดำเนินการเบื้องต้น และบันทึกข้อมูลในระบบฯ พร้อมทั้งแจ้งผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทุกข์เบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ/เรื่อง ๓ วันทำการ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
กระทรวงมหาดไทย



๘.๕ สื่อโซเชียล

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมลงรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านสื่อโซเชียล ดังนี้

- Facebook ผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช (ผู้ว่าฯ เมืองคอน)
- กระดานสนทนา จังหวัดนครศรีธรรมราช
- เพจต่างๆที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น เพจประเทศคอน

และบันทึกในระบบรับและติดตามเรื่องร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมและบันทึกในฐานข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช(excel)

๒. วิเคราะห์ สรุปประเด็น และบันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในระบบฯ

๓. ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางต่างๆตามความเหมาะสมให้คำปรึกษา แนะนำ และหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมหารายละเอียดเรื่องไม่เพียงพอแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบการดำเนินการเบื้องต้น และบันทึกข้อมูลในระบบฯ พร้อมทั้งแจ้งผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทุกข์เบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ/เรื่อง ๓ วันทำการ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
กระทรวงมหาดไทย

๑๐. ระบบติดตามประเมินผล



ศูนย์บริการประชาชนได้กำหนดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานในกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราชดำเนินการประมวลผลข้อมูลการดำเนินการจากระบบรับและติดตามเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมและบันทึกในฐานข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช(excel)เปรียบเทียบผลการดำเนินการกับเกณฑ์มาตรฐาน โดยนำข้อมูลติดตามในการประชุมเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมประจำเดือนทุกเดือน และรายงานผู้บริหารทราบทุก ๖ เดือน

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
กระทรวงมหาดไทย



ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

กระทรวงมหาดไทย