



คู่มือ

การปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่

สายด่วนศูนย์ดำรงธรรม ๑๕๖๗
โทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๓๕๖๑-๑๗๑๓

“ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ
รวดเร็ว เห็นผล ประชาชนพอใจ”

(ฉบับปรับปรุง ปี ๒๕๖๑)

๑. ความเป็นมา

คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้มีประกาศฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ ณ ศาลากลางจังหวัด เพื่อทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน รวมทั้งทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

จังหวัดอ่างทอง ได้เปิดสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทองเป็นการถาวร เพื่อให้บริการประชาชน ณ ศาลากลางจังหวัดอ่างทองหลังเก่า (ชั้น ๑) ตั้งแต่วันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗

๒. โครงสร้าง

จังหวัดได้มีคำสั่ง จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง ครั้งแรก เมื่อวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ และได้มีการปรับปรุงคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง เมื่อวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๗ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทองเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเป็นปัจจุบัน ครอบคลุมกับภารกิจงานตามนโยบายรัฐบาลและคำสั่งการของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ดังนี้

๑. คณะกรรมการที่ปรึกษา ประกอบด้วย

- ๑) อัยการจังหวัดอ่างทอง
- ๒) อัยการจังหวัดคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดอ่างทอง
- ๓) อัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดอ่างทอง
- ๔) ผู้บัญชาการมณฑลทหารบกที่ ๑๓
- ๕) บังคับการกรมทหารราบที่ ๓๑ รักษาพระองค์
- ๖) นายวิเชียร ชุ่มช่วย กรรมการธรรมาภิบาลจังหวัดอ่างทอง
- ๗) ประธานสภาทนายความจังหวัดอ่างทอง

๒. คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ประกอบด้วย

- | | |
|---|----------------|
| ๑) ผู้ว่าราชการจังหวัดอ่างทอง | ผู้อำนวยการ |
| ๒) รองผู้ว่าราชการจังหวัดอ่างทอง ทั้ง ๒ ท่าน | รองผู้อำนวยการ |
| ๓) รอง ผอ.รมน. จังหวัดอ่างทอง(ท) | กรรมการ |
| ๔) ปลัดจังหวัด | กรรมการ |
| ๕) หัวหน้าส่วนราชการสังกัดราชการบริหารส่วนภูมิภาค | กรรมการ |
| ๖) หัวหน้าส่วนราชการสังกัดราชการบริหารส่วนกลาง | กรรมการ |
| ๗) หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ | กรรมการ |
| ๘) ประธานหอการค้าจังหวัดอ่างทอง | กรรมการ |
| ๙) ประธานสภาอุตสาหกรรมจังหวัดอ่างทอง | กรรมการ |
| ๑๐) ประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดอ่างทอง | กรรมการ |
| ๑๑) ประธานชมรมธนาคารจังหวัดอ่างทอง | กรรมการ |

- | | |
|--|----------------------------|
| ๑๒) หัวหน้าสำนักงานจังหวัดอ่างทอง | กรรมการและเลขานุการ |
| ๑๓) หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล
สำนักงานจังหวัดอ่างทอง | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๔) หัวหน้ากลุ่มงานอำนวยการ
สำนักงานจังหวัดอ่างทอง | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่อำนวยการ การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นไปด้วยความ

เรียบร้อย

๓. คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ประกอบด้วย

- | | |
|--|----------------------------|
| ๑) ผู้ว่าราชการจังหวัดอ่างทอง | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒) รองผู้ว่าราชการจังหวัดอ่างทองทั้ง ๒ ท่าน | รองประธานกรรมการ |
| ๓) ปลัดจังหวัด | กรรมการ |
| ๔) ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดอ่างทอง | กรรมการ |
| ๕) นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง | กรรมการ |
| ๖) เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง | กรรมการ |
| ๗) ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดอ่างทอง | กรรมการ |
| ๘) คลังจังหวัดอ่างทอง | กรรมการ |
| ๙) ท้องถิ่นจังหวัดอ่างทอง | กรรมการ |
| ๑๐) ขนส่งจังหวัดอ่างทอง | กรรมการ |
| ๑๑) เกษตรและสหกรณ์จังหวัดอ่างทอง | กรรมการ |
| ๑๒) อุตสาหกรรมจังหวัดอ่างทอง | กรรมการ |
| ๑๓) สถิติจังหวัดอ่างทอง | กรรมการ |
| ๑๔) หัวหน้าสำนักงานจังหวัดอ่างทอง | กรรมการและเลขานุการ |
| ๑๕) หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล
สำนักงานจังหวัดอ่างทอง | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๖) จำจังหวัดอ่างทอง
ที่ทำการปกครองจังหวัดอ่างทอง | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๗) นิติกร สำนักงานจังหวัดอ่างทอง
นายกิตติ ศิริปัทมานนท์ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ สำนักงานจังหวัดอ่างทอง | |
| ๑๘) นางสาวคณินิจ ช้างเนียม | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน สำนักงานจังหวัดอ่างทอง | |

ให้คณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. กำหนดนโยบาย วางแผน อำนวยการ ควบคุมและกำกับดูแลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง ให้เป็นไปตามหลักการ นโยบาย และระบบตามที่ส่วนกลางกำหนด

๒. กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติงานภายในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

๓. แต่งตั้งคณะอนุกรรมการ หรือคณะทำงานเพื่อปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ได้ตามที่เห็นสมควร

๔. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัด หรือกระทรวงมหาดไทย หรือคณะรักษาความสงบแห่งชาติ กำหนด

๔. การปฏิบัติงานภายในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง ประกอบด้วย

- ๑) คณะทำงานส่วนบริการข้อมูลข่าวสาร สภิติจังหวัดอ่างทอง หัวหน้าคณะทำงาน
- ๒) คณะทำงานส่วนงานประชาสัมพันธ์ ประชาสัมพันธ์จังหวัดอ่างทอง หัวหน้าคณะทำงาน
- ๓) คณะทำงานส่วนช่วยเหลือด้านเกษตรกรรม เกษตรและสหกรณ์จังหวัดอ่างทอง หัวหน้าคณะทำงาน
- ๔) คณะทำงานส่วนส่งเสริมการเข้าถึงแหล่งทุน คลังจังหวัดอ่างทอง หัวหน้าคณะทำงาน
- ๕) คณะทำงานส่วนบริการประชาชน ปลัดจังหวัดอ่างทอง หัวหน้าคณะทำงาน
- ๖) คณะทำงานส่วนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หัวหน้าสำนักงานจังหวัดอ่างทอง หัวหน้าคณะทำงาน
- ๗) คณะทำงานส่วนชุดเฉพาะกิจ (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว) ปลัดจังหวัดอ่างทอง หัวหน้าคณะทำงาน

๕. แต่งตั้งเวรประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง เป็นประจำทุกเดือน โดยมอบหมายหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือผู้แทนปฏิบัติหน้าที่เวรประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทองทุกวัน

๖. ปรับปรุงโครงสร้าง ภารกิจ อำนาจหน้าที่ ให้สอดคล้องกับภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จัดให้มีชุดปฏิบัติการประจำตำบล (ชปต.) ทุกตำบล เป็นหน่วยเคลื่อนที่เร็วของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กระบวนการทำงาน

๓. กระบวนการทำงาน

๑. รับเรื่อง/กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ที่กำหนด)
๒. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ให้คำปรึกษา หรือชี้แจงทำความเข้าใจให้ผู้ร้องทราบ
๓. เรื่องเฉพาะ จะเชิญหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง หรือผู้แทนที่มีความรู้มาร่วมชี้แจงกับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง โดยยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง(Citizen Center)
๔. เรื่องส่งต่อ ให้หน่วยงานตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
 - แจ้งผู้ร้องทราบภายใน ๓ วัน
 - เรื่องทั่วไปได้ข้อยุติภายใน ๗ วัน
 - เรื่องที่ต้องแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ได้ข้อยุติภายใน ๓๐ วัน
๕. เรื่องสำคัญเร่งด่วน แจ้งชุดเคลื่อนที่เร็ว เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นัดบุคคลที่เป็นคู่กรณี เสร็จจากไล่เกลี้ย โดยเข้าพื้นที่ภายใน ๓ วัน
๖. ประชุมติดตามเร่งรัดการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ของหน่วยงานที่รับเรื่องต่อเป็นประจำทุกสัปดาห์

/๔. แนวทาง...

๔. แนวทางการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง

๑. เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง จำนวน ๗ คน ประกอบด้วย

- นางสาวปัญจรัตน์ วัฒนถาวร ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
- นายณัฐพร สกฤษชัยอมรเลิศ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
- นางสาววัฒนา อินอนันต์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
- นายทรงพล ลูกอินทร์ นิติกรปฏิบัติการ
- นางสาวจุฬาลักษณ์ เทพรักษา เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนและวิเคราะห์ข้อมูล
- นางสาวตรีศุภา ภูเพา นิติกร
- นางสาวจุฑามาศ อินทรชิต นิติกร
- นางสาวสุกัญญา บริรักษ์ นิติกร

๒. ให้หัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือผู้แทนปฏิบัติหน้าที่เวรประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทองทุกวัน วันละ ๑ หน่วยงาน

๓. ให้เจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดอ่างทอง มาปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง จำนวน ๑ คน

๕. หน้าที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง

๑. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของทางราชการแก่ประชาชน

๒. ให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติราชการ อื่นๆ

๓. รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะจากทุกช่องทาง ดังนี้

(๑) มาร้องเรียนด้วยตนเอง

(๒) ร้องเรียนทางโทรศัพท์

(๓) จดหมาย

(๔) ส่วนราชการส่งเรื่องให้ดำเนินการ เช่น สำนักราชเลขาธิการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยหรืออื่นๆ เว็บไซต์สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (GCC ๑๑๑๑)

(๕) ช่องทางออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง

<http://www.angthong.go.th/damrong>

๖. แนวทางการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง

๑. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาด้านกฎหมายและวิธีการปฏิบัติราชการให้ดำเนินการดังนี้

(๑.๑) สอบถามประชาชนที่มาขอรับบริการ วิเคราะห์ตรวจสอบเรื่อง

(๑.๒) อธิบาย ชี้แจง แนะนำ หรือประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องมาให้ข้อมูล

(๑.๓) บันทึกลงในทะเบียนเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย/วิธีการปฏิบัติราชการ

(๑.๔) ขอความร่วมมือประชาชนที่มาขอรับบริการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ

๒. การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ มีขั้นตอนดำเนินการดังต่อไปนี้

(๒.๑) การวิเคราะห์เรื่อง

(๒.๑.๑) กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ - สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่นที่สามารถติดต่อได้) ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ เว้นแต่กรณีมีพยานแวดล้อมปรากฏชัดเจนตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนให้รับเรื่องไว้พิจารณา

(๒.๑.๒) กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ไม่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการดังนี้

- สอบถามรายละเอียด ตรวจสอบเบื้องต้นว่าเรื่องดังกล่าวมีส่วนราชการใดที่เป็นผู้รับผิดชอบ เพื่อประสาน ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

- กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีส่วนราชการรับผิดชอบหลายส่วนราชการ ให้ประสานทุกส่วนราชการ ดำเนินการ

๗. ขั้นตอนการดำเนินการ

๗.๑ การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๗.๑.๑ กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้วยวาจามาด้วยตนเอง

- ให้กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ที่กำหนด) ถ้าเป็นเรื่องของผู้อื่นต้องแนบ ใบมอบอำนาจด้วย และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน

๗.๑.๒ กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้วยวาจาทางโทรศัพท์

- ให้เจ้าหน้าที่กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ที่กำหนด)

๗.๑.๓ กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือ หนังสือดังกล่าวไม่กำหนดหรือบังคับรูปแบบ

แต่ต้องมีลักษณะ ดังนี้

- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้น

ตามสมควร

- ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๗.๑.๔ กรณีเรื่องที่ส่วนราชการส่วนกลาง/หน่วยงาน/องค์กร ที่มีอำนาจหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

ตามกฎหมายส่งเรื่องมาให้ตรวจสอบ และดำเนินการ

- ลงทะเบียนรับเรื่อง

๗.๒ การพิจารณาเรื่องและมอบหมายหน่วยงาน/คณะบุคคลแก้ไขปัญหา เพื่อเป็นการลดขั้นตอน การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผู้ว่าราชการจังหวัดในฐานะผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอาจทอง ได้มีการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ผู้มีความรู้ความสามารถ และมีจิตบริการ มาประจำ ณ ที่ทำการศูนย์ดำรงธรรม และ มอบอำนาจให้ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนในการรับเรื่อง ชี้แจง หรือส่งต่อให้หน่วยงานดำเนินการ โดยวางหลักเกณฑ์ ดังนี้

๗.๒.๑ กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้วยวาจามาด้วยตนเอง

- เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลรายละเอียดเรื่องที่ต้องการร้องเรียนร้องทุกข์จากผู้ร้องให้ได้ รายละเอียดมากที่สุด โดยใช้วาจาสุภาพ

- กรณีที่สามารถตอบข้อร้องเรียนได้ให้ชี้แจงทำความเข้าใจให้ผู้ร้องทราบ

- กรณีเจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบข้อร้องเรียนให้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

ณ ที่ทำการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอาจทองโดยยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Center)

- กรณีที่เป็นเรื่องข้อพิพาทระหว่างเอกชน หรือเป็นเรื่องที่ต้องลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเป็นเรื่องที่ต้องแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง และไม่ใช่วางเรื่องเร่งด่วน ให้เจ้าหน้าที่ชี้แจงให้ ผู้ร้องทราบว่า จะดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการและแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

- กรณีที่เป็นเรื่องเร่งด่วน หากไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงทีจะเกิดความเสียหายอย่าง ร้ายแรงกับผู้ร้องจะส่งต่อเรื่องให้หน่วยเคลื่อนที่เร็วทันที

๗.๒.๒ กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้วยวาจาทางโทรศัพท์

- เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลรายละเอียดเรื่องที่ต้องการร้องเรียนร้องทุกข์จากผู้ร้องให้ได้ รายละเอียดมากที่สุด โดยใช้วาจาสุภาพ
- กรณีที่สามารถตอบข้อร้องเรียนได้ให้ชี้แจงทำความเข้าใจให้ผู้ร้องทราบ
- กรณีที่ไม่สามารถตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ในทันที และเป็นเรื่องปกติให้แจ้งผู้ร้องทราบว่า จะส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ และจะแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ
- กรณีที่เป็นเรื่องเร่งด่วนถ้าไม่แก้ไขปัญหาให้ทันท่วงทีจะเกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องอย่างไร้แรงจะส่งเรื่องให้หน่วยเคลื่อนที่เร็วดำเนินการทันที

๗.๒.๓ กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือ

- ระบุรายละเอียดของผู้ร้อง (ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์) กรณีเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องได้ทันที เช่น ปรัชญาปัญหาข้อกฎหมาย หรือระเบียบต่างๆ จะทำหนังสือชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ หรือโทรศัพท์ชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ แล้วแต่กรณี
- กรณีที่ไม่ระบุชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้อง และสามารถชี้แจงได้โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะบันทึกเสนอให้ผู้ว่าราชการจังหวัดทราบ
- กรณีที่ไม่สามารถชี้แจงให้ผู้ร้องทราบโดยเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะส่งต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

๗.๒.๔ กรณีเรื่องในส่วนราชการส่วนกลาง/หน่วยงาน/องค์กร ที่มีอำนาจหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ตามกฎหมายส่งเรื่องมาให้ตรวจสอบ และดำเนินการโดยทำเป็นหนังสือ

- กรณีระบุรายละเอียดของผู้ร้อง (ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์) กรณีเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องได้ทันที เช่น ปรัชญาปัญหาข้อกฎหมาย หรือระเบียบต่างๆ จะทำหนังสือชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ หรือโทรศัพท์ชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ แล้วแต่กรณี
- กรณีที่ไม่ระบุชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้อง และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติสามารถชี้แจงประเด็นที่ร้องเรียนได้ จะชี้แจงเป็นหนังสือให้ผู้ว่าราชการจังหวัดทราบ
- กรณีที่ไม่สามารถชี้แจงให้ผู้ร้องทราบโดยเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะส่งต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการโดยทำเป็นหนังสือ
- รายงานผลให้หน่วยงานที่ส่งเรื่องให้จังหวัดดำเนินการทราบ

๗.๓ การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีที่ต้องทำเป็นหนังสือแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ/หน่วยงานที่จัดส่งเรื่องให้

- ให้เจ้าหน้าที่สรุปเรื่องเสนอหัวหน้าเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง ผ่านไปยังหัวหน้าสำนักงานจังหวัด เพื่อให้รองผู้ว่าราชการจังหวัดที่รับผิดชอบ พิจารณาสั่งการ กรณีเรื่องทั่วไป และนำเสนอ ผวจ. เพื่อทราบ
- ให้เจ้าหน้าที่สรุปเรื่องเสนอหัวหน้าเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง ผ่านไปยังหัวหน้าสำนักงานจังหวัด รองผู้ว่าราชการจังหวัดที่รับผิดชอบ และให้ผู้ว่าราชการจังหวัด พิจารณาสั่งการ กรณีเรื่องสำคัญ

๗.๔ การแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องทราบกรณีส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบภายใน ๓ วันทำการ
- ให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ได้ข้อยุติ กรณีเป็นเรื่องทั่วไปภายใน ๗ วันทำการ กรณีเป็นเรื่องต้องแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใน ๓๐ วัน ทำการ

๗.๕ การแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องทราบกรณีไม่ต้องส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบภายใน ๓ วันทำการ

๗.๖ การรายงานผลการดำเนินการ

- จัดทำสรุปผลดำเนินงานตามแบบรายงานหรือแบบสรุปการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อรายงานให้ผู้ว่าราชการจังหวัด ทราบรายวัน รายสัปดาห์ และรายงานเดือน
- จัดส่งเรื่องที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้ว (กรณีไม่ใช่เรื่องลับ) ส่งให้ประชาสัมพันธ์จังหวัด เพื่อดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ
- วิเคราะห์ประเด็นการร้องเรียนเป็นรายเดือนเพื่อหาแนวทางป้องกันปัญหาการร้องเรียนที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

ยิ้มแย้มแจ่มใส

พูดจาไพเราะ

รวดเร็ว

เห็นผล

ประชาชนพอใจ

