

ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนการดำเนินการและการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์

๑. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา ได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการและการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ดังนี้

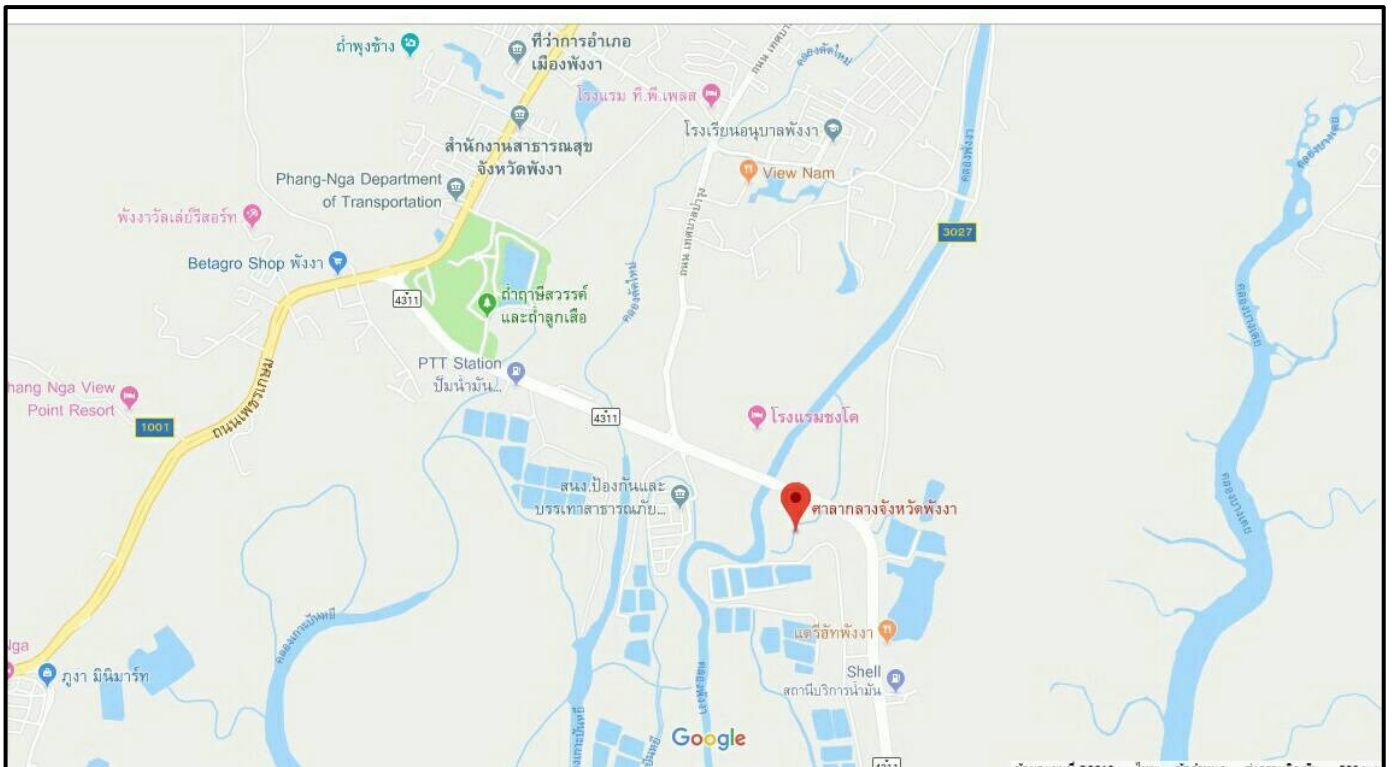
๑)การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยกำหนดช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประกอบด้วย

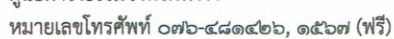
๑.๑มาด้วยตนเอง

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา ตั้งอยู่ที่อาคารศาลากลางจังหวัดพังงา ถนนพังงา-ทับปุด ตำบลถ้ำน้ำผุด อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา

แผนที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา ตั้งอยู่ที่อาคารศาลากลางจังหวัดพังงา ถนนพังงา-ทับปุด

ตำบลถ้ำน้ำผุด อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา





๑.๒ โทรศัพท์

เบอร์โทรศัพท์จังหวัดพังงา ๐๗๖-๔๘๑๔๒๖ สายด่วน ๑๕๖๗ (ฟรี)

๑.๓ จดหมาย

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา ตั้งอยู่ที่ เลขที่ ๑๐/๑๐ อาคารศาลากลางจังหวัดพังงา ถนนพังงา-ทับปุด ตำบลถ้ำน้ำผุด อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ๘๒๐๐๐



โทร. 1567 ฟรี!
หรือ โทร. 0 7648 1426
PPAG_fairlycenter@hotmail.com



ภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ / แจ้งเบาะแส

ให้บริการข้อมูลข่าวสาร / ให้คำปรึกษา

รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะจากประชาชน

ศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

ประสานงานและติดตามการแก้ไขปัญหาของประชาชนกรณีเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาล

งานคุ้มครองผู้บริโภค
(สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด)

การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. เรื่องร้องทุกข์จะต้องไม่เป็นเรื่องที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาล หรือศาลได้มีคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว
2. กรณีผู้ร้องแจ้งข้อที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามกฎหมายคณะกรรมการ ป.ป.ช. 2541 จะงดดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว
3. กรณีผู้ร้องแจ้งข้อที่อยู่ไม่ชัดเจนหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามกฎหมายคณะกรรมการ ป.ป.ช. 2541 แต่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น สาธารณูปโภค/โครงสร้างพื้นฐาน แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ก็จะพิจารณาส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา
4. กรณีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเรื่องขอความเป็นธรรมขอความช่วยเหลือ เมื่อพิจารณาคำร้องแล้วเห็นว่า สามารถดำเนินการได้ จะส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป





ช่องทางกรรรงเรียน

กรณักรรเรียน/กรรทุกขั ด้วยตนเอง
(ต้องประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้)

- 1) ช่อและที่อยู่ของผู้กรรทุกขั
- 2) กรรอันเป็นเหตุให้กรรทุกขัพร้อมทั้งช่อเท็จจริงหรือพฤติกรณัตามสมควรเกี่ยวกับกรรที่กรรทุกขั
- 3) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
- 4) กรณัดำเนินการยื่นกรรทุกขัแทนผู้อื่น จะต้องแนบใบมอบฉันทมาด้วย
- 5) เอกสารหรือหลักฐานประกอบคำกรรทุกขั (ถ้ามี)

กรณักรรเรียน/กรรทุกขั ทางโทรศัพท์
เบอร์โทรศัพท์ 0 7648 1426 หรือ 1567
กรรเรียน/กรรทุกขั ทางไปรษณัย์ ส่งถึง
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา ศาลากลางจังหวัดพังงา
อำเภอเมือง จังหวัดพังงา 82000



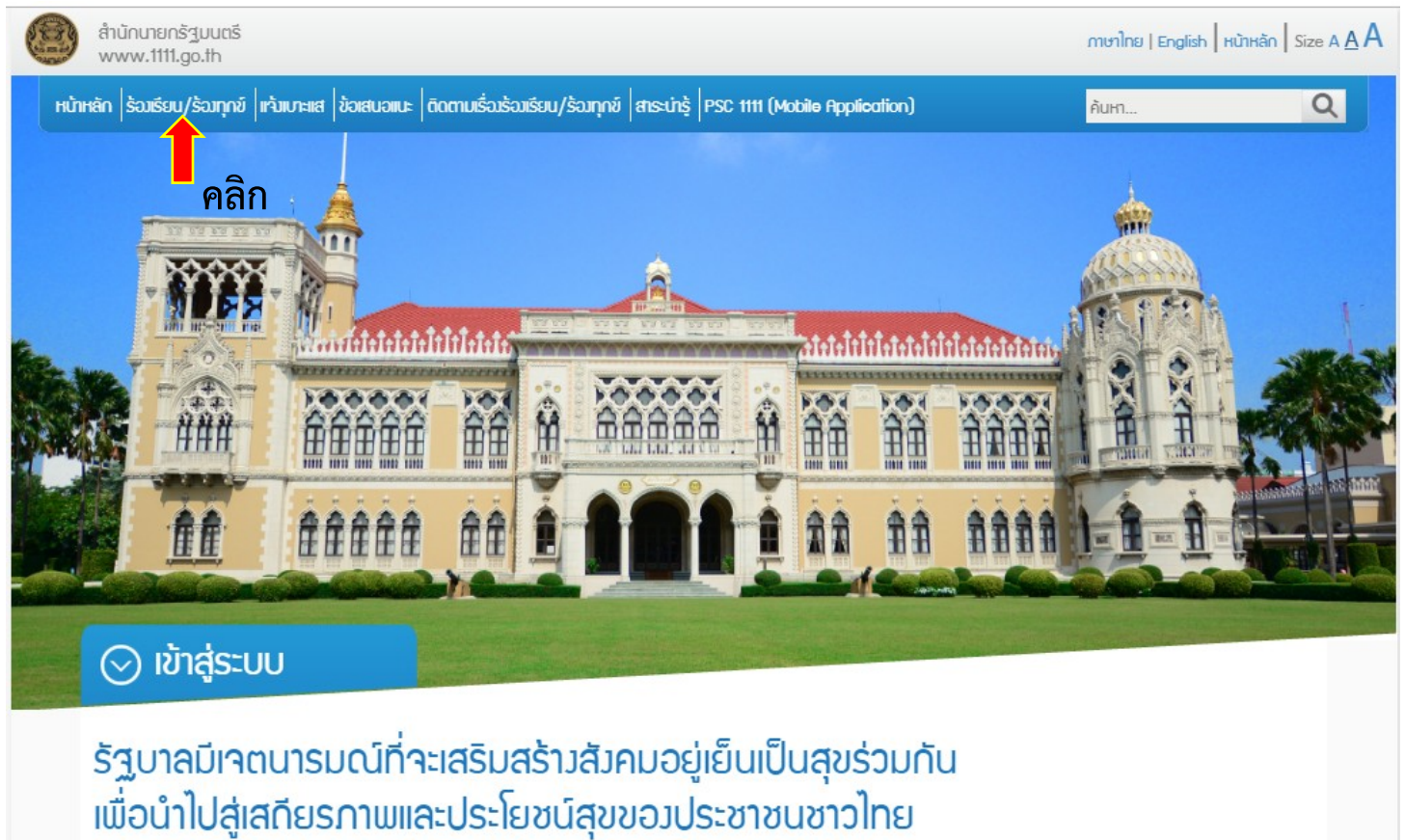
ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

1. อำเภอเมืองพังงา	0 7648 1515
2. อำเภอตะกั่วทุ่ง	0 7649 6533
3. อำเภอตะกั่วป่า	0 7642 1123
4. อำเภอท้ายเหมือง	0 7657 1767
5. อำเภอคุระบุรี	0 7649 1353
6. อำเภอทับปุด	0 7659 9117
7. อำเภอเกาะยาว	0 7659 7003
8. อำเภอกะปง	0 7649 9496

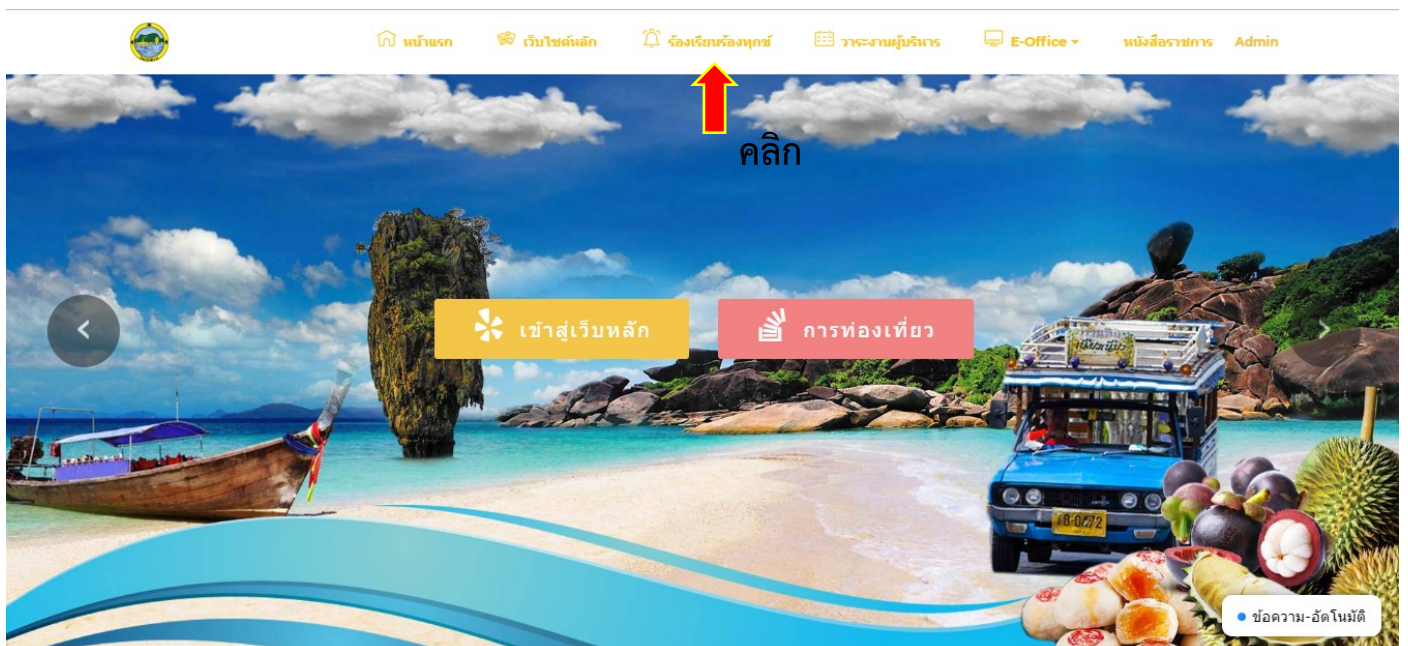
สายด่วนให้คำปรึกษาช่วยเหลือ

คุ้มครองผู้บริโภค	(สคบ.)	1166
หน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน	(สธ.)	1669
ศูนย์ช่วยเหลือสังคม	(พม.)	1300
ประกันภัย	(คปภ.)	1186
ทะเบียนและบัตร	(ปค.)	1548
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	(กฟภ.)	1129
การประปาส่วนภูมิภาค	(กปภ.)	1662

๑.๔ช่องทางร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ (๑๑๑)www.1111.go.th



๑.๕ช่องทางร้องเรียนผ่านเว็บไซต์จังหวัดพังงาwww.phangnga.go.th



๒. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. การพิจารณาแก้ไขปัญหา

๑) ตรวจสอบวิเคราะห์ว่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใด ให้แจ้งส่วนราชการนั้นพิจารณาแก้ไขปัญหา กรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหลายส่วนราชการ ให้แจ้งทุกส่วนราชการพิจารณาแก้ไขปัญหา แล้วรายงานให้ทราบตามเวลาที่กำหนด

๒) กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นเรื่องยุ่งยากซับซ้อน หรือมีประเด็นที่ต้องวินิจฉัยในเรื่องระเบียบกฎหมาย หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหลายส่วนราชการ ให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแก้ไขปัญหา

๓) กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ซึ่งมีการกล่าวหาบุคคลอื่นโดยปราศจากหลักฐานอ้างอิง หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาล หรือศาลได้มีคำสั่งเด็ดขาดแล้วไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ

๔) กรณีมีการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิดในพื้นที่ หรือกรณีเรื่องร้องเรียนให้มีการแก้ไขปัญหาสำคัญเร่งด่วน มอบหมายชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และชุดปฏิบัติการประจำศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ไปตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาในพื้นที่ รวมทั้งหากพบการกระทำความผิดก็ให้ดำเนินการตามระเบียบกฎหมายอย่างเคร่งครัด

๓. การแจ้งการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบในทุกขั้นตอน

แนวทางปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงากำหนดเป้าหมายการแก้ไขปัญหาเรื่องร้อง/เรียนร้องทุกข์ให้ได้ร้อยละ ๘๐ จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา ดังนี้

๑ การเร่งรัดติดตามและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงากำหนดให้มีการติดตามและเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนผ่านการประชุมคณะกรรมการจังหวัดและหัวหน้าส่วนราชการฯ เป็นประจำทุกเดือน

๒) ผู้ว่าราชการจังหวัดพังงาทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของพี่น้องประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

๓) จังหวัดพังงาได้มีหนังสือสั่งการให้ทุกส่วนราชการในระดับจังหวัด อำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง คำนึงและยึดถือว่าปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เป็นนโยบายสำคัญของคณะรักษาความสงบแห่งชาติและรัฐบาล ที่หน่วยงานรัฐทุกหน่วยจะต้องเอาใจใส่และเร่งรัดดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้ได้

๒ การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เชิงรุก

๑) จังหวัดพังงากำหนดนโยบายให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา ร่วมกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเจ้าของพื้นที่ ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกำนัน/ผู้ใหญ่บ้านในพื้นที่ร่วมมือกันในลักษณะทีมบูรณาการ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ที่ประชาชนร้องเรียน หรือพื้นที่ที่มีข้อพิพาทเกิดขึ้น ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วยิ่งขึ้น และเป็นที่พึงพอใจของผู้ได้รับความเดือดร้อนมากขึ้น

/๒)กรณีเป็นเรื่อง...

๒) กรณีเป็นเรื่องที่มีผู้ได้รับความเดือดร้อนจำนวนมากและรวมกลุ่มเดินทางมาร้องเรียนที่ศูนย์ ดำรงธรรมจังหวัดพังงา หรือสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงาเชิญส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้นๆ มาชี้แจงกับประชาชนโดยตรงทำให้ประชาชนมีความเข้าใจในประเด็นปัญหามากยิ่งขึ้น

๓) กรณีเป็นเรื่องที่ประชาชนไม่เข้าใจในระเบียบปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติราชการ หรือไม่ทราบว่ามีหน่วยงานที่มีหน้าที่โดยตรงในการให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่ได้รับความเดือดร้อน ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงาเชิญส่วนราชการที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงกับประชาชนโดยตรง หรือให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงานำประชาชนไปติดต่อยังส่วนราชการนั้นๆ โดยตรง

๔) การจัดตั้งชุดศูนย์ดำรงธรรมเครื่องที่ระดับจังหวัด และระดับอำเภอ เพื่อพิจารณาแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของพี่น้องประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ให้สำเร็จลุล่วงและรวดเร็ว

การกำหนดกลไกการกำกับติดตามอย่างต่อเนื่อง

จังหวัดพังงาได้มีการกำหนดวิธีการและขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องโดยได้กำหนดแนวทางดังนี้

๑) การติดตามเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์สอบถามเพื่อขอทราบความคืบหน้า ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินการเพื่อตอบชี้แจงผู้ร้องทราบได้ในเบื้องต้น หรือในบางกรณีอาจสามารถยุติเรื่องได้เลย

๒) การติดตามเรื่องร้องเรียนโดยการทำเป็นหนังสือ กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบ โดยดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียนดังนี้

๒.๑ มีหนังสือแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับหนังสือ

๒.๒ มีหนังสือแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับหนังสือเตือน

ครั้งที่ ๑

๓) การติดตามเรื่องร้องเรียนโดยมีหนังสือเชิญประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหารือร่วมกันถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขเพื่อให้ได้ข้อยุติ

๔) การติดตามเรื่องร้องเรียนโดยการลงพื้นที่เพื่อทราบปัญหาและเป็นการกระตุ้นหน่วยงานให้เร่งรัดการดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว
