



ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลา

ที่ ยล ๐๐๑๗.๑/ว ๔๔๗๖

ศาลากลางจังหวัดยะลา

ถนนสุขยางค์ ยล ๕๕๐๐๐

๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของจังหวัดยะลา

เรียน หัวหน้าส่วนราชการทุกส่วนราชการ หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจทุกแห่ง นายอำเภอทุกอำเภอ
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา นายกเทศมนตรีนครยะลา นายกเทศมนตรีเมืองเบตง
และนายกเทศมนตรีเมืองสะเตงนอก

อ้างถึง คำสั่งจังหวัดยะลา ที่ ๒๕๔๔/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๑

สิ่งที่ส่งมาด้วย ประกาศจังหวัดยะลา ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

จำนวน ๑ ชุด

ตามที่จังหวัดยะลา ได้มีคำสั่งที่ ๒๕๔๔/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๑ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลา ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๔๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เพื่อทำหน้าที่ในการบริการประชาชน รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่ศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ นั้น

จังหวัดยะลา พิจารณาแล้ว เพื่อให้การปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้อย่างรวดเร็ว และประชาชนได้รับความพึงพอใจ จึงขอส่งประกาศจังหวัดยะลา เรื่อง แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของจังหวัดยะลา เพื่อให้นำไปปรับใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ขอให้อำเภอเจ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ทราบด้วย รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายภิรมย์ นิลทยา)
ผู้ว่าราชการจังหวัดยะลา

สำนักงานจังหวัดยะลา

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

โทร./โทรสาร. ๐-๗๓๒๐-๓๘๐๐



ประกาศจังหวัดยะลา

เรื่อง แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของจังหวัดยะลา

ตามที่จังหวัดยะลา ได้มีคำสั่งที่ ๒๕๔๔/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๑ เรื่อง การจัดตั้ง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลา ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เพื่อทำหน้าที่ในการบริการประชาชน รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่ศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ นั้น

เพื่อให้การปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ได้อย่างรวดเร็ว และประชาชนเกิดความพึงพอใจ จึงอาศัยอำนาจตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๕๗ ประกอบมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม จึงกำหนดแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของจังหวัดยะลา ดังนี้

๑. กรณีที่หน่วยงานได้รับแจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่างๆ ให้ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งประสานหน่วยงานจัดชุดเฉพาะกิจเคลื่อนที่เร็วออกตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน และรายงานผลการดำเนินการให้จังหวัดยะลาทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ หากไม่สามารถดำเนินการหรือรายงานผลได้ตามกำหนด ให้แจ้งปัญหา อุปสรรค หรือขอขยายระยะเวลา ในการดำเนินการให้จังหวัดยะลาทราบด้วย

๒. กรณีที่หน่วยงานได้รับแจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา หรือขอพระราชทานความช่วยเหลือ ให้หน่วยงานให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยเฉพาะในประเด็นการตรวจสอบข้อมูล แนวทางให้ความช่วยเหลือ และประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยให้นำหลักเกณฑ์และแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับการทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา เป็นแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการ

๓. กรณีที่หน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ที่ขอให้ปกปิดชื่อหรือไม่ประสงค์ออกนาม ให้ปฏิบัติตามความประสงค์ของผู้ร้องอย่างเคร่งครัด ห้ามเปิดเผยตัวตนของผู้ร้องโดยไม่ได้รับอนุญาตโดยเด็ดขาด ไม่ว่ากรณีใดๆ อีกทั้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่เป็นประเด็นความขัดแย้งของคู่กรณีที่ต้องมีการเปิดเผยตัวตนของคู่กรณีทั้ง ๒ ฝ่าย (ผู้ร้องและผู้ถูกร้อง) ให้หน่วยงานพิจารณาให้ความคุ้มครองผู้ร้อง ผู้ให้ข้อมูล และผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล

๔. เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยในชีวิตของบุคคล เช่น พยาน ผู้ให้ปากคำ แหล่งข่าว หรือเป็นข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล เช่น ประวัติส่วนตัว หลักฐานการทำธุรกรรม/การเงิน ประวัติผู้ป่วย หรือข้อมูลข่าวสารที่ผู้ให้ข้อมูลข่าวสารไม่ประสงค์จะให้เปิดเผย ให้พิจารณาดำเนินการเป็นเรื่องลับ และปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ โดยให้ดำเนินการด้วยความระมัดระวังและรอบคอบ มิให้บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องล่วงรู้ได้

๕. รมั้ดระวังการใ้เทคโนโลยีการสื่อสารในการประสานงาน โดยการส่งภาพถ่ายที่เกี่ยวกับ รายละเอียดเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หรือผลการดำเนินการ ซึ่งอาจจะทำให้เผยแพร่ออกสู่สาธารณชนได้ และเป็นอันตรายต่อความปลอดภัยของผู้ร้องหรือการทำงานของหน่วยงาน ดังนั้น การประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผู้ร้องนั้น ให้เป็นไปตามระบบราชการ โดยให้ประสานงานและแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรจากการเห็นชอบของผู้มีอำนาจลงนามเท่านั้น

ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามประกาศฉบับนี้ ให้ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ อำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำไปปรับใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(นายภิรมย์ นิลทยา)
ผู้ว่าราชการจังหวัดยะลา