

ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๕๒๖๓



กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๙ ตุลาคม ๒๕๖๐

เรื่อง การดำเนินงานตามขั้นตอนปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม (Work Flow) เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๓๗๓ ลงวันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๐

สิ่งที่ส่งมาด้วย ขั้นตอนการปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ฯ (Work Flow) จำนวน ๑ ชุด

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้ทำการปรับปรุงและพัฒนาระบบงานและติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ซึ่งได้แจ้งให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เริ่มใช้งานระบบรับและติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยระบบใหม่ ตั้งแต่วันที่ ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๐ และได้ยกเลิกระบบเดิมในวันเดียวกัน นั้น

กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม (Work Flow) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมในการแก้ไขปัญหารวดเร็ว ลดขั้นตอน มีประสิทธิภาพ และประชาชนได้รับความพึงพอใจ ดังนี้

๑. การรับและส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยจะส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในระบบรับและติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมระบบใหม่ โดยส่งข้อความที่เป็นประเด็นสำคัญที่ประชาชนร้องเรียน และ Scan เอกสารสำคัญแล้วส่งเรื่องร้องเรียนแนบในระบบไปด้วย ทั้งนี้ จะมีระบบการเตือนว่ามีการส่งเรื่องให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแล้วให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิมพ์ข้อความและเอกสารประกอบพร้อมทั้งจัดทำบันทึกสรุปเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาลงนามแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยให้ถือเป็นแนวปฏิบัติว่าการส่งเรื่องในระบบเสมือนเป็นหนังสือราชการส่งเรื่องให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ทั้งนี้ กระทรวงมหาดไทยจะมีหนังสือส่งบัญชีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ส่งเรื่องในระบบพร้อมเอกสารประกอบให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทราบเป็นประจำทุกสัปดาห์

๒. การรายงานผล เมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้วให้บันทึกเลขหนังสือและ Scan หนังสือลงในระบบเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการและรายงานผลการดำเนินงานกลับมายังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแล้วให้บันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาวินิจฉัยเป็นประการใดให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดรายงานผลโดยให้ Scan บันทึกที่ผู้บังคับบัญชาพิจารณาวินิจฉัยส่งการลงระบบฯ แจ้งศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย แล้วรายงานเป็นหนังสือมายังกระทรวงมหาดไทยอีกทางหนึ่ง รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

/ทั้งนี้...

ทั้งนี้ ให้เริ่มใช้ระบบตั้งแต่วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๐ เป็นต้นไป และกระทรวงมหาดไทยจะได้จัดประชุม VDO Conference เพื่อซักซ้อมความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั่วประเทศ ในวันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๐ เวลา ๑๐.๐๐ น. ณ ห้องประชุมราชสีห์ (ห้องประชุม ๑) ชั้น ๒ อาคารศาลาว่าการกระทรวงมหาดไทย โดยมีรองปลัดกระทรวงมหาดไทย (หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านกิจการความมั่นคงภายใน) เป็นประธานการประชุม

จึงเรียนมาเพื่อทราบและแจ้งเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดศึกษาขั้นตอนวิธีการดำเนินงานเพื่อเตรียมตัวเข้าร่วมรับฟังคำชี้แจงต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายประยูร รัตนเสนีย์)

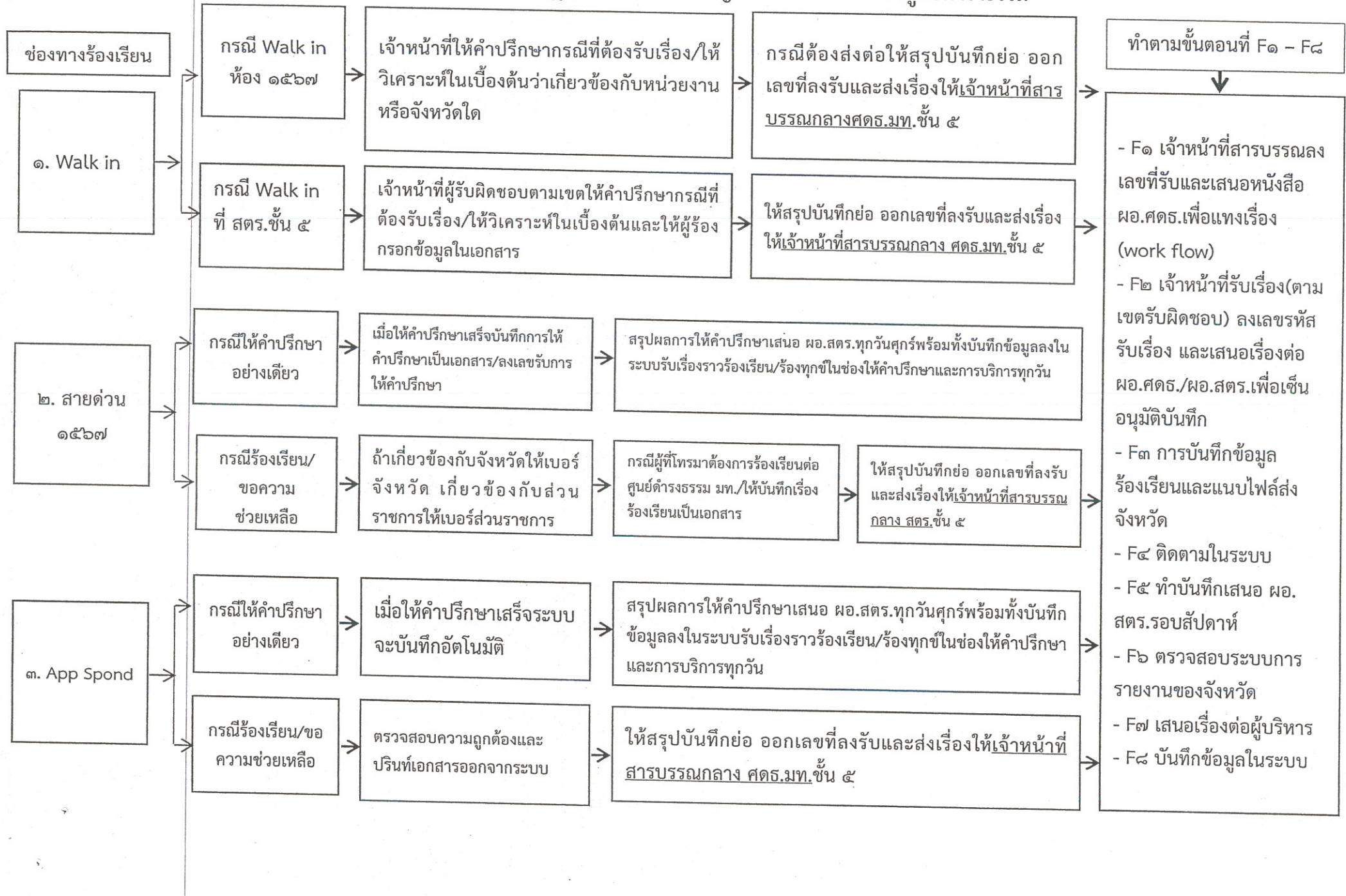
รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

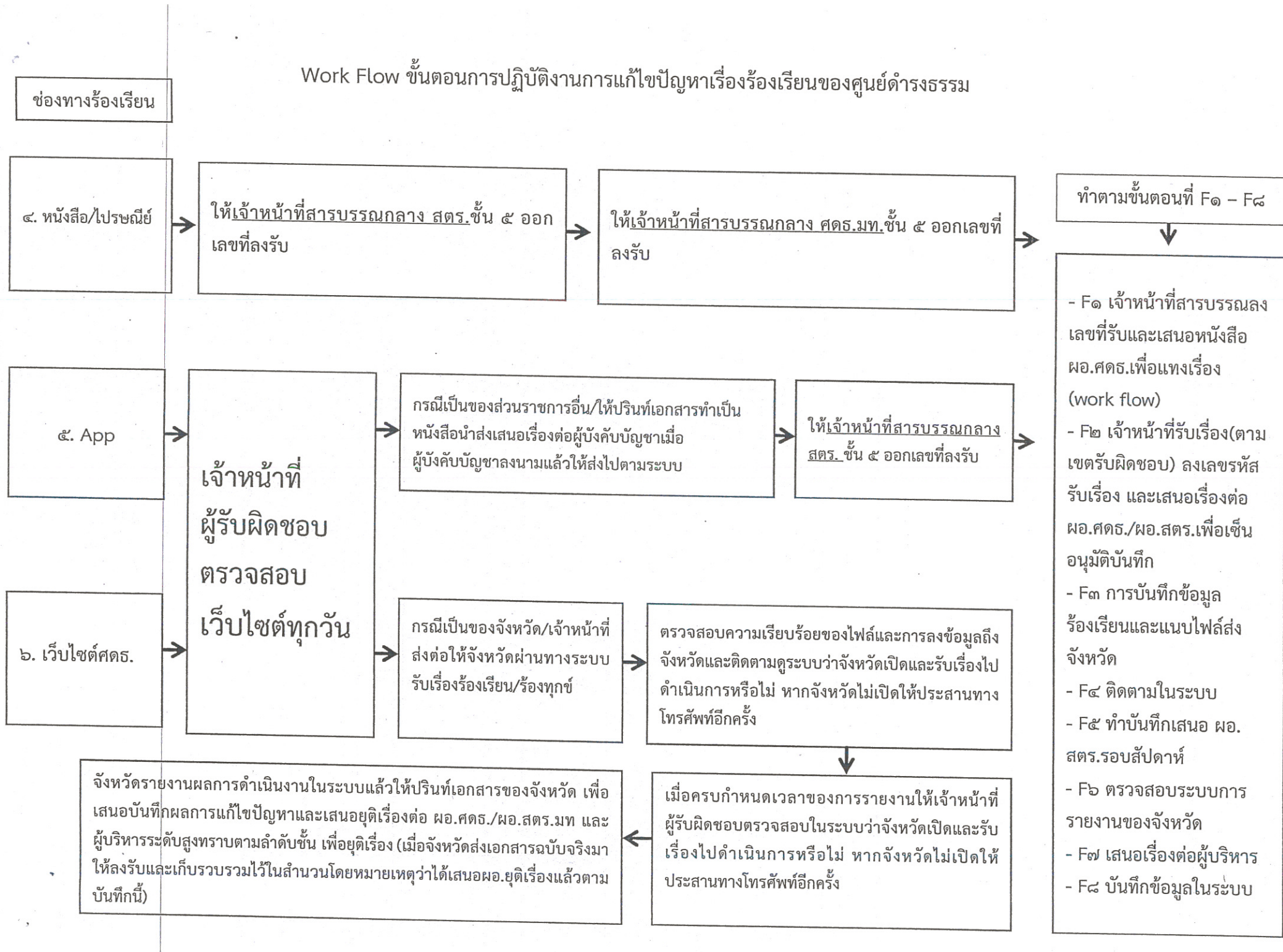
สำนักตรวจราชการและเรื่องราวจังหวัดทุกข

โทร./โทรสาร ๐-๒๒๒๒-๕๘๕๐/(มท) ๕๐๔๕๙

Work Flow ขั้นตอนการปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม



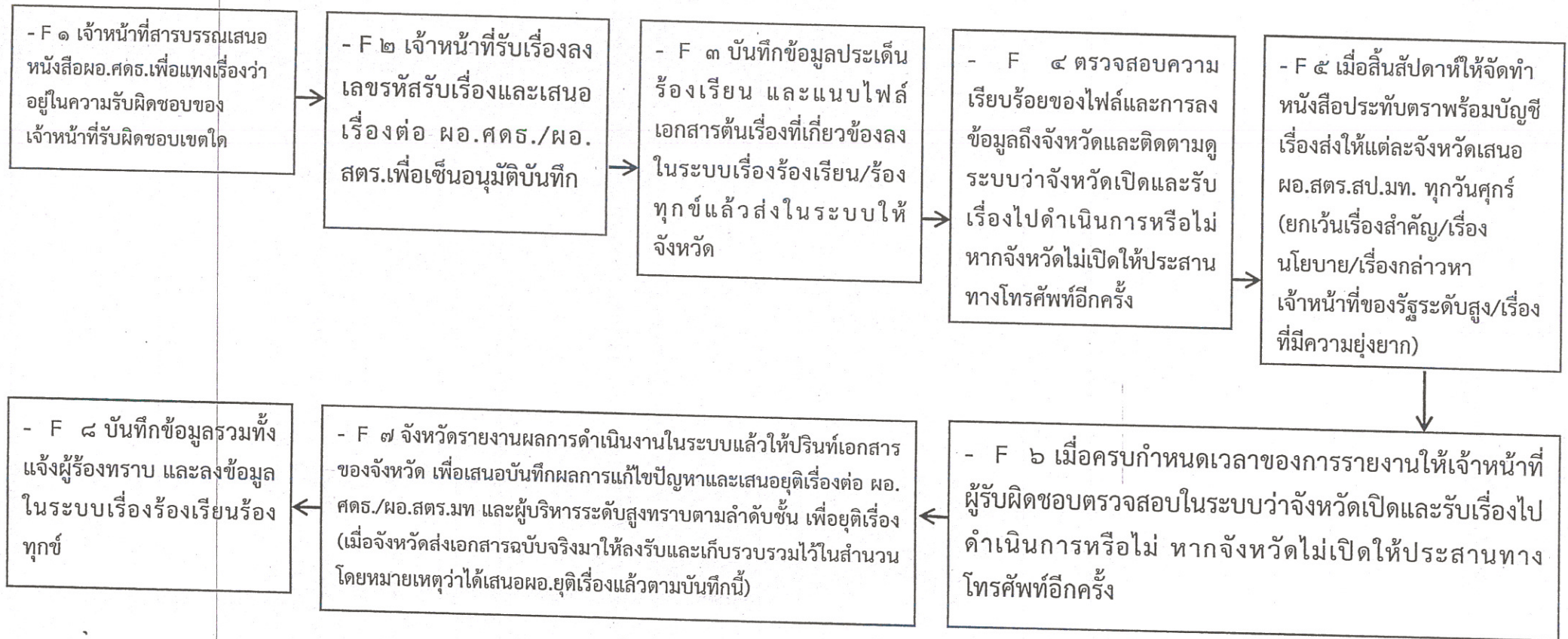
Work Flow ขั้นตอนการปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม



- ทำตามขั้นตอนที่ F๑ - F๘
- F๑ เจ้าหน้าที่สารบรรณลงเลขที่รับและเสนอหนังสือ ผอ.ศตธ.เพื่อวางเรื่อง (work flow)
 - F๒ เจ้าหน้าที่รับเรื่อง(ตามเขตรับผิดชอบ) ลงเลขรหัสรับเรื่อง และเสนอเรื่องต่อ ผอ.ศตธ./ผอ.สตร.เพื่อเซ็นอนุมัติบันทึก
 - F๓ การบันทึกข้อมูลเรื่องเรียนและแนบไฟล์ส่งจังหวัด
 - F๔ ติดตามในระบบ
 - F๕ ทำบันทึกเสนอ ผอ.สตร.รอบสัปดาห์
 - F๖ ตรวจสอบระบบการรายงานของจังหวัด
 - F๗ เสนอเรื่องต่อผู้บริหาร
 - F๘ บันทึกข้อมูลในระบบ

Work Flow F๑ - F๘

- F๑ เจ้าหน้าที่สารบรรณลงเลขที่รับและเสนอหนังสือผอ.ศตธ.เพื่อแทงเรื่อง (work flow)
- F๒ เจ้าหน้าที่รับเรื่อง(ตามเขตรับผิดชอบ) ลงเลขที่รับเรื่อง และเสนอเรื่องต่อ ผอ.ศตธ./ผอ.สตร.เพื่อเซ็นอนุมัติบันทึก
- F๓ การบันทึกข้อมูลร้องเรียนและแนบไฟล์ส่งจังหวัด
- F๔ ติดตามในระบบ
- F๕ ทำบันทึกเสนอ ผอ.สตร.รอบสัปดาห์
- F๖ ตรวจสอบระบบการรายงานของจังหวัด
- F๗ เสนอเรื่องต่อผู้บริหาร
- F๘ บันทึกข้อมูลในระบบ



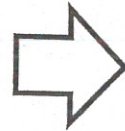
เอกสารที่ SCAN แนบไฟล์ในระบบข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลำดับ	เอกสารที่สำคัญ	หมายเหตุ
๑.	บันทึกคำร้องทุกข์/หนังสือราชการ (ต้นเรื่อง)	
๒.	หนังสือสั่งการ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง	
๓.	หนังสือรายงานผลตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง	
๔.	บันทึกข้อความความเห็นผู้บังคับบัญชาให้ยุติเรื่อง	
๕.	หนังสือรายงานหน่วยงานต้นสังกัดที่เป็นเจ้าของต้นเรื่องร้องเรียน	
๖.	หนังสือแจ้งผู้ร้อง	

ข้อมูลที่ต้องลงระบบ

ข้อมูลทั่วไป

- วันที่รับเรื่อง
- เวลาที่รับเรื่อง
- ผู้บันทึกข้อมูล
- เลขรับหนังสือ
- วันที่รับหนังสือ

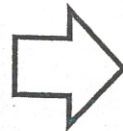


ข้อมูลผู้ร้อง

- ชื่อ-นามสกุล
- เบอร์โทรศัพท์
- ที่อยู่

รายละเอียดเรื่อง

- ชื่อเรื่อง
- ประเภทงานบริการ
- ประเภทเรื่องร้องเรียนหลัก
- ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์
- รายละเอียดการร้องเรียน/ร้องทุกข์

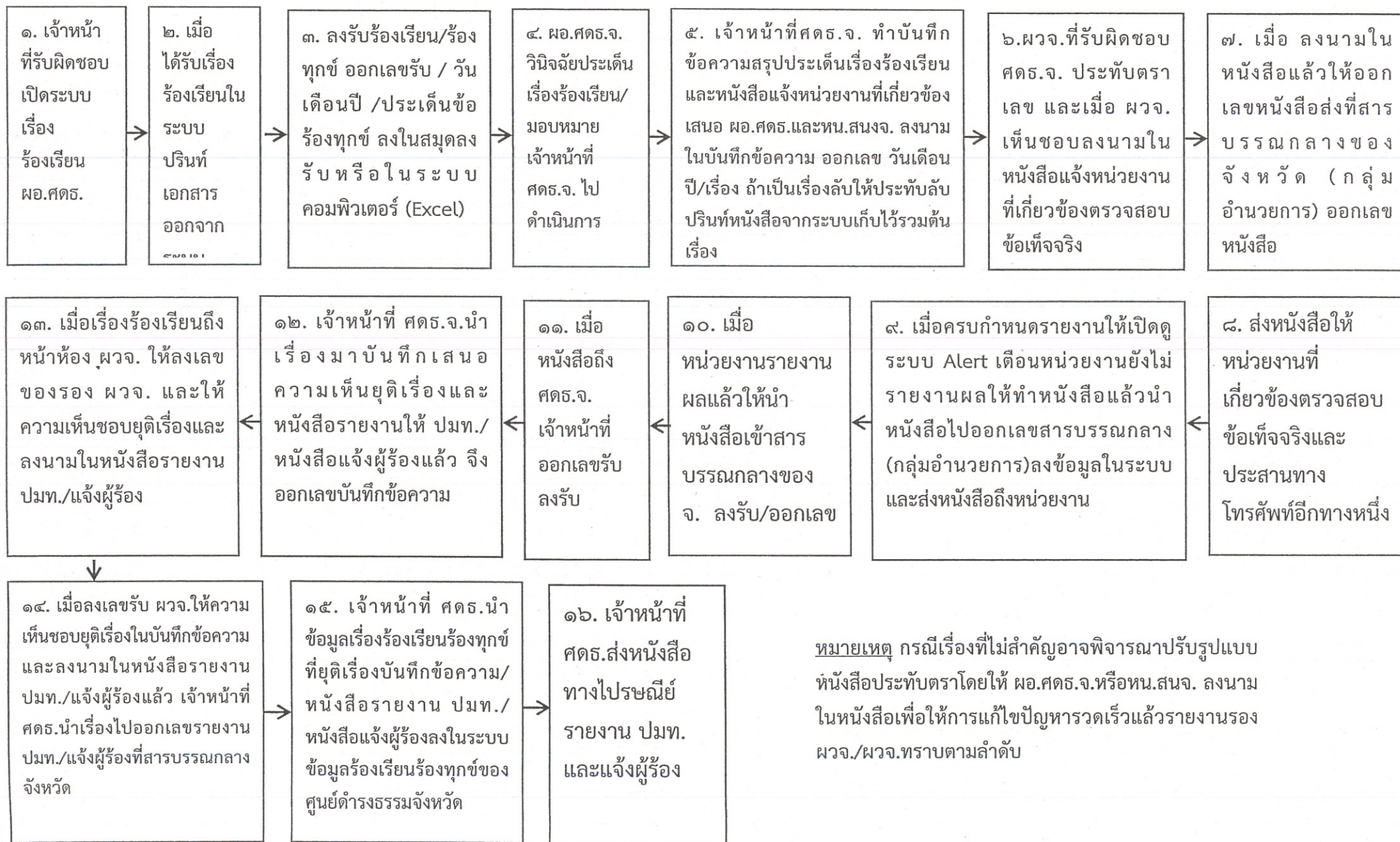


การดำเนินการของเจ้าหน้าที่

- สถานะเรื่องหลัก
- สถานะย่อย
- รายละเอียดการดำเนินการ

Work Flow ขั้นตอนการปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

กระบวนการงาน



หมายเหตุ กรณีเรื่องที่ไม่สำคัญอาจพิจารณาปรับรูปแบบหนังสือประทับตราโดยให้ ผอ.ศตธ.จ.หรือหน.สนจ. ลงนามในหนังสือเพื่อให้การแก้ไขปัญหารวดเร็วแล้วรายงานรอง ผวจ./ผวจ.ทราบตามลำดับ

วันที่..... เวลา

แบบบันทึก กรณีให้คำปรึกษาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

จาก ชื่อ นามสกุล อายุ..... อาศัยอยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต จังหวัด..... เบอร์โทร

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.....

ให้คำปรึกษา

ขอความช่วยเหลือ

แจ้งเบาะแส

อื่นๆ

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

คำแนะนำ

.....

.....

.....

.....

ผู้รับเรื่อง.....