ผังขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำหรับประชาชน

๑. ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน

๑. การแจ้ง/ยื่นเรื่อง

*** แจ้ง/ยื่นเรื่อง ด้วยตนเอง**
ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาคร ศาลากลางจังหวัดสมุทรสาคร (อาคารหลังใหม่) ชั้น ๑

*** โทรศัพท์หมายเลข/สายด่วน**
๐ ๓๔๔๒ ๘๒๓๖
๑๕๖๗

*** ส่งไปรษณีย์**
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาคร ศาลากลางจังหวัดสมุทรสาคร ถนนเศรษฐกิจ ๑ สค ๗๔๐๐๐

*** สื่ออิเล็คทรอนิกส์**
- เว็บไซต์ http://www.samutsakhon.go.th/
- Facebook ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาคร

*** สื่อมวลชน**
- หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์

๒. การรับเรื่อง

เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

* รับเรื่อง

* ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

* ประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

* รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๓. การพิจารณา

เรื่องทั่วไป ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานตามปกติ ซึ่งสามารถ ประสานงานแก้ไขปัญหาได้ทันที

๔. การดำเนินการ

* แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องประสานทางโทรศัพท์ เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ

* แจ้งเป็นหนังสือประทับตรา

* บันทึกการดำเนินการในระบบ

* แจ้งผู้ร้องทราบผลการดำเนินการ

๕. การติดตามผล

*** หน่วยงานดำเนินการ**
รายงานผลเบื้องต้น ภายใน ๓ วัน

*** การติดตามผล**
๑. การแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนดการรายงานเบื้องต้น ๓ วัน
๒. การแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๕ วันนับตั้งแต่ได้รับการเตือน ครั้งที่ ๑
๓. การแจ้งเตือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วันนับตั้งแต่ได้รับการเตือน ครั้งที่ ๒

*** รวบรวม** สรุปผลการดำเนินการ ให้ผู้ร้องเรียนทราบและรายงานในเรื่องดังกล่าวให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๒. ขั้นตอน การให้บริการข้อมูลข่าวสารของประชาชน

๑. การแจ้ง/ยื่นเรื่อง

* แจ้ง/ยื่นเรื่อง **ด้วยตนเอง** ณ ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสมุทรสาคร ศาลากลางจังหวัดสมุทรสาคร (อาคารหลังใหม่) ชั้น ๑

* **โทรศัพท์หมายเลข/สายด่วน**
  ๐ ๓๔๔๒ ๘๒๓๖
  ๑๕๖๗

๒. การรับเรื่อง

เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

* รับเรื่อง
* ให้บริการ ติดต่อ สอบถาม แนะนำการให้บริการแก่ประชาชน ในการเข้าตรวจสอบข้อมูล ณ ส่วนราชการ/หน่วยงานจังหวัด
* ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

๓. การพิจารณา

* **ข้อมูลข่าวสารทั่วไป**
  - ให้คำแนะนำ
  - ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
* **ข้อมูลข่าวสารที่กฎหายกำหนดให้ตีพิมพ์ไว้ในราชกิจจานุเบกษา**
  (ประกาศ คำสั่ง มติ ครม. ฯลฯ)
  - ช่วยเหลือ/ค้นหา
* **ข้อมูลข่าวสารที่กฎหมายกำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้**
  - คำสั่ง อนุญาต อนุมัติ การวินิจฉัย การอุทธรณ์
  - นโยบาย แผนงาน โครงการ และงบประมาณรายจ่ายประจาปี
  - ประกาศจัดซื้อ จัดจ้าง
  - ฯลฯ -
* **การจัดหาข่าวสารให้ตามคำขอเฉพาะราย ซึ่งเป็นข้อมูลข่าวสารที่จะต้องวินิจฉัยว่าสามารถเปิดเผยได้หรือไม่**
  - ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๔. การดำเนินงาน

* แจ้งเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประสานทางโทรศัพท์เพื่อขอข้อมูลข่าวสาร
* มีหนังสือประทับตราจากศูนย์ดำรงธรรมให้ผู้ขอถือไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นผู้ประสานกำหนดนัดหมายล่วงหน้าให้
* แจ้งเป็นหนังสือประทับตรา/หนังสือภายนอก
* แจ้งผู้ร้องทราบผลการดำเนินการเบื้องต้น

๓. ขั้นตอนการให้คำปรึกษาของประชาชน

๑. การแจ้ง/ยื่นเรื่อง

*** แจ้ง/ยื่นเรื่อง**
ด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาคร ศาลากลางจังหวัดสมุทรสาคร (อาคารหลังใหม่) ชั้น ๑

*** โทรศัพท์หมายเลข/สายด่วน**
๐ ๓๔๔๒ ๘๒๓๖
๑๕๖๗

๒. การรับเรื่อง

เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

* รับเรื่อง
* ลงทะเบียน
* ประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
* รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๓. การพิจารณา

*** การให้คำปรึกษาทั่วไป**
ตามอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการและหน่วยงานต่าง ๆ

*** การให้คำปรึกษากฎหมายแก่ประชาชน**
- ให้คำแนะเกี่ยวกับคดีเพ่งและคดีอาญา
- การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- การคุ้มครองสิทธิ และเสรีภาพ
- การคุ้มครองผู้บริโภค
- หนี้นอกระบบ

- ฯลฯ -

๔. การดำเนินงาน

* แจ้งเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องประสานทางโทรศัพท์ เพื่อแนะนำ ชี้แจง ตอบข้อสงสัยเบื้องต้น
* แจ้งเป็นหนังสือประทับตรา
  - ให้ผู้ขอถือไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ
  - โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเป็นผู้ประสานกำหนดนัดหมายล่วงหน้าให้
* แจ้งเป็นหนังสือภายนอกสอบถามไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
* บันทึกการดำเนินการ
* แจ้งผู้ร้องทราบผลการดำเนินการเบื้องต้น

๔. ขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติ
ปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๑. การแจ้ง/ยื่นเรื่อง

*** แจ้ง/ยื่นเรื่อง**
ด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาคร ศาลากลางจังหวัดสมุทรสาคร (อาคารหลังใหม่) ชั้น ๑

*** โทรศัพท์หมายเลข/สายด่วน**
๐ ๓๔๔๒ ๘๒๓๖
๑๕๖๗

*** ส่งไปรษณีย์**
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาคร ศาลากลางจังหวัดสมุทรสาคร ถนนเศรษฐกิจ ๑ สค ๗๔๐๐๐

*** สื่ออิเล็คทรอนิกส์**
- เว็บไซต์ http://www.samutsakhon.go.th/
- Facebook ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาคร

*** สื่อมวลชน**
- หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์

๒. การรับเรื่อง

เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

* รับเรื่อง

* เสนอความต้องการ

* ข้อเสนอแนะ

* ประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

* รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๓. การพิจารณา

*** ความต้องการและ ข้อเสนอแนะทั่วไป**
อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานตามปกติ ซึ่งสามารถ ประสานงานดำเนินการได้ทันที หรือหน่วยงานสามารถนำไปกำหนดไว้ ในแผนเพื่อดำเนินการต่อไป

*** ความต้องการและข้อเสนอแนะที่สำคัญ**
- มีความจำเป็นเร่งด่วน มีผลกระทบกับประชาชนเป็นจำนวนมาก
- มีการรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน
- เรื่องที่สอดคล้องกับนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล

- ฯลฯ -

๔. การดำเนินงาน

* แจ้งเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องประสานทางโทรศัพท์เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ

* แจ้งเป็นหนังสือประทับตรา

* บันทึกการดำเนินการในระบบ

* แจ้งผู้ร้องทราบผลการดำเนินการ

*** แจ้งหัวหน้าส่วนราชการทางโทรศัพท์** เพื่อรับทราบและพิจารณาสั่งการ

* แจ้งเป็นหนังสือประทับตรา/หนังสือภายนอก

* กรณี ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่ตรวจสอบร่วมกัน

* บันทึกการดำเนินการในระบบ

* แจ้งผู้ร้องทราบผลการดำเนินการเบื้องต้น