คู่มือการให้บริการประชาชน

ขอบเขตการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว

๑. งานรับเรื่องราวร้องทุกข์

๒. การจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว (Mobile Service)

๓. รับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. งานคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด

๕. งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service : OSS)

๖. งานบริการรับเรื่อง – ส่งต่อ

๗. งานบริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษา

๘. งานอื่นๆ ตามนโยบายของรัฐบาลและผู้ว่าราชการจังหวัดสระแก้ว

ช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว

๑. ติดต่อด้วยตนเอง ณ ห้องศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว ชั้น ๔ ศาลากลางจังหวัดสระแก้ว

๒. โทรศัพท์ ๐ ๓๗๔๒ ๕๕๗๕ โทรสาร ๐ ๓๗๔๒ ๕๑๒๕ และสายด่วน ๑๕๖๗

๓. Facebook fanpage : “ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว”

๔. เว็บไซต์จังหวัดสระแก้ว http://www.sakaeo.go.th/websakaeo/complain/showList

๕. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ E-mail : skdamrong@hotmail.com

๖. ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว ชั้น ๔ ศาลากลางจังหวัดสระแก้ว ถนนสุวรรณศร ตำบลท่าเกษม อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ๒๗๐๐๐

๗. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ทั้ง ๙ แห่ง ได้แก่

- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสระแก้ว
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภออรัญประเทศ
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตาพระยา
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอวัฒนานคร
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอวังน้ำเย็น
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอคลองหาด
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาฉกรรจ์
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโคกสูง
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอวังสมบูรณ์

ขั้นตอนการให้บริการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

หน่วยงานภายนอก
- สำนักราชเลขาธิการ
- สปน. ๑๑๑๑
- กระทรวงมหาดไทย
- สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- สำนักงาน ป.ป.ช
- กระทรวง ทบวง กรม

รับเรื่องร้องเรียนภายในจังหวัด
- มาด้วยตนเอง
- จดหมาย
- โทรศัพท์
- ไลน์
- เฟสบุ๊ค

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว ตรวจสอบข้อมูล จำแนกเรื่อง และพิจารณาว่าเกี่ยวข้องกับส่วนราชการ/หน่วยงานใด

เรื่องที่ไม่รับพิจารณา
-บัตรสนเท่ห์ที่ไม่ได้ระบุหลักฐานชัดแจ้ง
-เรื่องที่อยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาของศาล/มีคำพิพากษา/คำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว

กรณีสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ทันที เช่น
-ให้คำแนะนำ/ปรึกษาข้อกฎหมาย
-แจ้งชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

กรณีส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
ทำหนังสือแจ้งส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ภายใน ๗ วันนับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงาน/สรุปผลการดำเนินการ
โดยกำหนดเวลาการรายงานผล ภายใน ๑๕-๓๐ วัน แล้วแต่กรณี
(หากเกินกำหนดระยะเวลา ทำหนังสือติดตามเรื่อง)

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว พิจารณาเรื่อง

กรณียุติเรื่อง
-รายงานผลให้หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียนทราบ
-แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

กรณีไม่ยุติเรื่อง
-แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเพิ่มเติม
-จัดประชุม/หารือผู้บริหาร/ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อหาทางแก้ไข
-แจ้งหน่วยงานส่วนกลางพิจารณาช่วยเหลือกรณีเกินอำนาจของจังหวัด
-หากไม่มีรายงานความคืบหน้าจะนำสู่กระบวนการเร่งรัด/ติดตามเรื่องร้องเรียนต่อไป