

ด่วนที่สุด

ที่ นธ ๐๐๑๗.๓/ว ๕๕๓๓



ศูนย์ดำรงธรรม

จังหวัดนราธิวาส

ศาลากลางจังหวัดนราธิวาส

ถนนศูนย์ราชการ นธ ๙๖๐๐๐

๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

เรื่อง หลักการแนวทางการประสานและติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เรียน หัวหน้าส่วนราชการ หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และนายอำเภอทุกอำเภอ

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ ด่วนที่สุด ที่ นธ ๕๒๐๓.๓/ว ๕๗๓๘

ลงวันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) ได้แจ้งว่าตามที่พระราชบัญญัติการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๙(๖) กำหนดให้ให้ ศอ.บต. มีอำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและอำนวยความสะดวก โดยการรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้ดำเนินการช่วยเหลือและประสานการปฏิบัติกับหน่วยงานเกี่ยวข้อง รวมทั้ง ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาพฤติกรรมไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และข้อสั่งการนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนด ศอ.บต. จึงแจ้งหลักการแนวทางการประสานและติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้

๑. กรณีเรื่องทั่วไปหรือเรื่องขอความช่วยเหลือหรือขอความเป็นธรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ศอ.บต. จะประสานโดยตรงกับ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการโดยใช้หนังสือประทับตราเป็นหลัก และรายงานให้ ศอ.บต. ทราบ

๒. การติดตามทวงถามในกรณีตามข้อ ๑. ศอ.บต. จะดำเนินการทวงถามไม่เกิน ๒ ครั้ง โดยจังหวัด อำเภอ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถแจ้งข้อขัดข้องหรือขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกิน ๑ ครั้ง และระยะเวลาที่ขอขยายไม่เกิน ๔๕ วัน

๓. กรณีเรื่องสำคัญหรือขอความเป็นธรรมที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือร้องเรียนพฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ ศอ.บต. จะเสนอเรื่องเป็นหนังสือราชการภายนอกพร้อมผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้ถึงผู้ว่าราชการจังหวัด หรือส่วนราชการที่ไม่ขึ้นตรงกับผู้ว่าราชการจังหวัดโดยตรงเพื่อพิจารณาดำเนินการและรายงานให้ ศอ.บต. ทราบ

๔. การติดตามทวงถามในกรณี ๓. ศอ.บต. จะดำเนินการทวงถามไม่เกิน ๑ ครั้ง โดยจังหวัด หรือส่วนราชการที่ไม่ขึ้นตรงกับผู้ว่าราชการจังหวัดที่ ศอ.บต. ได้มีหนังสือไปถึงสามารถแจ้งข้อขัดข้องหรือขอขยายระยะเวลาได้ เฉพาะกรณีที่ได้รับการประสานในครั้งแรกก่อนที่จะมีการทวงถามเท่านั้น และระยะเวลาที่ขอขยายไม่เกิน ๓๐ วัน

/๕. เรื่องใดที่....

๕. เรื่องใดที่ผู้รับผิดชอบไม่ดำเนินการตามหนังสือทวงถามหรือขอขยายระยะเวลา คอ.บต. จะแจ้งผู้ว่าราชการจังหวัด และหัวหน้าส่วนราชการดังกล่าวอีกครั้ง เพื่อให้ดำเนินการทางวินัยกับผู้รับผิดชอบ และรายงานผลให้ คอ.บต. ทราบตามระยะเวลาที่กำหนด หากผู้ว่าราชการจังหวัดหรือหัวหน้าส่วนดังกล่าว ยังไม่ดำเนินการและไม่รายงานให้ทราบ คอ.บต. จะทำหนังสือแนะนำเรียนนายกรัฐมนตรีทราบ พร้อมทั้งส่งเรื่อง ให้ ปปช. พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

๖. การดำเนินการให้แนบผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยละเอียด หากมีเอกสารที่เกี่ยวข้อง ให้แนบมาพร้อมด้วย ทั้งนี้ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาสั่งการหรือพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของส่วนราชการในการปฏิบัติงาน สามารถดาวน์โหลดรายละเอียดสิ่งที่ส่งมาด้วยได้ที่เว็บไซต์จังหวัดนราธิวาส www.narathiwat.go.th หัวข้อ “ข่าวสารราชการ”

ขอแสดงความนับถือ

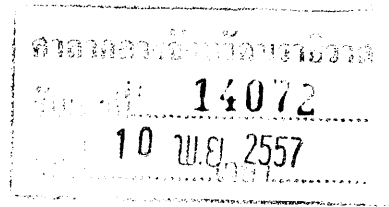
(นายณัฐพงศ์ ศิริชนะ)
ผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาส

สำนักงานจังหวัดนราธิวาส
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส
โทร./โทรสาร ๐๗๓ ๖๔๒ ๖๓๗



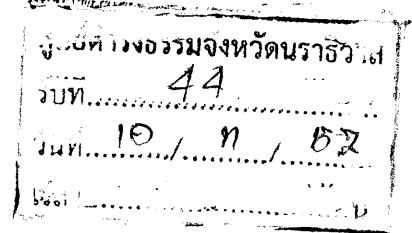
ด่วนที่สุด

ที่ นร ๕๒๐๓.๓/ว ๕๗/๗๘



ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้
๖๐ ถนนสุขยางค์ ตำบลสะเตง อำเภอเมือง
จังหวัดยะลา ๙๕๐๐๐

พฤศจิกายน ๒๕๕๗



เรื่อง หลักการแนวทางการประสานและติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาส

ตามที่ พระราชบัญญัติการบริหารราชการจังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ. ๒๕๕๓ มาตรา ๙(๖) กำหนดให้ ศอ.บต. มีอำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและอำนวยความสะดวก โดยการรับเรื่องร้องทุกข์ให้ดำเนินการช่วยเหลือและประสานการปฏิบัติกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งตรวจสอบและแก้ปัญหาพฤติกรรมไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ และที่ ครม. มีมติเมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ รับทราบข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรีที่มอบหมายให้รองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรี กำชับให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐในการกำกับดูแลทำความเข้าใจและปฏิบัติตามแนวทางการทำงานของรัฐบาล ที่ให้ยึดมั่นในหลักความโปร่งใสและปราศจากการทุจริตในการปฏิบัติราชการทุกระดับ หากมีการร้องเรียนใดๆ โดยเฉพาะในการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลให้ผู้รับผิดชอบเร่งดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และหากตรวจสอบแล้วพบว่าเกิดการทุจริตจะต้องดำเนินการลงโทษผู้กระทำผิดโดยทันที นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดใน พระราชบัญญัติการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ. ๒๕๕๓ และข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่รัฐหรือหน่วยงานรัฐ ศอ.บต. ขอแจ้งแนวทางการประสานและติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้ส่งเรื่องให้จังหวัด อำเภอ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการมาเพื่อพิจารณาดำเนินการดังนี้

๑. กรณีเรื่องทั่วไปหรือเรื่องขอความช่วยเหลือหรือขอความเป็นธรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่รัฐ ศอ.บต. จะประสานโดยตรงกับ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หรือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการโดยใช้เป็นหนังสือราชการประทับตราเป็นหลัก และรายงานให้ ศอ.บต. ทราบ

๒. การติดตามทวงถามในกรณีตามข้อ ๑ ศอ.บต. จะดำเนินการทวงถามไม่เกิน ๒ ครั้ง โดยจังหวัด อำเภอ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถแจ้งปัญหาข้อขัดข้องหรือขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกิน ๑ ครั้ง และระยะเวลาที่ขอขยายไม่เกิน ๔๕ วัน

๓. กรณีเรื่องสำคัญหรือขอความเป็นธรรมที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานรัฐหรือเจ้าหน้าที่รัฐ หรือเรื่องร้องเรียนพฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ ศอ.บต. จะเสนอเรื่องเป็นหนังสือราชการภายนอกพร้อมผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้ถึงผู้ว่าราชการจังหวัด หรือส่วนราชการที่ไม่ขึ้นตรงกับผู้ว่าราชการจังหวัดโดยตรง เพื่อพิจารณาดำเนินการและรายงานให้ ศอ.บต. ทราบ

/๔. การติดตาม...

๔. การติดตามทวงถามในกรณีตามข้อ ๓ คอ.บต. จะดำเนินการทวงถามไม่เกิน ๑ ครั้ง โดยจังหวัด หรือส่วนราชการที่ไม่ขึ้นตรงกับผู้ว่าราชการจังหวัดที่ คอ.บต. ได้มีหนังสือไปถึงสามารถแจ้งปัญหาขัดข้องหรือขอขยายระยะเวลาได้ เฉพาะกรณีที่ได้รับการประสานในครั้งแรกก่อนที่จะมีการทวงถามเท่านั้น และระยะเวลาที่ขอขยายไม่เกิน ๓๐ วัน

๕. เรื่องใดที่ผู้รับผิดชอบไม่ดำเนินการตามที่หนังสือทวงถามหรือขอขยายเวลา คอ.บต. จะแจ้งผู้ว่าราชการจังหวัด และหัวหน้าส่วนดังกล่าวอีกครั้ง เพื่อให้ดำเนินการทางวินัยกับผู้รับผิดชอบและรายงานผลให้ คอ.บต. ทราบตามระยะเวลาที่กำหนด หากผู้ว่าราชการจังหวัดหรือหัวหน้าส่วนดังกล่าวยังไม่ดำเนินการและไม่รายงานให้ทราบ คอ.บต. จะทำหนังสือนำเรียนให้นายกรัฐมนตรีทราบ พร้อมทั้งส่งเรื่องให้ปปช. พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

๖. การดำเนินการให้แนบผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยละเอียด หากมีเอกสารที่เกี่ยวข้องให้แนบมาพร้อมด้วย ทั้งนี้ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาสั่งการหรือพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นายภาณุ อุทัยรัตน์)

เลขาธิการศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้