



ประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย
เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติของศูนย์ดำรงธรรม
องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

.....
ตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายได้มีคำสั่ง ที่ ๑๔๔๕/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๕๙ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย นั้น

เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเป็นด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๓ และข้อ ๕ แห่งประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ และมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๕๐ จึงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ การดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเจ้าหน้าที่ประจำและเจ้าหน้าที่ซึ่งร่วมปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย มีหน้าที่ความรับผิดชอบการอำนวยความสะดวกความเป็นธรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และรับเรื่องปัญหาความต้องการ ข้อเสนอแนะของประชาชน การบริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา การบริการประชาชน รวมถึงการแก้ไขปัญหาของประชาชน ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางตามประกาศนี้

ข้อ ๒ ช่องทางการร้องเรียน มีดังนี้

๒.๑ ประชาชนมาร้องเรียนด้วยตนเองต่อนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย (walk in)

๒.๒ ทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๓๑ หรือ ๐๕๓ ๑๗๕๓๔๘

๒.๓ จดหมายหรือหนังสือถึงนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย

๒.๔ ส่วนราชการส่งเรื่องให้ดำเนินการ เช่น สำนักการเลขานุการ, สำนักนายกรัชมุนตรี, ผู้ตรวจการแผ่นดิน, กระทรวงมหาดไทย เป็นต้น

๒.๕ ช่องทางออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย
www.chiangraipao.go.th สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)

ข้อ ๓ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๓.๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ตามข้อ ๒ แล้วตรวจสอบ/วิเคราะห์ข้อมูลและเสนอเรื่องตามลำดับถึงนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

/๓.๒ นายกองการ...

๓.๒ นายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายนพิจารณาสั่งการแล้วศูนย์ดำรงธรรมองค์การ
บริหารส่วนจังหวัดเชียงรายนแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยให้รายงานผลศูนย์ดำรงธรรมองค์การ
บริหารส่วนจังหวัดเชียงรายน ภายใน ๑๕ วัน พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องทราบ

๓.๓ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลดำเนินการ ให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วน
จังหวัดเชียงรายนเสนอ นายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายน เพื่อสั่งยุติเรื่อง/ให้ดำเนินการเพิ่มเติม/
ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่เห็นสมควร

๓.๔ หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผล โดยไม่แจ้งปัญหา/อุปสรรค/ขอขยายระยะเวลา
หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายนจะแจ้งเตือนตามระยะเวลา
ดังนี้

(๑) เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน

(๒) เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๑

(๓) เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๓ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๒

หากครบกำหนดเดือนครั้งที่ ๓ แล้วไม่รายงาน จะเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อ
พิจารณาดำเนินการทางวินัยแก่หัวหน้าส่วนราชการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต่อไป

๓.๕ เมื่อปัญหาตามข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้ว นายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายน
สั่งยุติเรื่อง พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องหรือรายงานส่วนราชการที่ส่งเรื่องให้ดำเนินการทราบ

๓.๖ กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นปัญหาระดับนโยบาย ซึ่งจังหวัดหรือส่วนราชการได้ดำเนินการ
เต็มขีดความสามารถแล้ว หรือปัญหานั้นเข้าสู่กระบวนการที่มีขั้นตอนตามกฎหมายกำหนดไว้โดยเฉพาะแล้ว
หรือปัญหาซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้ร้องมีหลักประกันความเป็นธรรม, ได้รับความเป็น
ธรรม, ได้รับการช่วยเหลือ เยียวยา ความเดือดร้อนเสียหายแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัด
เชียงรายน จะเสนอ นายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายน เพื่อพิจารณายุติเรื่อง

ข้อ ๔ การรายงานผลการดำเนินการ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนร้อง
ทุกข์โดยสรุปสาระสำคัญเพื่อประกอบการพิจารณาของ นายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายน ดังนี้

๔.๑ ข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญ และภาพประกอบ (ถ้ามี)

๔.๒ ข้อกฎหมาย (ถ้ามี)

๔.๓ ความเห็นของหน่วยงาน และเหตุผลสนับสนุน (ควรยุติเรื่อง/ดำเนินการต่อไป ด้วย
เหตุผลประการใด/มีปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขอย่างไร)

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๕๙

(นายบรรเจ็ด ภูสมศรี)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายน