



ประกาศอำเภอลำลูกกา
เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการ
เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลำลูกกา

ด้วยอำเภอลำลูกกา ได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลำลูกกาขึ้น ณ ที่ว่าการอำเภอลำลูกกา ชั้น ๒ เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยมีแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลำลูกกา ดังนี้

๑. ให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลำลูกกา เจ้าหน้าที่ประจำ และเจ้าหน้าที่ซึ่งร่วมปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลำลูกกา มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

๑.๑ ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ มีดังนี้

- ร้องเรียนด้วยตนเองต่อนายอำเภอลำลูกกา หรือศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลำลูกกา
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๔๓๒๑ ๙๑๐๕ หรือ ๐ ๔๓๒๑ ๙๓๕๖
- จดหมายหรือหนังสือถึงนายอำเภอลำลูกกาหรือศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลำลูกกา
- ร้องเรียนทางออนไลน์เว็บไซต์อำเภอลำลูกกา www.amphoesamsung.go.th

๑.๒ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑.๒.๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ตามข้อ ๑ แล้วเสนอเรื่องตามลำดับถึงนายอำเภอลำลูกกา

๑.๒.๒ นายอำเภอลำลูกกาพิจารณาสั่งการแล้วศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลำลูกกาแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยกำหนดให้รายงานผลภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่วันที่หน่วยงานที่ได้รับโทรสารหรือหนังสือแจ้งจากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลำลูกกา

๑.๒.๓ เมื่อได้รับรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลำลูกกา จะเสนอนายอำเภอลำลูกกาเพื่อพิจารณาสั่งยุติเรื่อง/ให้ดำเนินการเพิ่มเติม/ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่เห็นสมควร

๑.๒.๔ หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผล โดยไม่ชี้แจงปัญหา/อุปสรรค/ขอขยายระยะเวลา ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลำลูกกาจะดำเนินการ ดังนี้

- ติดตามให้รายงานผลภายใน ๑๐ วัน
- แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานผลภายใน ๗ วัน
- แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานผลภายใน ๕ วัน

หากครบกำหนดเตือนครั้งที่ ๒ แล้ว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จหรือไม่รายงานผลการดำเนินการ หรือไม่ได้ชี้แจงเหตุขัดข้องให้ทราบ จะเสนอนายอำเภอลำลูกกา เพื่อ
/พิจารณา...

พิจารณาดำเนินการทางวินัยแก่หัวหน้าส่วนราชการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามควรแก่กรณีต่อไป

๑.๒.๕ เมื่อปัญหาตามข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้ว นายอำเภอข้าสูงจะสั่งยุติเรื่อง พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องหรือรายงานส่วนราชการที่ส่งเรื่องให้ดำเนินการทราบแล้วแต่กรณี

๑.๒.๖ กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นปัญหาระดับนโยบาย ซึ่งอำเภอหรือส่วนราชการได้ดำเนินการเต็มขีดความสามารถแล้ว หรือปัญหานั้นเข้าสู่กระบวนการที่มีขั้นตอนตามกฎหมายกำหนดไว้โดยเฉพาะแล้ว หรือปัญหาซึ่งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอข้าสูงพิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้ร้องมีหลักประกันความเป็นธรรม ได้รับความเป็นธรรม ได้รับการช่วยเหลือ เยียวยาความเดือดร้อนหรือความเสียหายแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอข้าสูงจะเสนอนายอำเภอข้าสูงเพื่อพิจารณายุติเรื่อง

๑.๓ การรายงานผลการดำเนินการ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยสรุปสาระสำคัญเพื่อประกอบการพิจารณาของนายอำเภอข้าสูง ดังนี้

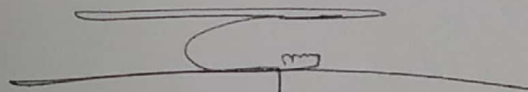
๑.๓.๑ ข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญ และภาพประกอบ (ถ้ามี)

๑.๓.๒ ข้อกฎหมาย (ถ้ามี)

๑.๓.๓ ความเห็นของหน่วยงานและเหตุผลสนับสนุน (ควรยุติเรื่อง/ดำเนินการต่อไปด้วยเหตุผลประการใด/มีปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขอย่างไร)

ทั้งนี้ หากการรายงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นเพียงการส่งเอกสารแนบศูนย์ดำรงธรรมอำเภอข้าสูงจะส่งเรื่องคืนเพื่อให้ดำเนินการใหม่

ประกาศ ณ วันที่ ๕ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๗



(นายยุทธพร พิรุณสาร)

นายอำเภอข้าสูง