



ประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี
เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี

ตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรีได้มีประกาศ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี และหลักเกณฑ์วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี ลงวันที่ ๑๔ สิงหาคม ๒๕๕๗ นั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี ได้จัดทำโครงการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ฉะนั้น จึงอาศัยอำนาจตามมาตรา ๓๕/๕ แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.๒๕๔๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ.๒๕๔๖ แก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติมประกาศดังกล่าว โดยเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรีปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอขอของประชาชน ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางร้องเรียน ดังต่อไปนี้

๑. กำหนดให้มีช่องทางการร้องเรียน ดังนี้

- ประชาชนมาร้องเรียนด้วยตนเองต่อนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี หรือ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๓๒ - ๓๒๘๐๙๗
- จดหมายหรือหนังสือถึงนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรีหรือศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี กล่องหรือตู้รับฟังความคิดเห็น
- เรื่องร้องเรียนที่ได้รับแจ้งมาจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี
- ร้องเรียนทางเว็บไซต์ www.ratchaburipao.go.th หรือ Facebook

๒. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๒.๑ ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆตามข้อ ๑ แล้วเสนอเรื่องตามลำดับถึงนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี หรือปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี

๒.๒ นายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี หรือปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี พิจารณาสั่งการ แล้วศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรีแจ้งหน่วยราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยให้รายงานผลภายใน ๙ วัน พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องทราบ

๒.๓ เมื่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรีจะเสนอนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรีสั่งยุติเรื่อง/ให้ดำเนินการเพิ่มเติม/ดำเนินการอื่นๆตามที่เห็นสมควร

๒.๔ หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลโดยไม่แจ้งปัญหา/อุปสรรค/ขอขยายระยะเวลา ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรีจะดำเนินการ ดังนี้

- ติดตามให้รายงานผลภายใน ๙ วัน
- แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานผลภายใน ๘ วัน
- แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานผลภายใน ๗ วัน

หากครบกำหนดเดือนครั้งที่ ๒ แล้วไม่รายงานจะเสนอนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี เพื่อพิจารณาดำเนินการทางวินัยแก่หัวหน้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต่อไป

๒.๕ เมื่อปัญหาตามข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้ว นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรีจะสั่งยุติเรื่อง พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ หรือรายงานผู้ว่าราชการจังหวัดกรณีเรื่องที่ได้รับแจ้งจาก ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดให้ดำเนินการทราบ

๒.๖ กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นปัญหาระดับนโยบาย ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดหรือส่วนราชการได้ดำเนินการเต็มขีดความสามารถแล้ว หรือปัญหานั้นเข้าสู่กระบวนการที่มีขั้นตอนตามกฎหมายกำหนดไว้โดยเฉพาะแล้ว หรือปัญหาซึ่งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรีพิจารณาแล้วเห็นว่าผู้ร้องมีหลักประกันความเป็นธรรม ได้รับความเป็นธรรม ได้รับการช่วยเหลือ เยียวยา ความเดือดร้อนหรือความเสียหายแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรีจะเสนอนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรีเพื่อพิจารณายุติเรื่อง

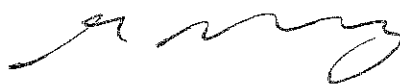
๓. การรายงานผลการดำเนินการ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยสรุปสาระสำคัญเพื่อประกอบการพิจารณาของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี ดังนี้

๓.๑ ข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญ และภาพประกอบ(ถ้ามี)

๓.๒ ข้อกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

๓.๓ ความเห็นของหน่วยงานและเหตุผลสนับสนุน (ควรยุติเรื่อง/ดำเนินการต่อไป ด้วยเหตุผลประการใด/มีปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขอย่างไร)

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑



(นายวันชัย ชีระสัตยกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี