



ประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรีและหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน
และแนวทางปฏิบัติของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี

ด้วยคณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนและทำหน้าที่ เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่ง พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ประกอบกับสำนักงานจังหวัดราชบุรีได้มีหนังสือด่วนที่สุดที่ รบ๐๐๑๗.๓/ว๑๒๘๒๓ ลงวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗ แจ้งให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรีจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดราชบุรี

จึงอาศัยอำนาจตามมาตรา ๓๕/๕ แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.๒๕๔๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง(ฉบับที่๓) พ.ศ.๒๕๔๖ ให้ยกเลิกประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัด เรื่องการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนเกี่ยวกับการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ลงวันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๔๙ และจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี ณ ชั้น ๑ อาคารองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี (ศูนย์คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี) โดยมีเจ้าหน้าที่ ประจำศูนย์ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการ รับเรื่องร้องเรียน ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของ ประชาชนปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางร้องเรียน ดังต่อไปนี้

๑. ช่องทางการร้องเรียน มีดังนี้

- ประชาชนมาร้องเรียนด้วยตนเองต่อนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรีหรือ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๓๒-๓๒๘๐๙๗
- จดหมายหรือหนังสือถึงนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรีหรือศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรีหรือ ตู้ ปณ.๕๕
- เรื่องร้องเรียนที่ได้รับแจ้งมาจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

๒. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๒.๑ ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆตามข้อ ๑ แล้วเสนอเรื่อง ตามลำดับถึงนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี

๒.๒ นายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรีพิจารณาสั่งการ แล้วศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดราชบุรีแจ้งหน่วยราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยให้รายงานผลภายใน ๑๐ วัน พร้อมทั้ง แจ้งผู้ร้องทราบ

๒.๓ เมื่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดราชบุรีจะเสนอนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรีสั่งยุติเรื่อง/ให้ดำเนินการเพิ่มเติม/ ดำเนินการอื่นๆ ตามที่เห็นสมควร

๒.๔ หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผล โดยไม่แจ้งปัญหา/อุปสรรค/ขอขยายระยะเวลา ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรีจะดำเนินการ ดังนี้

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

หากครบกำหนดเตือนครั้งที่ ๒ แล้วไม่รายงานจะเสนอนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี เพื่อพิจารณาดำเนินการทางวินัยแก่หัวหน้าส่วนราชการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต่อไป

๒.๕ เมื่อปัญหาตามข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้ว นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรีจะส่งยุติเรื่อง พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องเรียนหรือรายงานผู้ว่าราชการจังหวัดกรณีเรื่องที่ได้รับแจ้งจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดให้ดำเนินการทราบ

๒.๖ กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นปัญหาระดับนโยบาย ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดหรือส่วนราชการได้ดำเนินการเต็มขีดความสามารถแล้ว หรือปัญหานั้นเข้าสู่กระบวนการที่มีขั้นตอนตามกฎหมายกำหนดไว้โดยเฉพาะแล้ว หรือปัญหาซึ่งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรีพิจารณาแล้วเห็นว่าผู้ร้องมีหลักประกันความเป็นธรรม ได้รับความเป็นธรรม ได้รับการช่วยเหลือ เยียวยา ความเดือดร้อนหรือความเสียหายแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรีจะเสนอนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรีเพื่อพิจารณายุติเรื่อง

๓. การรายงานผลการดำเนินการ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยสรุปสำคัญเพื่อประกอบการพิจารณาของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี ดังนี้

๓.๑ ข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญ และภาพประกอบ(ถ้ามี)

๓.๒ ข้อกฎหมาย (ถ้ามี)

๓.๓ ความเห็นของหน่วยงานและเหตุผลสนับสนุน(ควรยุติเรื่อง/ดำเนินการต่อไป ด้วยเหตุผลประการใด/มีปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขอย่างไร)

ประกาศ ณ วันที่ ๑๔ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๗



(นายวันชัย ชีระสัตยกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี