



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลอรุญคามวารี  
เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติของศูนย์ดำรงธรรม  
องค์การบริหารส่วนตำบลอรุญคามวารี

\*\*\*\*\*

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลอรุญคามวารี ได้มีคำสั่งที่ ๒๖๐/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ แต่งตั้งคณะทำงานประจำศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลอรุญคามวารีนั้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตลอดจนเพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน อาศัยอำนาจตามข้อ ๓ และข้อ ๕ แห่งประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ประกอบมาตรา ๕๔ และ ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และแก้ไขเพิ่มเติม จึงกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลอรุญคามวารี ดังต่อไปนี้

๑. ให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลอรุญคามวารี จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการรับเรื่องร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน โดยปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางดังต่อไปนี้

๑.๑ ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ มีดังนี้

- ร้องเรียนด้วยตนเองต่อนายกององค์การบริหารส่วนตำบลอรุญคามวารีหรือศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลอรุญคามวารี ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลอรุญคามวารี เลขที่ ๙๘ หมู่ที่ ๓ ตำบลอรุญคามวารี อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

- ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๗๗๔๐-๗๑๖๑

- จดหมายหรือหนังสือถึงนายกององค์การบริหารส่วนตำบลอรุญคามวารีหรือศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลอรุญคามวารี เลขที่ ๙๘ หมู่ที่ ๓ ตำบลอรุญคามวารี อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๒๖๐

- ช่องทางออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลอรุญคามวารี [www.arunkamvari.go.th](http://www.arunkamvari.go.th) หรือสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook , Line

๑.๒ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑.๒.๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลอรุญคามวารี รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ ตามข้อ ๑.๑ แล้วเสนอนายกององค์การบริหารส่วนตำบลอรุญคามวารี

๑.๒.๒ เมื่อนายกององค์การบริหารส่วนตำบลอรุญคามวารีสั่งการแล้ว ให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลอรุญคามวารี แจกส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยให้รายงานผลภายใน ๑๕ วัน พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องทราบ

๑.๒.๓ เมื่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลอรุญคามวารี จะเสนอนายกององค์การบริหารส่วนตำบลอรุญคามวารี เพื่อพิจารณาสั่งยุติเรื่อง/ให้ดำเนินการเพิ่มเติม/ดำเนินการอื่นๆตามที่เห็นสมควร

.../๑.๒.๔ หากส่วนราชการ

๑.๒.๔ หากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผล โดยไม่แจ้งปัญหา/อุปสรรค/หรือขอขยายเวลาดำเนินการ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลรัษฎาคามวาริจะดำเนินการดังนี้

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

หากครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้ว ยังไม่รายงานผลการดำเนินการ จะเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลรัษฎาคามวาริ พิจารณาดำเนินการกับหัวหน้าส่วนราชการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต่อไป

๑.๒.๕ เมื่อปัญหาตามข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้ว นายองค์การบริหารส่วนตำบลรัษฎาคามวาริส่งยุติเรื่อง พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องหรือรายงานให้ส่วนราชการที่ส่งเรื่องให้ดำเนินการทราบ

๑.๒.๖ กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นปัญหาระดับนโยบาย ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลรัษฎาคามวาริหรือส่วนราชการได้ดำเนินการเต็มความสามารถแล้ว หรือปัญหานั้นเข้าสู่กระบวนการที่มีขั้นตอนตามกฎหมายกำหนดไว้โดยเฉพาะแล้ว หรือปัญหาซึ่งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลรัษฎาคามวาริพิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้ร้องมีหลักประกันความเป็นธรรม หรือได้รับการช่วยเหลือ เยียวยา ปัญหาความเดือดร้อนหรือความเสียหายแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลรัษฎาคามวาริจะเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลรัษฎาคามวาริเพื่อพิจารณายุติเรื่อง

๑.๓ การรายงานผลการดำเนินการ ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยสรุปสาระสำคัญเพื่อประกอบการพิจารณาของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลรัษฎาคามวาริ ดังนี้

๑.๓.๑ ข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญและภาพถ่ายประกอบ (ถ้ามี)

๑.๓.๒ ข้อกฎหมาย ระเบียบ (ถ้ามี)

๑.๓.๓ ความเห็นของส่วนราชการและเหตุผลสนับสนุน (ควรยุติเรื่อง/ดำเนินการต่อไปด้วยเหตุผลใด/มีปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขอย่างไร)

๑.๔ การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางสื่อสังคมออนไลน์ และการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลรัษฎาคามวาริ ให้ปรับใช้ตามแนวทางประกาศจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ - /๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๗

๒. หากมีปัญหาในการปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ ให้เสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลรัษฎาคามวาริ พิจารณาสั่งการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๗

(ลงชื่อ)



(นายบุญฤทธิ์ พงษ์ประดิษฐ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลรัษฎาคามวาริ