

คู่มือ

ศูนย์ดำรงธรรม

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

## บทนำ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อน ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ได้ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม เมื่อประชาชนได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหา หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้น เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนขึ้นตั้งแต่ ปี พ.ศ. ๒๕๕๙ คู่มือฉบับนี้ ประกอบด้วยแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ขั้นตอน ระยะเวลาการดำเนินงาน และช่องทางการขอรับบริการของประชาชน

ฝ่ายนิติการ  
สำนักปลัด อบจ.

## ๑. แนวคิด เกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๑.๑ ความหมายของการร้องเรียน/ร้องทุกข์

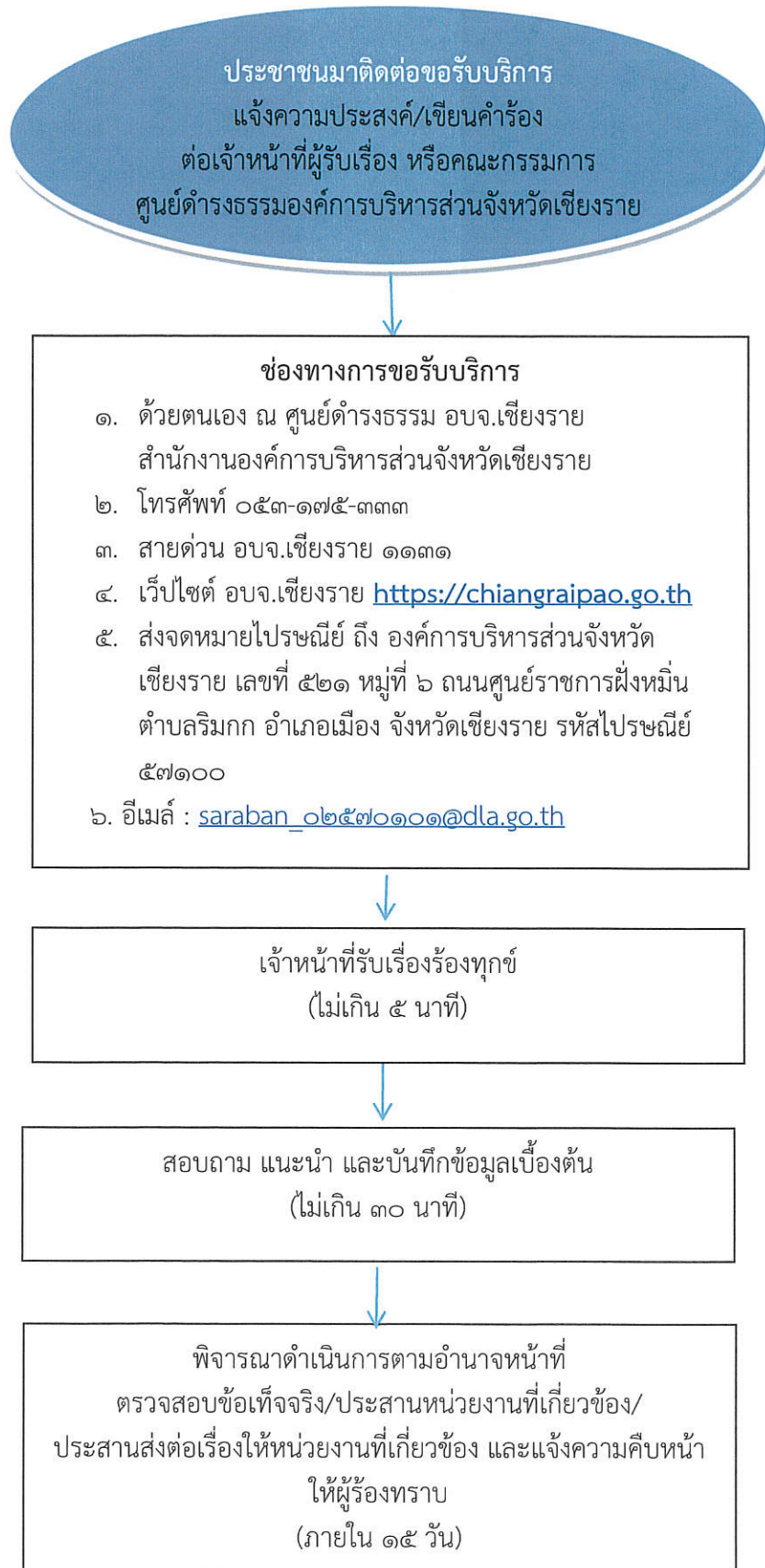
ราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายของคำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์  
ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว  
ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

### ๑.๒ ลักษณะของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที

(๒) เรื่องร้องเรียนทั่วไป ศูนย์ดำรงธรรมจะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับผิดชอบ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน ซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้วจะแจ้งให้ศูนย์ดำรงธรรมและผู้ร้องทราบ หรือบางกรณีปัญหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้การช่วยเหลือของแต่ละกรณีปัญหา ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะมีหนังสือเตือนขอทราบผลไปอีกครั้งหนึ่ง

๒. ขั้นตอน ระยะเวลา การให้บริการแก่ประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย



ดำเนินการแก้ไขความเดือดร้อนตามเรื่องร้องทุกข์แล้วเสร็จ  
รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารสั่งการ  
และแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน



จัดเก็บข้อมูล สถิติ

๓. สถานที่ให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

เลขที่ ๕๒๑ หมู่ ๖ ถ.ศูนย์ราชการฝั่งหมิ่น ต.ริมกก อ.เมืองเชียงราย จ.เชียงราย รหัสไปรษณีย์ ๕๗๑๐๐

โทรศัพท์ ๐๕๓-๑๗๕-๓๓๓ E-mail : [saraban\\_02570101@dla.go.th](mailto:saraban_02570101@dla.go.th)



๔. ค่าธรรมเนียมการให้บริการ

“ไม่มีค่าธรรมเนียม”

๕. ข้อกฎหมาย/ข้อระเบียบ

๑. พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๒. ประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล



ประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย  
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

\*\*\*\*\*

ด้วย คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้มีประกาศฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ และสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดเชียงราย ได้มีหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ นย ๐๒๒๓.๔/ว ๓๖๕ ลงวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ แจ้งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้ง ศูนย์ดำรงธรรม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้บริการข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน ทำหน้าที่เป็น ศูนย์บริการร่วม อันเป็นการอำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจน ความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖ มาตรา ๘ และมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายขึ้น โดยสถานที่ตั้งอยู่ ณ ห้องศูนย์เครือข่ายแก้ไขปัญหาและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น (Clinic Center) ชั้น ๑ สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย เลขที่ ๕๒๑ หมู่ ๖ ถนนศูนย์ราชการฝั่งหมิ่น ตำบลริมกก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยให้สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นผู้รับผิดชอบในการควบคุม กำกับดูแล การปฏิบัติงานทางธุรการของศูนย์ดำรงธรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย และให้ทุกส่วนราชการในสังกัด ให้การสนับสนุนกิจการของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปด้วย ความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ จึงจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสร้างความพึงพอใจให้แก่ ประชาชน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๙

(นายบรรเจ็ด ภูสมศรี)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด รักษาราชการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ปฏิบัติหน้าที่  
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย



คำสั่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

ที่ ๑๐๖ / ๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

ตามคำสั่ง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ที่ ๒๘๘๗/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ ได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาความเดือดร้อน หรือความต้องการของประชาชน ประสาน การปฏิบัติงานและส่งต่อ ติดตาม และประสานความร่วมมือกับส่วนราชการและหน่วยงานอื่นของรัฐ เพื่อแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

เพื่อให้การบริการประชาชนตามหน้าที่และอำนาจ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้รวดเร็วและทั่วถึง อาศัยอำนาจตามมาตรา ๓๕/๕ (๒) แห่ง พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๔๐ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๖๒ นายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัด เชียงใหม่ ประกอบด้วยบุคคล ดังต่อไปนี้

- |   |                   |
|---|-------------------|
| ๑. นายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่                    | ประธานกรรมการ     |
| ๒. รองนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ที่ได้รับมอบหมาย | รองประธานกรรมการ  |
| ๓. ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่                      | กรรมการ           |
| ๔. รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่                   | กรรมการ           |
| ๕. ผู้อำนวยการสำนักช่าง                                       | กรรมการ           |
| ๖. ผู้อำนวยการสำนักการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม                  | กรรมการ           |
| ๗. ผู้อำนวยการกองคลัง   | กรรมการ           |
| ๘. ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่                               | กรรมการ           |
| ๙. เลขานุการองค์การบริหารส่วนจังหวัด                          | กรรมการ           |
| ๑๐. ผู้อำนวยการกองป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย                   | กรรมการ           |
| ๑๑. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข                                   | กรรมการ           |
| ๑๒. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม                              | กรรมการ           |
| ๑๓. ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ                       | กรรมการ           |
| ๑๔. ผู้อำนวยการกองการท่องเที่ยวและกีฬา                        | กรรมการ           |
| ๑๕. หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด                  | กรรมการ/เลขานุการ |
| ๑๖. หัวหน้าฝ่ายนิติการ  | ผู้ช่วยเลขานุการ  |
| ๑๗. นางสาวณัชชา เชื้อเมืองพาน นิติกรชำนาญการ                  | ผู้ช่วยเลขานุการ  |
| ๑๘. นางสาวศิรินันท์ กุลดี ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ            | ผู้ช่วยเลขานุการ  |

/ให้คณะกรรมการ...



ให้คณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหาความเดือดร้อน และเสนอแนวทางการ  
ความต้องการของประชาชน

๒. กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

๓. แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของ  
ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายได้ตามความจำเป็นและความเหมาะสม

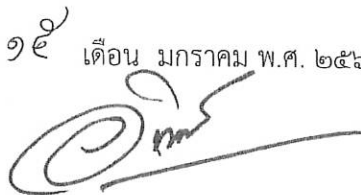
๔. ประสานการดำเนินการกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องตามหน้าที่และ  
อำนาจของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

๕. ดำเนินงานตามแนวนโยบายที่ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยหรือศูนย์ดำรงธรรม  
จังหวัดเชียงรายมอบหมาย

บรรดาประกาศหรือคำสั่งที่เกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ที่ใช้  
บังคับอยู่ก่อนมีคำสั่งนี้ ให้ยังคงใช้บังคับต่อไปเท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับคำสั่งนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗



(นางอติฉัตร วันไชยธนวงศ์)

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

ศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย  
บันทึกคำร้องทุกข์

รับที่.....  
วันที่.....  
เวลา.....

เขียนที่ ศูนย์ดำรงธรรม อบจ.เชียงราย

วันที่...../...../.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย (ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม อบจ.เชียงราย)

- ประเภทเรื่อง  ได้รับความเดือดร้อน  ขอความช่วยเหลือ  ขอความเป็นธรรม  
 ปัญหาที่อยู่อาศัย/ที่ดิน  แจ่งเบาะแส  ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม  
 หนี้สิน  ร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ

ชื่อผู้ร้อง.....อายุ.....ปี โทรศัพท์.....

ID Line.....E-mail.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....

แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน

หน่วยงานที่ถูกร้อง/ผู้ถูกร้อง.....

เลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....

แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....

รายละเอียด.....

.....

.....

.....

.....

วัตถุประสงค์.....

.....

.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าเป็นความจริงทุกประการ หากปรากฏว่าไม่เป็นความจริง ข้าพเจ้ายอมรับผิดชอบและให้  
ดำเนินการได้ตามกฎหมาย

ลงชื่อ.....

(.....)

เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง.....

เบอร์โทรติดต่อ.....

## ศูนย์ดำรงธรรม

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

- รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
- รับแจ้งปัญหาความเดือดร้อน
- รับเรื่องปัญหาความต่องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน
- ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา
- บริการส่งต่อและประสานความร่วมมือส่วนราชการ

## ช่องทางกรรเรื่องเรียน

- \* ศูนย์ดำรงธรรม อบจ.เชียงราย \* โทรศัพท์ ๐ ๕๓๑๗ ๕๓๓๓
- \* เว็บไซต์ <https://chiangrai.go.th> \* โทร ๑๑๓๑
- \* ทางปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย อ.เมืองเชียงราย จ.เชียงราย ๕๗๑๐๐
- \* E-mail : [saraban\\_๐๒๕๗๐๑๑๑@dl.go.th](mailto:saraban_๐๒๕๗๐๑๑๑@dl.go.th)

\* ทางไลน์

TrafyFondue ฟองดูว์



Line@