



## ประกาศเทศบาลตำบลพรุฬห์

เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพรุฬห์

ตามที่จังหวัดสุราษฎร์ธานีได้มีคำสั่งที่ ๒๕๙๒/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๗ เรื่อง จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานีและคำสั่งเทศบาลตำบลพรุฬห์ ที่ ๒๕๕๗ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมของเทศบาลตำบลพรุฬห์ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตลอดจนให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน อาศัยอำนาจตามมาตรา ๔๘ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ ประกอบมาตรา ๕๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพรุฬห์

๑. ให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพรุฬห์ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน โดยปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางดังต่อไปนี้

๑.๑. ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์มี ดังต่อไปนี้

- ร้องเรียนด้วยตนเองต่อนายกเทศมนตรี หรือศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพรุฬห์ อาคารสำนักงานเทศบาลตำบลพรุฬห์ หมู่ที่ ๔ ตำบลพรุฬห์ อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๗๗-๒๖๗-๐๗๔ ต่อ ๑๐๙, ๑๑๐
- จดหมายหรือหนังสือถึงนายกเทศมนตรีตำบลพรุฬห์ หรือศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพรุฬห์ หมู่ที่ ๔ ตำบลพรุฬห์ อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๒๗/๐
- ส่วนราชการส่งเรื่องให้ดำเนินการ เช่น สำนักราชเลขาธิการ, สำนักนายกรัฐมนตรี, ผู้ตรวจการแผ่นดิน, กระทรวงมหาดไทย เป็นต้น
- ช่องทางออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์เทศบาลตำบลพรุฬห์ [www.Phrurhi.go.th](http://www.Phrurhi.go.th)

๑.๒ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑.๒.๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพรุฬห์ รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ ตามข้อ ๑.๑ แล้วเสนอเรื่องถึงนายกเทศมนตรี

๑.๒.๒ เมื่อนายกเทศมนตรีพิจารณาสั่งการแล้ว ให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพรุฬห์ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยให้รายงานผลภายใน ๑๕ วัน พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องทราบ

๑.๒.๓ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพรุฬห์ จะเสนอนายกเทศมนตรีเพื่อพิจารณาสั่งยุติเรื่อง/ ให้ดำเนินการเพิ่มเติม/ดำเนินการอื่นๆ ตามที่เห็นสมควร

๑.๒.๔ หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผล โดยไม่แจ้งปัญหา /อุปสรรค/หรือขอ  
ขยายเวลาดำเนินการ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพรุพิจะดำเนินการ ดังนี้

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

หากครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้ว ยังไม่รายงานผลดำเนินการ จะเสนอนายกเทศมนตรีเพื่อ  
พิจารณาดำเนินการทางวินัยแก่หัวหน้าส่วนราชการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต่อไป

๑.๒.๕ เมื่อปัญหาตามข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้วนายกเทศมนตรีจะพิจารณา  
สั่งยุติเรื่อง พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องหรือรายงานส่วนราชการที่ส่งเรื่องให้ดำเนินการทราบ

๑.๒.๖ กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นปัญหาระดับนโยบายซึ่งเทศบาลตำบลพรุพิได้  
ดำเนินการเต็มขีดความสามารถแล้ว หรือปัญหานั้นเข้าสู่กระบวนการที่มีขั้นตอนตามกฎหมายกำหนดไว้  
โดยเฉพาะแล้วหรือปัญหาซึ่งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพรุพิพิจารณาแล้วเห็นว่าผู้ร้องมีหลักประกันความเป็น  
ธรรมหรือได้รับการช่วยเหลือเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนหรือความเสียหายแล้วศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุ  
ราษฎร์ธานี จะเสนอนายกเทศมนตรีเพื่อพิจารณายุติเรื่อง

๑.๓ การรายงานผลการดำเนินการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการจัดการเรื่อง  
ร้องเรียนร้องทุกข์โดยสรุปสาระสำคัญเพื่อประกอบการพิจารณาของนายกเทศมนตรี ดังนี้

๑.๓.๑ ข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญ และภาพประกอบ (ถ้ามี)

๑.๓.๒ ข้อกฎหมาย (ถ้ามี)

๑.๓.๓ ความเห็นของสำนัก/กองและเหตุผลสนับสนุน (ควรยุติเรื่อง/ดำเนินการต่อไปด้วยเหตุผล  
ใด/มีปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขอย่างไร) ทั้งนี้หากรายงานของสำนัก/กองที่เกี่ยวข้องเป็นเพียงการส่ง  
เอกสารแนบ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพรุพิ จะส่งเรื่องคืนเพื่อให้ดำเนินการใหม่

๑.๔ การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ทางสื่อสังคมออนไลน์ให้ปรับใช้แนวทางตามประกาศ  
ฉบับนี้

๒. หากมีปัญหาในการปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ให้เสนอนายกเทศมนตรี พิจารณาสั่งการ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๕๗

(นายสมคิด คำดวง)

นายกเทศมนตรีตำบลพรุพิ