



ประกาศเทศบาลตำบลเมืองชุม  
เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติของ  
ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเมืองชุม

ตามที่เทศบาลตำบลเมืองชุมได้มีคำสั่ง ๒๑๑/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๒ เรื่อง การจัดตั้ง  
ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเมืองชุม นั้น

เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเมืองชุมเป็นไป  
ด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๓ และข้อ ๕ แห่งประกาศคณะรักษาความสงบ  
แห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ และมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหาร  
ราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๗) พ.ศ.๒๕๕๐ จึงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และ  
แนวทางปฏิบัติของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเมืองชุม ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ การดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเมืองชุม ให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเมืองชุม  
ทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอ  
ของประชาชนในพื้นที่ รวมทั้งตั้งหน่วยเคลื่อนที่เร็วให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วนทันทีที่ได้รับแจ้ง ประสาน  
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ร่วมปฏิบัติ และดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ได้ข้อยุติ แล้วรายงานผลการดำเนินการให้  
ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเวียงชัยทราบ

ข้อ ๒ ช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ มีดังนี้

- ๒.๑ ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ สำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองชุม  
เลขที่ ๑๙๙ หมู่ที่ ๘ ตำบลเมืองชุม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย
- ๒.๒ แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๕๓-๗๖๘๔๖๑
- ๒.๓ แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.muangchoom.go.th>
- ๒.๔ ส่งทางผู้แสดงความคิดเห็นซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลเมืองชุม
- ๒.๕ ส่วนราชการส่งเรื่องให้ดำเนินการ เช่น สำนักงานกฤษฎมนตรี, ผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นต้น

ข้อ ๓ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๓.๑ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ตามข้อ ๒ แล้วตรวจสอบ/  
วิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน และเสนอเรื่องตามลำดับถึง  
นายกเทศมนตรีตำบลเมืองชุม

๓.๒ นายกเทศมนตรีตำบลเมืองชุมพิจารณาสั่งการแล้วศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเมืองชุมแจ้ง  
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยให้รายงานผลศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเมืองชุม ภายใน ๑๕ วัน พร้อมทั้ง  
แจ้งผู้ร้องทราบ

ร่าง...../๓.๓ เมื่อหน่วยงาน...  
พิมพ์.....  
ทาน.....  
ตรวจ.....

๓.๓ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร้องรายงานผลการดำเนินการ ให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเมืองชุมเสนอนายกเทศมนตรีตำบลเมืองชุม เพื่อสั่งยุติเรื่อง/ให้ดำเนินการเพิ่มเติม/ดำเนินการอื่นๆ ตามที่เห็นสมควร

๓.๔ หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผล โดยไม่แจ้งปัญหา/อุปสรรค/ขอขยายระยะเวลาหากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเมืองชุมจะแจ้งเตือนตามระยะเวลา

(๑) เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน

(๒) เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๑

(๓) เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๓ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๒

๓.๕ เมื่อปัญหาตามข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้ว นายกเทศมนตรีตำบลเมืองชุมสั่งยุติเรื่อง พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องหรือรายงานส่วนราชการที่ส่งเรื่องให้ดำเนินการทราบ

๓.๖ กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นปัญหาระดับนโยบาย ซึ่งจังหวัดหรือส่วนราชการได้ดำเนินการเต็มขีดความสามารถแล้ว หรือปัญหานั้นเข้าสู่กระบวนการที่มีขั้นตอนตามกฎหมายกำหนดไว้โดยเฉพาะแล้วหรือปัญหาซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้ร้องมีหลักประกันความเป็นธรรม, ได้รับความเป็นธรรม, ได้รับการช่วยเหลือ เยียวยา ความเดือดร้อนเสียหายแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเมืองชุมจะเสนอนายกเทศมนตรีเพื่อพิจารณายุติเรื่อง

ข้อ ๔ การรายงานผลการดำเนินการ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยสรุปสาระสำคัญเพื่อประกอบการพิจารณาของนายกเทศมนตรี ดังนี้

๔.๑ ข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญ และภาพประกอบ (ถ้ามี)

๔.๒ ข้อกฎหมาย (ถ้ามี)

๔.๓ ความเห็นของหน่วยงาน และเหตุผลสนับสนุน (ควรยุติเรื่อง/ดำเนินการต่อไป ด้วยเหตุผลประการใด/มีปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขอย่างไร)

ประกาศ ณ วันที่ ๙ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

ว่าที่ร้อยตรี

(ชัชยา พลอยแหวน)

นายกเทศมนตรีตำบลเมืองชุม