



ประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย  
เรื่อง ขั้นตอน, กระบวนการ และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ จึงกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาชนในกระบวนการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายตามขั้นตอน, กระบวนการ และระยะเวลาการปฏิบัติราชการแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๑

(ลงชื่อ)

(นายเทอดเกียรติ สุกไส)

ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย



ประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ของศูนย์เครือข่ายเพื่อแก้ไขปัญหา และส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น หรือ Chiangrai Clinic Center ๑๑๓๑

ตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายได้จัดตั้งศูนย์เครือข่ายเพื่อแก้ไขปัญหาและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น หรือ Chiangrai Clinic Center วัตถุประสงค์เพื่อประสานงานระหว่างส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด ในการพัฒนาท้องถิ่นในเขตจังหวัดเชียงราย ตลอดจนการดำเนินการอื่นใดที่เป็นประโยชน์และส่งเสริมในการเพิ่มประสิทธิภาพการกระจายอำนาจให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นที่พึ่ง เป็นทางเลือกของประชาชนในการ แก้ไขปัญหาและเพื่อให้การช่วยเหลือประชาชนได้อย่างทันท่วงทีทันต่อเหตุการณ์ โดยจัดให้มีบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ทางสายด่วนหมายเลข ๑๑๓๑ ตลอด ๒๔ ชั่วโมงนั้น

เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพนั้น จึง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติของศูนย์เครือข่ายเพื่อแก้ไขปัญหาและส่งเสริมการมี ส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น หรือ Chiangrai Clinic Center ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ การดำเนินงานของศูนย์เครือข่ายเพื่อแก้ไขปัญหาและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนา ท้องถิ่น หรือ Chiangrai Clinic Center ๑๑๓๑ ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตลอด ๒๔ ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ รับฟังข้อเสนอแนะ ประสานงานทั้งภาครัฐและเอกชน บริการ ข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา และการให้บริการประชาชน ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทาง ดังต่อไปนี้

ข้อ ๒ ช่องทางการร้องเรียน มีดังนี้

๒.๑ ประชาชนสามารถเดินทางเข้ามาร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์เครือข่ายเพื่อแก้ไข ปัญหาและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น หรือ Chiangrai Clinic Center ๑๑๓๑ ขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดเชียงราย

๒.๒ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลขพิเศษ ๔ หลัก (สายด่วน) หมายเลข ๑๑๓๑ หรือ ๐๕๓ - ๑๗๕๓๒๒

๒.๓ ร้องเรียนทางจดหมายถึงศูนย์เครือข่ายเพื่อแก้ไขปัญหาและส่งเสริมการมีส่วนร่วมใน การพัฒนาท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ๕๒๑ หมู่ที่ ๖ ถนนศูนย์ราชการฝั่งหมิ่น ตำบลริมกก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๐๐

๒.๔ ผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์

๒.๕ ช่องทางออนไลน์ ได้แก่

- เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย [www.chiangraipao.go.th](http://www.chiangraipao.go.th)

- E-mail : [callcenter๑๑๓๑@hotmail.com](mailto:callcenter๑๑๓๑@hotmail.com)

- Facebook : [www.facebook.com/cc๑๑๓๑](http://www.facebook.com/cc๑๑๓๑)

ข้อ ๓ ขั้นตอนการจัดการเรื่องราร้องทุกข์

๓.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องราร้องเรียนจากช่องทางใน ข้อ ๒ แล้วบันทึก ตรวจสอบ/  
วิเคราะห์ข้อมูล ส่งเรื่องถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบ ระยะเวลา ๗ วันทำการ (กรณีเร่งด่วน ๓ วันทำการ)

๓.๒ ติดตามผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่รับผิดชอบและรายงานผลการดำเนินงาน  
แก่ผู้ร้องเรียนครั้งที่ ๑ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๓.๓ ติดตามผลการดำเนินงาน จนกระทั่งปัญหาตามข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข บันทึก  
รายงานให้แก่ผู้บังคับบัญชาและผู้ร้องเรียนทราบ

ข้อ ๔ การรายงานผลการดำเนินงาน


๔.๑ รวบรวมหลักฐาน ข้อเท็จจริง และภาพประกอบ (ถ้ามี)

๔.๒ ข้อกฎหมาย (ถ้ามี)

๔.๓ สรุปผลการดำเนินงานเป็นลายลักษณ์อักษรให้แก่ผู้บังคับบัญชาทราบ

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ เดือนพฤษภาคม ๒๕๕๘



(นางสาวรัชยา โกแสนตอ)

รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด รักษาราชการแทน

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

ขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์  
ศูนย์เครือข่ายเพื่อแก้ไขปัญหาและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

