



ที่ กบ ๐๐๒๓.๔/ว ๘๒๒

ศาลากลางจังหวัดกระบี่
ถนนอุตรกิจ กบ ๘๑๐๐๐

๑๒ มีนาคม ๒๕๕๘

เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ และนายกเทศมนตรีเมืองกระบี่

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๗/ว ๑๗๑๔

ลงวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ก.ก.ถ.) ในคราวประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๕๘ ได้มีมติเห็นชอบร่างประกาศ ก.ก.ถ. เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล และได้เสนอรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ประธาน ก.ก.ถ. ลงนามในร่างประกาศดังกล่าว เมื่อวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๒ ตอนพิเศษ ๓๙ ง วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) แจ้งว่า เพื่อให้การจัดการบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) บรรลุวัตถุประสงค์ และมีแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องและสนับสนุนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จึงขอให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ถือปฏิบัติในการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนตามแนวทางปฏิบัติดังกล่าว รายละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป สำหรับอำเภอให้แจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ทราบและดำเนินการต่อไปด้วย

ขอแสดงความนับถือ

ณรงค์

(นายณรงค์ วุ่นซิว)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน

ผู้ว่าราชการจังหวัดกระบี่

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด
กลุ่มงานกฎหมาย ระเบียบ และเรื่องร้องทุกข์
โทร./โทรสาร ๐-๗๕๖๑-๑๙๑๐

พ.อ.ก.บ.



ที่ นร ๐๑๐๓/ว ๑๗๖๕๕

ศาลากลางจังหวัดกระบี่
.ชม 004762
วันที่ 2 ส.ค. 2558
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล ถนน ๑๑๓๐๐

๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดกระบี่

เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการ
บริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑. ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล
 ๒. แนวทางปฏิบัติในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

ด้วยคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ก.ก.ถ.) ในคราวประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๕๘ ได้มีมติเห็นชอบร่างประกาศ ก.ก.ถ. เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล และได้เสนอรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ประธาน ก.ก.ถ. ลงนามในร่างประกาศดังกล่าว เมื่อวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๒ ตอนพิเศษ ๓๙ ง วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สพ.น.) พิจารณาเห็นว่า เพื่อให้การจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) บรรลุวัตถุประสงค์ และมีแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องและสนับสนุนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จึงขอความกรุณาจังหวัดแจ้งให้ อบจ. เทศบาล และ อบต. ถืปฏิบัติในการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนตามแนวทางปฏิบัติในสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒ ทั้งนี้ สพ.น. ได้แจ้งกระทรวงมหาดไทยทราบด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณมาก

ขอแสดงความนับถือ

(นายจำเริญ ยุติธรรมสกุล)

รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจ

ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๗๓๘๓ - ๕

โทรสาร ๐ ๒๒๘๒ ๐๖๙๔

ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน
ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

โดยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะหลายประเภท ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตามยังมีภารกิจอีกหลายประเภทที่มีได้อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ประชาชนมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนและมาร้องขอให้ องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นช่วยเหลือ ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลาในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ ดังนั้น เพื่อให้เป็นการประสานความร่วมมือภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ และอำนวยความสะดวก เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงสมควรกำหนดให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๑๖ (๓๑) และมาตรา ๑๗ (๒๙) แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และเพื่อให้สอดคล้อง กับบันทึกข้อตกลงความร่วมมือว่าด้วยการอำนวยความสะดวกเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคมระหว่าง สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานอัยการสูงสุด กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงยุติธรรม เมื่อวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๕๗ คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ในประกาศนี้

“องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” หมายความว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

“คำร้องทุกข์” ให้หมายความรวมถึง คำร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ การขอความเป็นธรรม หรือหนังสือกล่าวโทษ

ข้อ ๒ เพื่อให้สอดคล้องกับบันทึกข้อตกลงความร่วมมือว่าด้วยการอำนวยความสะดวก เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคมระหว่างสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานอัยการสูงสุด กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงยุติธรรม ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการให้ความช่วยเหลือที่มีผู้มายื่นคำร้อง

(๒) ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน

(๓) สนับสนุน ส่งเสริม และประสานการปฏิบัติงานกับชุมชนหรือองค์กรต่าง ๆ ในชุมชน เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

(๔) ติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

(๕) ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนด

ข้อ ๓ เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนขอความเป็นธรรม หรือขอความช่วยเหลือจากประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องนั้น พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

(๑) ให้พิจารณาว่าคำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือไม่ หากพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนตามสมควรและติดตามผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนต่อไปจนกว่าจะได้ข้อยุติ

(๒) กรณีพิจารณาเห็นว่า คำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่รับเรื่องร้องทุกข์ ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยเร็ว ดังนี้

(ก) ในกรณีที่ปรากฏว่า การจัดบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใด ไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะในเรื่องใดให้แก่ประชาชนได้หรือทำให้ประชาชน ได้รับความเดือดร้อน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องทุกข์เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน

กรณีที่การแก้ไขปัญหาดังกล่าวเกินศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับเรื่องร้องทุกข์ ให้ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีศักยภาพ หรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาร่วมกัน

(ข) กรณีความเดือดร้อนของประชาชนเกี่ยวข้องกับเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล หลายแห่งในเขตจังหวัด ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องทุกข์ประสานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง และประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนมาประชุมร่วมกัน เพื่อหาแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหานั้น

ข้อ ๔ ในกรณีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติหน้าที่ตามประกาศนี้ หากมีค่าใช้จ่ายอันจำเป็นให้เบิกค่าใช้จ่ายจากงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น
ทั้งนี้ ตั้งแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘

วิษณุ เครืองาม

รองนายกรัฐมนตรี

ประธานกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวทางปฏิบัติในการจัดการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

๑) การพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ ในขั้นต้นให้ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ กล่าวคือ ผู้ได้รับความเดือดร้อนจะร้องทุกข์ด้วยตนเอง หรือมอบฉันทะให้มีการร้องทุกข์แทนหรือผู้จัดการแทนได้ และจะทำเป็นหนังสือหรือร้องด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

๒) ในกรณีได้รับการร้องทุกข์เป็นหนังสือไม่มีรายชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ ให้นำหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลักพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับว่า การร้องทุกข์ที่มีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ที่ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนด ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณา เว้นแต่กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนพยานบุคคลแน่นอนก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาการดำเนินการตามที่เห็นสมควร

๓) เรื่องที่ร้องทุกข์จะต้องเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลหรือมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดแล้ว

๔) เรื่องราวร้องทุกข์ที่รับไว้ พิจารณาดำเนินการตามข้อ ๓ ของประกาศ ดังนี้

๔.๑) กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ ให้ชี้แจงผู้ร้องทราบ และส่งคำร้องทุกข์ไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ร้องทุกข์ ตลอดจนติดตามผลการแก้ไขปัญหาจนกว่าเรื่องจะยุติ โดยให้ถือปฏิบัติตามหลักการร้องเรียนทั่วไป ดังนี้

๔.๑.๑) ขอทราบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เมื่อครบ ๓๐ วัน

๔.๑.๒) กรณีไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้ติดตามทวงถามครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน และติดตามทวงถามครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน ในกรณีหลังจากทวงถามแล้วยังไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้รายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และแจ้งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบต่อไป

๔.๒) กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ให้รับดำเนินการโดยเร็ว แต่ถ้าเกินขีดความสามารถให้ร้องขอไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐ และแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรงทันที