อบต.ท่าสะบ้า
เลขที่รับ 1948
วันที่ 30 กันยายน 2567
เวลา 08.44 น.

ที่ ตง ๐๐๒๓.๔/ว ๕๕๖๗

ศาลากลางจังหวัดตรัง
ถนนพัทลุง ตง ๙๒๐๐๐

๒๗ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ และนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทุกแห่ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕.๖/ว ๘๐๒๒ ลงวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยจังหวัดตรังได้รับแจ้งจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีว่าได้จัดการประชุมหารือแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่นร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สมาคมองค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งประเทศไทย สมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย และสมาคมองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งประเทศไทย โดยได้ใช้ผลการสำรวจความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาสำหรับจัดทำเป็นแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่นนำเรียนรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายจักรพงษ์ แสงมณี) ในฐานะได้รับการมอบหมายและมอบอำนาจให้สั่งและปฏิบัติราชการแทนนายกรัฐมนตรีของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในขณะนั้น พิจารณาให้ความเห็นชอบ ดังนี้

๑. ขอความร่วมมือกระทรวงมหาดไทย โดยจังหวัดทุกจังหวัดแจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยใช้กรอบข้อตกลงระดับการให้บริการที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดเป็นมาตรฐานขั้นต่ำและประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในระดับท้องถิ่น

๒. ขอความร่วมมือให้กระทรวงมหาดไทย โดยจังหวัดทุกจังหวัด และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทำหน้าที่ในการกำกับดูแลและติดตามเรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสานส่งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้าใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ใน ๙ ประเด็นเรื่อง ได้แก่ เรื่องถนน เสียงดังรบกวน น้ำประปา กลิ่น ท่องเที่ยวและบริการ การบริหารจัดการแหล่งน้ำ ควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการและสวัสดิการผู้สูงอายุ และไฟฟ้า (ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด)

๓. มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขยายผลการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่รวดเร็วขึ้น

๔. มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีดำเนินการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือร่วมกับกระทรวงมหาดไทย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สมาคมองค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งประเทศไทย สมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย สมาคมองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งประเทศไทย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขับเคลื่อนการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับท้องถิ่นให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม

/จังหวัดตรัง...

จังหวัดตรังจึงขอให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทุกแห่ง จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยใช้กรอบข้อตกลงระดับการให้บริการที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดเป็นมาตรฐานขั้นต่ำและประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในระดับท้องถิ่น รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยและสามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ทาง www.tranglocal.go.th

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

เรียน นายก อบต.ท่าสะบ้า
- เพื่อโปรดทราบ/พิจารณา

เนวทาง การ บริหาร จัด การ เรื่องร้องทุกข์ ของหน่วยงาน ในระดับท้องถิ่น

30 ก.ย. 67
08.51 น.

ขอแสดงความนับถือ

(นายชาญ ตำรงเกียรติกุล)
รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดตรัง

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด
กลุ่มงานกฎหมาย ระเบียบ และเรื่องร้องทุกข์
โทร. ๐ ๗๕๒๑ ๘๒๑๑ ต่อ ๔
ผู้ประสานงาน : นายสโรช ภูผา โทร. ๐๙ ๒๔๖๘ ๕๕๕๒

- ทราบ
- แจ้งทุกคน
30 ก.ย. 67
(นายบุญดี จีนฉิม)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะบ้า

ศาลากลางจังหวัดตรัง
เลขที่รับ 22167
วันที่ 11 ก.ย. 2567
เวลา

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๑๐๕.๖/ว ๘๐๒๒

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๐ กันยายน ๒๕๖๗

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดตรัง
เลขที่รับ 9183
วันที่ 11 ก.ย. 2567

เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดตรัง

อ้างถึง หนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนมาก ที่ นร ๐๑๐๕.๖/ว ๖๗๔๗ ลงวันที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น จำนวน ๑ แผ่น
๒. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) จำนวน ๑ ชุด
๓. รายชื่อหน่วยงานระดับท้องถิ่นนำร่องที่จะเข้าร่วมใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน ๑ แผ่น

345
11 ก.ย. 2567

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอความอนุเคราะห์ท่านแจ้งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ที่รับผิดชอบตอบแบบสำรวจความพร้อมในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ร่วมกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบ เพื่อเป็นข้อมูลในการเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับคุณภาพการให้บริการในภารกิจการรับเรื่องร้องทุกข์ต่อไป ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดการประชุมหารือแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่นร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สมาคมองค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งประเทศไทย สมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย และสมาคมองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งประเทศไทย โดยได้ใช้ผลการสำรวจความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาสำหรับจัดทำเป็นแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่นนำเรียนรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายจักรพงษ์ แสงมณี) ในฐานะได้รับกจรมอบหมายและมอบอำนาจให้สั่งและปฏิบัติราชการแทนนายกรัฐมนตรีของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในขณะนั้น พิจารณาให้ความเห็นชอบ ดังนี้

๑. ขอความร่วมมือกระทรวงมหาดไทย โดยจังหวัดทุกจังหวัดแจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยใช้กรอบข้อตกลงระดับการให้บริการที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดเป็นมาตรฐานขั้นต่ำและประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในระดับท้องถิ่น

๒. ขอความร่วมมือให้กระทรวงมหาดไทย โดยจังหวัดทุกจังหวัด และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทำหน้าที่ในการกำกับดูแลและติดตามเรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสานส่งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้าใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ใน ๙ ประเด็นเรื่อง ได้แก่ เรื่องถนน เสียงดังรบกวน น้ำประปา กลิ่น ท่องเที่ยวและบริการ การบริหารจัดการแหล่งน้ำ ควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการและสวัสดิการผู้สูงอายุ และไฟฟ้า (ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด)

๓. มอบหมายให้...

๓. มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขยายผลการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่รวดเร็วขึ้น

๔. มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีดำเนินการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือร่วมกับกระทรวงมหาดไทย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สมาคมองค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งประเทศไทย สมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย สมาคมองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งประเทศไทย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขับเคลื่อนการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับท้องถิ่นให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม

ในการนี้ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของหน่วยงานระดับท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอความร่วมมือท่านแจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่รับทราบแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น และจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ต่อไป อนึ่ง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะดำเนินการขยายผลการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยได้คัดเลือกหน่วยงานในระดับท้องถิ่นนำร่องจำนวน ๔๓ แห่ง ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประสานการดำเนินงานไปยังองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นนำร่องโดยตรงด้วย
ดังรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องและกรุณาแจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบในโอกาสแรกต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวอารียา ไกรทอง)
ผู้ช่วยปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน
โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๓๔
โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@opm.go.th
0953068121

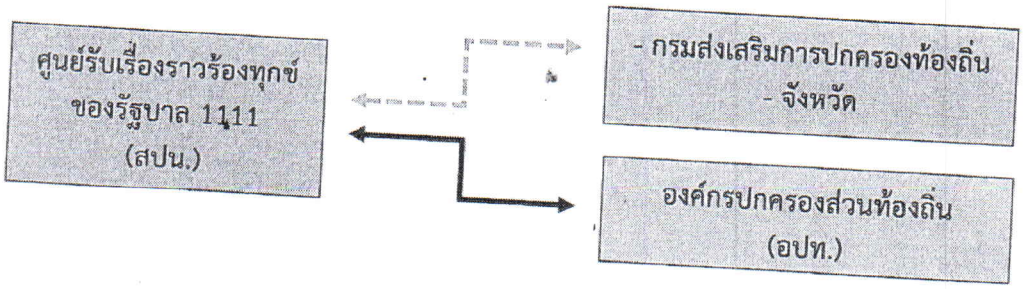
แนวทางการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)

****

๑. ผังกระบวนการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับ อปท. (เดิม)



๒. ผังกระบวนงานประสานงานเรื่องร้องทุกข์กับ อปท. (ปรับปรุง)



——→ ประสานส่งเรื่องเพื่อพิจารณาตามประเภทเรื่องที่กำหนด ๙ ประเภท

- - -→ ประสานส่งเรื่องเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำกับ/ติดตามเรื่องที่อยู่ในพื้นที่และความรับผิดชอบ

หมายเหตุ :

ประเภทเรื่องที่กำหนด ได้แก่ ๑. ถนน ๒. เสียงดังรบกวน ๓. น้ำประปา ๔. กลิ่น ๕. ท่องเที่ยวและบริการ
๖. การบริหารจัดการแหล่งน้ำ ๗. สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการและผู้สูงอายุ
๘. ควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า ๙. ไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หน่วนงานในระดับท้องถิ่น

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ช่องทางโทรศัพท์	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน	วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. แอปพลิเคชันไลน์	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ กระบวนงานย่อย ๑. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ **ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ..... ชั่วโมง** ๒. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน **ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ..... วันทำการ** ๓. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชันไลน์ **ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ..... วันทำการ**	หน่วยงานระดับท้องถิ่น

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ติชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการในรับดับท้องถิ่นทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช้ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

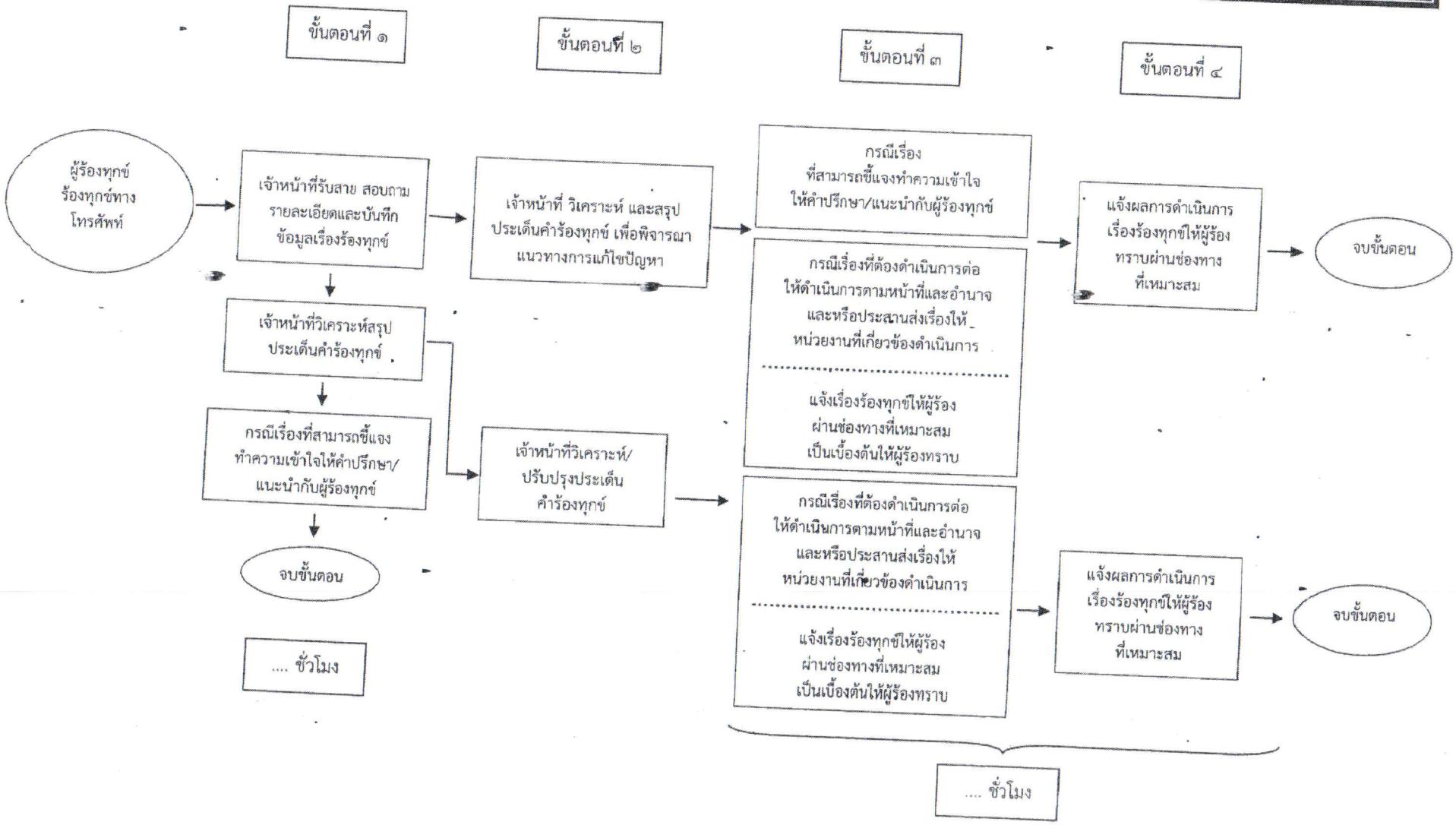
- ช่องทางโทรศัพท์
- เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
- แอปพลิเคชันไลน์

ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

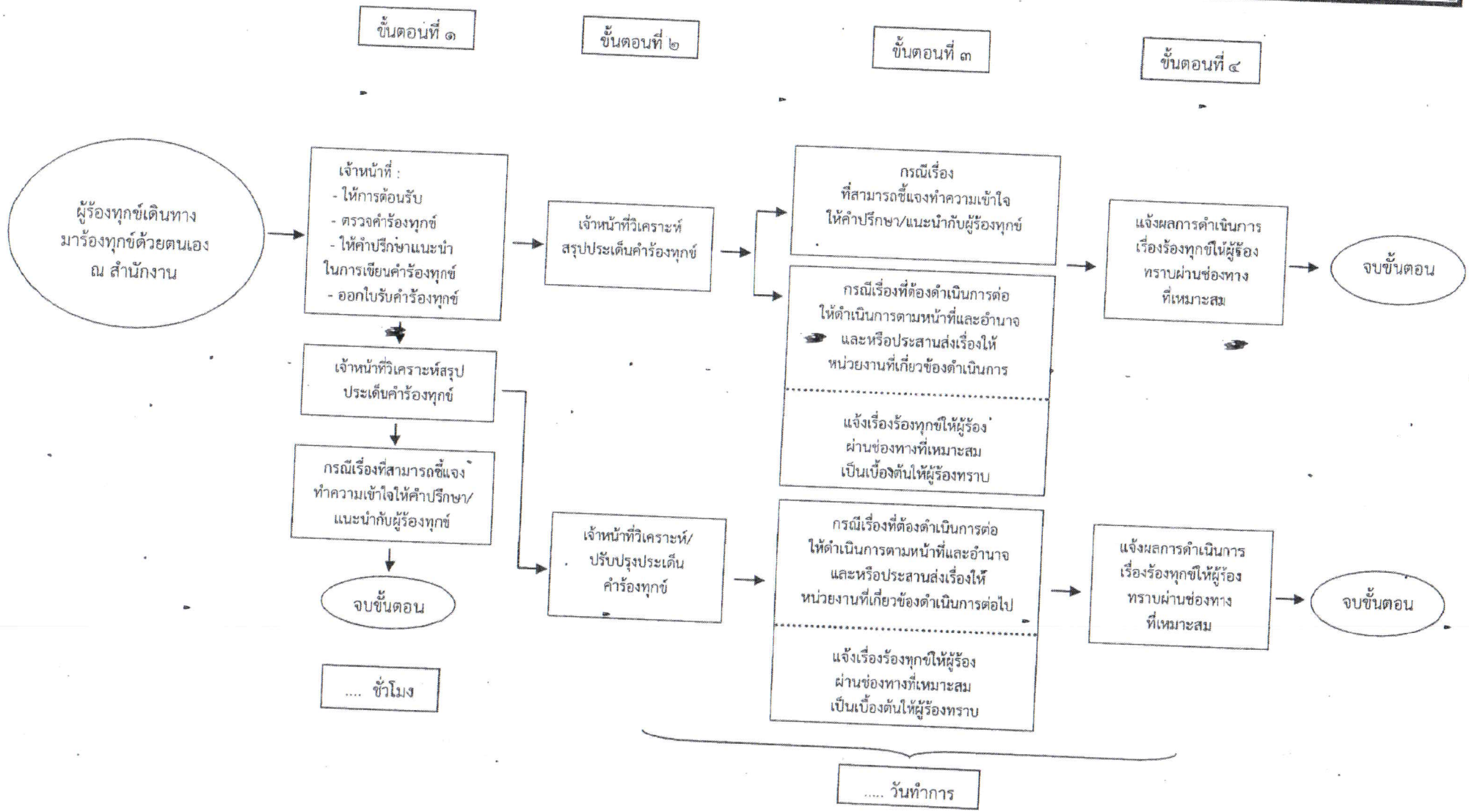
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ..... ชั่วโมง



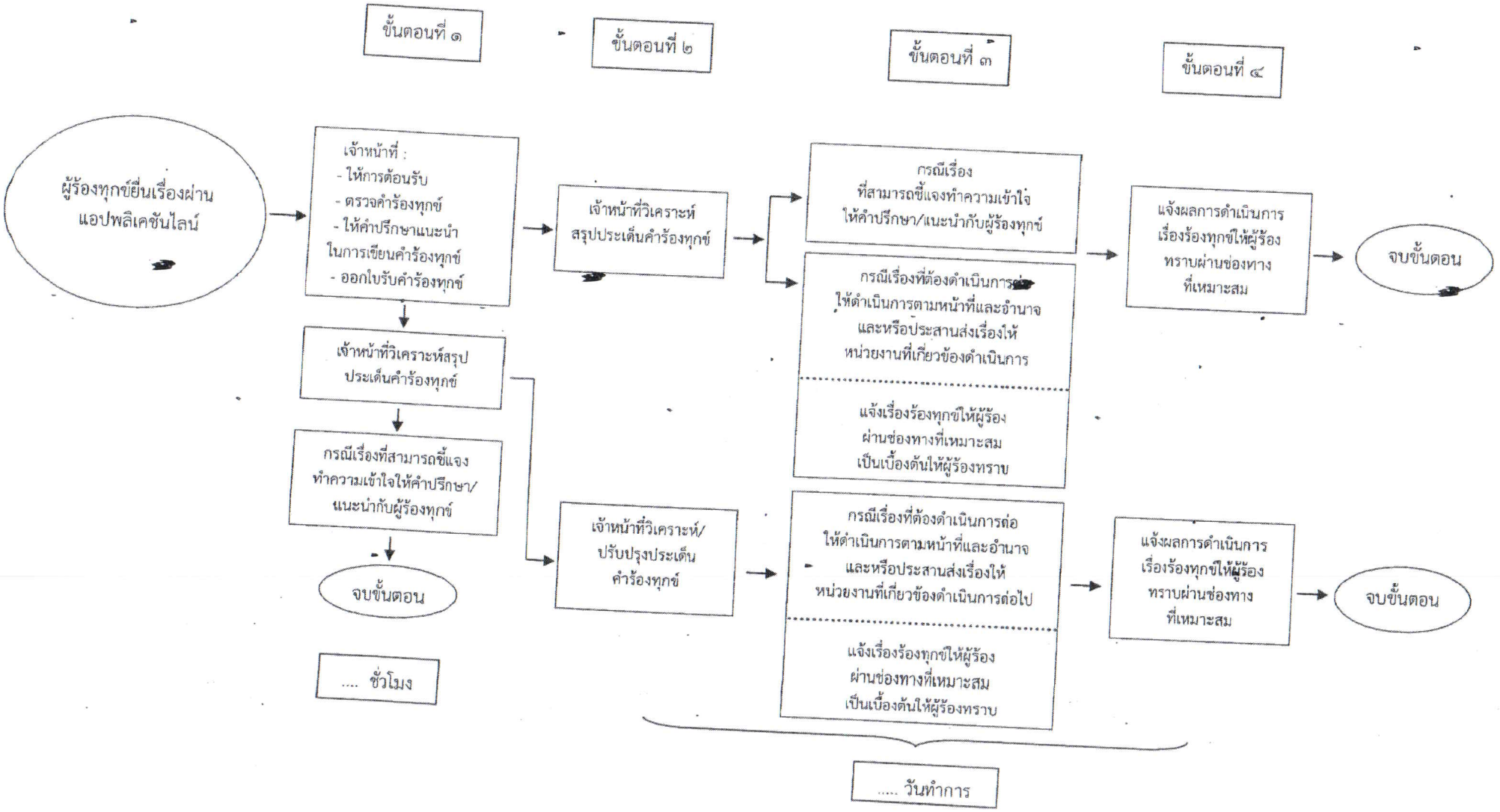
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ..... วันทำการ/เรื่อง



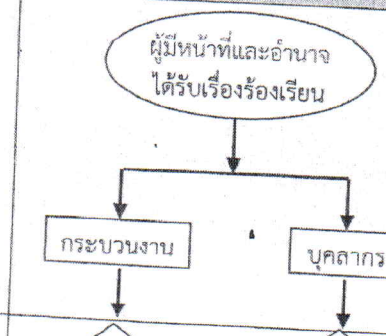
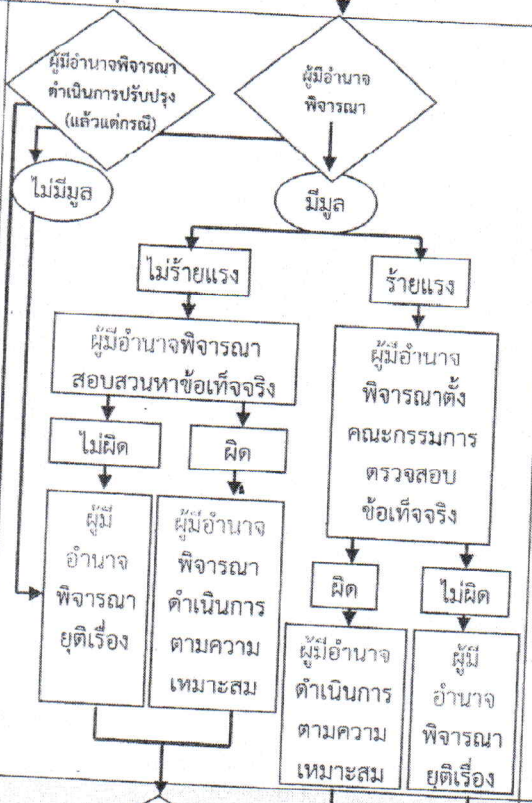
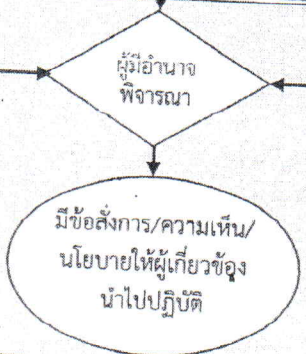
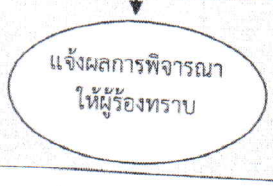
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชันไลน์

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ..... วันทำการ/เรื่อง



ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑			⇨ รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่างๆ ⇨ พิจารณาส่งเรื่องไปยัง ผู้มีหน้าที่และอำนาจ ⇨ ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้องเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	
๒			⇨ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการ การเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณากรณีที่ไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือน ส่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น ⇨ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนงานให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนงาน/การให้บริการเสนอ ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณา	....
๓			ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	.....
๔			แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอขยายเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	.....

หน่วยงานนำร่องที่มีความประสงค์เข้าร่วมใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑

ลำดับ	ประเภทหน่วยงาน	ชื่อหน่วยงาน
๑	องค์การบริหารส่วนจังหวัด	องค์การบริหารส่วนจังหวัดกำแพงเพชร
๒		องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส
๓		องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี
๔		องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ
๕		องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร
๖		องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม
๗		องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี
๘		องค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี
๙		องค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา
๑๐		องค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุง
๑๑		องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี
๑๒		องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่
๑๓		องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม
๑๔		องค์การบริหารส่วนจังหวัดยโสธร
๑๕		องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง
๑๖		องค์การบริหารส่วนจังหวัดเลย
๑๗		องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ
๑๘		องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร
๑๙		องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี
๒๐		องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี
๒๑		องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี
๒๒		องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย
๒๓		องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง
๒๔		องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุตรดิตถ์
๒๕		องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี
๒๖		องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา
๒๗	เทศบาลนคร	เทศบาลนครเชียงใหม่
๒๘		เทศบาลนครตรัง
๒๙		เทศบาลนครนครสวรรค์
๓๐		เทศบาลนครพิษณุโลก
๓๑		เทศบาลนครลำปาง
๓๒		เทศบาลนครสมุทรปราการ
๓๓		เทศบาลนครแหลมฉบัง
๓๔		เทศบาลนครอุดรธานี
๓๕		เทศบาลนครอุบลราชธานี
๓๖		เทศบาลนครนครราชสีมา
๓๗	เทศบาลเมือง	เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
๓๘		เทศบาลเมืองปากช่อง (จังหวัดนครราชสีมา)
๓๙	เทศบาลตำบล	เทศบาลตำบลบางใหญ่ (จังหวัดนนทบุรี)
๔๐		เทศบาลตำบลหนองตูม (จังหวัดขอนแก่น)
๔๑		เทศบาลตำบลท่าม่วง (จังหวัดกาญจนบุรี)
๔๒	องค์การบริหารส่วนตำบล	องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม (จังหวัดสงขลา)
๔๓		องค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ (จังหวัดประจวบคีรีขันธ์)

ศูนย์บริการประชาชน
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ด่วนมาก

ที่ นร ๐๑๐๕.๖/ว ๖๗๔๗

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจความพร้อมการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดตรัง

สิ่งที่ส่งมาด้วย QR Code แบบสำรวจความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ร่วมกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๑ แผ่น

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล มีหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม และการขอความช่วยเหลือที่ประชาชนยื่นคำร้องต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะส่งเรื่องผ่านระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบในส่วนกลางและหรือส่วนภูมิภาคดำเนินการแก้ไขและแจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบ ซึ่งจากการประมวลผลข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ - ๒๕๖๖ พบว่ามีประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับภารกิจและการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ เป็นจำนวนมาก ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ตระหนักถึงความสำคัญของการแก้ไขปัญหา หากปัญหาได้รับการแก้ไขในระดับพื้นที่อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนและเข้าใจบริบทของปัญหาเป็นอย่างดี ก็จะช่วยให้ปัญหาไม่ลุกลามหรือขยายวงกว้างเป็นกลุ่มมวลชนหรือประชาชนไม่ต้องเดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ยังทำเนียบรัฐบาล หรือหน่วยงานส่วนกลาง

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจึงเห็นควรสำรวจความพร้อมในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับคุณภาพการให้บริการในภารกิจการรับเรื่องร้องทุกข์ต่อไป ในการนี้ จึงขอความอนุเคราะห์ท่านแจ้งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ที่รับผิดชอบตอบแบบสำรวจความพร้อมในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ร่วมกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบ ภายในวันศุกร์ที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๖๗ ผ่านทาง QR Code ดังรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ทั้งนี้ มอบหมายให้นางสาวน้อมจิตร ทิพย์มณี นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๓๐ และนางมนัฐดา เมฆบริสุทธิ์ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๑ เป็นผู้ประสานงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายมงคลชัย สมอุดร)
รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน
โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๑
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : saraban@opm.go.th

รายการ QR Code



https://tinyurl.com/3b9cruen

แบบสำรวจความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ร่วมกับ
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111 สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี