



ที่ ปน ๐๐๒๓.๔/๖/๕๕

ศาลากลางจังหวัดปัตตานี
ถนนเดชา ปน ๙๔๐๐๐

๑๗ มีนาคม ๒๕๕๘

เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี นายกเทศมนตรีเมืองปัตตานี และนายกเทศมนตรีเมืองตะลุบัน

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๗/ว๑๗๑๔ ลงวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยจังหวัดได้รับแจ้งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ว่า คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(ก.ก.ถ.) ในคราวประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๕๘ ได้มีมติเห็นชอบร่างประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล และรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ประธานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นลงนามในร่างประกาศดังกล่าว เมื่อวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๒ ตอนพิเศษ ๓๙ ง วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ ดังนั้น เพื่อให้การจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลบรรลุวัตถุประสงค์ และมีแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องและสนับสนุนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จึงให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลถือปฏิบัติในการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนตามแนวทางในประกาศดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อถือปฏิบัติ สำหรับอำเภอให้แจ้งเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่ถือปฏิบัติด้วย

ขอแสดงความนับถือ

ว่าที่ ร.ต.

(สมโภชน์ สุวรรณรัตน์)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน

ผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด

กลุ่มงานกฎหมายระเบียบและเรื่องร้องทุกข์

โทร ๐-๗๓๓๔-๙๕๑๙, ๐-๗๓๓๓-๖๐๔๔

มท. ๗๔๓๓๒ ต่อ ๑๐๕-๑๐๗ โทรสาร ๐-๗๓๓๓-๖๕๘๑



ม.จ. ปัตตานี

2329

5 ส.ค. 2558

10-00 น.

ศาลากลางจังหวัดปัตตานี

3/67

เลขที่

วันที่

-3 มี.ค. 2558

เวลา

ที่ นร ๐๑๐๗/ว ๑๗๖๕๔

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

- ☐ ก.บพ.
☐ ก.ม.บ.
☐ ก.พ.ด.
☒ ก.ก.ร.
☐ ก.ง.บ.

เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

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

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

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) พิจารณาเห็นว่า เพื่อให้การจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) บรรลุวัตถุประสงค์ และมีแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องและสนับสนุนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จึงขอความกรุณาจังหวัดแจ้งให้ อบจ. เทศบาล และ อบต. ถือปฏิบัติในการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนตามแนวทางปฏิบัติในสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒ ทั้งนี้ สปน. ได้แจ้งกระทรวงมหาดไทยทราบด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณมาก

ขอแสดงความนับถือ

(นายจำเริญ ยุติธรรมสกุล)

รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจ

ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๗๓๘๓ - ๕

โทรสาร ๐ ๒๒๘๒ ๐๖๔๔

ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน
ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

โดยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะหลายประเภท ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นตามกฎหมายเกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตามยังมีภารกิจอีกหลายประเภทที่มีได้อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ประชาชนมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนและมาร้องขอให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยเหลือ ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลาในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ ดังนั้น เพื่อให้เป็นการประสานความร่วมมือภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ และอำนวยความสะดวกเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงสมควรกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๑๖ (๓๑) และมาตรา ๑๗ (๒๙) แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และเพื่อให้สอดคล้องกับบันทึกข้อตกลงความร่วมมือว่าด้วยการอำนวยความสะดวกเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคมระหว่างสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานอัยการสูงสุด กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงยุติธรรม เมื่อวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๕๗ คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงออกประกาศไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ในประกาศนี้

“องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” หมายความว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

“คำร้องทุกข์” ให้ความหมายรวมถึง คำร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ การขอความเป็นธรรม หรือหนังสือกล่าวโทษ

ข้อ ๒ เพื่อให้สอดคล้องกับบันทึกข้อตกลงความร่วมมือว่าด้วยการอำนวยความสะดวกเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคมระหว่างสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานอัยการสูงสุด กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงยุติธรรม ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๔ ในกรณีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติหน้าที่ตามประกาศนี้ หากมีค่าใช้จ่ายอันจำเป็นให้เบิกค่าใช้จ่ายจากงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น
ทั้งนี้ ตั้งแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘

วิษณุ เครืองาม

รองนายกรัฐมนตรี

ประธานกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวทางปฏิบัติในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

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

๒) ในกรณีได้รับการร้องทุกข์เป็นหนังสือไม่มีรายชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ ให้นำหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลักพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับว่า การร้องทุกข์ที่มีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนด ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณา เว้นแต่กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนพยานบุคคลแน่นนอนก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาการดำเนินการตามความเห็นสมควร

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 ในกรณีหลังจากทวงถามแล้ว ยังไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้รายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และแจ้งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบต่อไป

๔.๒) กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ให้รับดำเนินการโดยเร็ว แต่ถ้าเกินขีดความสามารถให้ร้องขอไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐ และแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรงทันที