



# คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่  
อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ ทั้งการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจึงจำเป็นต้องมีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานนิติกร สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่

มกราคม ๒๕๖๕

## สารบัญ

| เรื่อง                                                     | หน้า |
|------------------------------------------------------------|------|
| หลักการและเหตุผล                                           | ๑    |
| สถานที่การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์                     | ๑    |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ                                       | ๑    |
| วัตถุประสงค์                                               | ๑    |
| การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์                   | ๒    |
| นิยามคำศัพท์                                               | ๒    |
| หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์                            | ๒    |
| เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อาจไม่รับพิจารณา               | ๓    |
| วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์                           | ๓    |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                       | ๓    |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์             | ๔    |
| ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์                              | ๕    |
| การติดต่อประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๕    |
| การติดตามแก้ไขการร้องเรียน/ร้องทุกข์                       | ๕    |
| การรายงานผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์      | ๖    |
| มาตรฐานงาน                                                 | ๖    |
| จัดทำโดย                                                   | ๖    |
| แบบฟอร์ม                                                   | ๖    |
| ภาคผนวก                                                    |      |
| แบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์                              |      |

## คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๑. หลักการและเหตุผล

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการหรือการให้บริการของส่วนราชการนั้นผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชน ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อย และหากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชน ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนมาก นอกจากเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ แล้ว ยังมีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือเกิดกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเอง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลคงใหญ่มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ปัญหา อุปสรรคอื่นใดจากบุคคล หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการโดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่โดยให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนและปฏิบัติราชการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

### ๒. สถานที่การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตั้งอยู่ ณ งานนิติการ สำนักงานปลัด ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคงใหญ่ ตำบลคงใหญ่ อำเภอยะผา จังหวัดนครราชสีมา

### ๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการร้องเรียนการทุจริต ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา แนะนำ รับฟังปัญหา รับข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๔. วัตถุประสงค์

๔.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงใหญ่ มีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๔.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงใหญ่ ได้มีการปฏิบัติราชการเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ของทางราชการโดยให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

## ๕. การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต กรณีการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรณีการไม่ได้รับความเป็นธรรมในสังคมหรือเกิดกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยตนเอง งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคงใหญ่ จึงดำเนินการรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน ในกรณีการร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็น ความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเพื่อมิให้ผู้ร้องได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อน

## ๖. นิยามคำศัพท์

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อ ประสานงานหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงใหญ่

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง และทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคงใหญ่ เป็นต้น

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายความว่า ประชาชน ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการเรื่องการ ร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายความว่า ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทางจดหมาย ทางเว็บไซต์ ผ่าน e-mail กล้องแสดง ความคิดเห็น เป็นต้น

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานองค์การบริหาร ส่วนตำบลคงใหญ่

## ๗. หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๑ เรื่องที่นำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ต้องเป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนเสียหายอัน เนื่องมาจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลคงใหญ่ หรือกรณีไม่ได้รับความเป็นธรรมใน สังคม หรือเกิดกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยตนเอง

๗.๒ เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่ เสียหายต่อบุคคลอื่น

๗.๓ การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้ององค์การบริหารส่วนตำบลใหญ่ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

#### ๘. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อาจไม่รับพิจารณา

๘.๑ คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีได้ทำเป็นหนังสือหรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๘.๒ คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอหรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

#### ๙. วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๙.๑ ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

- วัน เดือน ปี
- ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ข้อเท็จจริงหรือรายละเอียดของเรื่องที่จะร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข หรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่
- ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๙.๒ คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ส่งหนังสือถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลใหญ่ ที่อยู่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลใหญ่ ตำบลใหญ่ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๑๐ โทรศัพท์ ๐๔๔-๙๖๖๐๗๔ โทรสาร ๐๔๔-๙๖๖๐๗๕ หรือผ่านช่องทาง E-mail ขององค์การบริหารส่วนตำบลใหญ่ [dongyaiakorat@gmail.com](mailto:dongyaiakorat@gmail.com)

#### ๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑๐.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเสนอเรื่องให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล/นายกองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อพิจารณาสั่งการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๑๐.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล/นายกองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อพิจารณาแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๑๐.๓ แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๐.๔ ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๐.๕ รายงานผลการดำเนินการให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ

๑๐.๖ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๕ วัน นับจากวันที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ

### ๑๑. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



## ๑๒. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒.๑ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเองที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ ๑๐๙ หมู่ที่ ๕ ตำบลดงใหญ่ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๑๐

๑๒.๒ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางจดหมาย ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ ๑๐๙ หมู่ที่ ๕ ตำบลดงใหญ่ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๑๐

๑๒.๓ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ องค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ ๐๔๔-๙๖๖๐๗๔

๑๒.๔ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางเว็บไซต์ [www.dongyaikorat.go.th](http://www.dongyaikorat.go.th)

๑๒.๕ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน e-mail address : [dongyaikorat@Gmail.com](mailto:dongyaikorat@Gmail.com)

## ๑๓. การติดต่อประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๓.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสารให้ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้อง

๑๓.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๓.๓ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๓.๔ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## ๑๔. การติดตามแก้ไขการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๕ วัน นับจากวันที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ



๑๕. การรายงานผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมและรายงานสรุปการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายงานให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลงิ้วใหญ่ทราบ ทุกสิ้นปีงบประมาณ

๑๖. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ เช่น ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง จดหมาย เว็บไซต์ โทรศัพท์ อีเมลล์ เป็นต้น ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

๑๗. จัดทำโดย

งานนิติการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลงิ้วใหญ่ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๔-๙๖๖๐๗๔

- หมายเลขโทรสาร ๐๔๔-๙๖๖๐๗๕

- เว็บไซต์ [www.dongyaikorat.go.th](http://www.dongyaikorat.go.th)

๑๘. แบบฟอร์ม

หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

# ภาคผนวก

## หนังสือร้องเรียน-ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบลดงใหญ่  
อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ขอร้องเรียน - ร้องทุกข์ ต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่  
เนื่องจาก

.....  
.....  
.....  
.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....  
.....  
.....  
.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
๒. สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน.....ฉบับ
๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
๔. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่  
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและ เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่

.....

ตามประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะหลายประเภท ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นตามกฎหมายเกี่ยวข้อง แต่ประชาชนมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนและมาร้องขอให้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยเหลือ ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลาในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ ดังนั้น เพื่อให้เป็นการประสานความร่วมมือภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ และอำนวยความสะดวก เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงสมควรกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ เพื่อใช้เป็นแนวทาง ในการปฏิบัติงาน และให้การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและ เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงประกาศใช้ คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าวรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายสมพิศ ขวัญมัน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่

ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน  
ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

โดยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะหลายประเภท ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นตามกฎหมายเกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตามยังมีภารกิจอีกหลายประเภทที่มีได้อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ประชาชนมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนและมาร้องขอให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยเหลือ 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

(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 ไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะในเรื่องใดให้แก่ประชาชนได้หรือทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องทุกข์เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน

กรณีที่การแก้ไขปัญหาดังกล่าวเกินศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับเรื่องร้องทุกข์ ให้ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีศักยภาพ หรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

(ข) กรณีความเดือดร้อนของประชาชนเกี่ยวข้องกับเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล หลายแห่งในเขตจังหวัด ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องทุกข์ประสานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง และประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนมาประชุมร่วมกัน เพื่อหาแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหา

ข้อ ๔ ในกรณีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติหน้าที่ตามประกาศนี้ หากมีค่าใช้จ่ายอันจำเป็นให้เบิกค่าใช้จ่ายจากงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น  
ทั้งนี้ ตั้งแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘

วิษณุ เครืองาม

รองนายกรัฐมนตรี

ประธานกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น