



ที่ มท ๐๘๐๓.๔/ว ๕๓๔๘

ถึง สำนักงานท้องถิ่นจังหวัด ทุกจังหวัด

|        |              |
|--------|--------------|
| เลขรับ | ๕๕๗๙         |
| วันที่ | ๒๔ ก.ค. ๒๕๖๙ |
| เวลา   | ๑๑:๒๙        |
| วันที่ | ๒๔ ก.ค. ๒๕๖๙ |
| เวลา   |              |

ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เชิญกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเข้าร่วมการประชุมหรือการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล รวมทั้งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ร่วมใช้งานระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เข้าร่วมประชุม เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๙ ณ ห้องประชุม ๓๐๙ ชั้น ๓ อาคารสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้สรุปผลการประชุมแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๙ นำเรียนรองนายกรัฐมนตรี (นายทรงศักดิ์ ทองศรี) ทราบและเห็นชอบตามที่ประชุมฯ และขอให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ ๑๙ ประเภทเรื่อง ได้แก่ ถนน เสี่ยงคับแคบ น้ำประปา กลิ่น ห้องเที่ยวและบริการ การบริหารจัดการแหล่งน้ำ ควันไฟ/ฝุ่น ละออง/เขม่า สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการและสวัสดิการผู้สูงอายุ ไฟฟ้า (ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด) ชยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล น้ำเสียชุมชน การตรวจสอบและการควบคุมอาคาร หอระบายน้ำ ที่หักผู้โดยสาร แหล่งน้ำ การเกษตร อุทกภัย สะพาน บาดวิถี และสวนสาธารณะ รวมถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น โดยตรง โดยให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ รวมทั้งประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและจังหวัดเพื่อทราบเป็นข้อมูลในการติดตามเรื่องให้ได้ข้อยุติ

๒. ขอความร่วมมือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และจังหวัดทุกจังหวัด สนับสนุนการดำเนินการขยายผลระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ในระดับท้องถิ่น เพื่อให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศภายใน ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๗๐ - ๒๕๗๔)

๓. ขอความร่วมมือให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

ในการนี้ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจึงขอความร่วมมือสำนักงานท้องถิ่นจังหวัด แจ้งแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทราบ และพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมนี้



สำนักงานเลขาธิการกรม  
กลุ่มงานกิจการพิเศษ  
โทร. ๐ ๒๒๔๑ ๔๐๓๔



|                              |
|------------------------------|
| กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น |
| เลขรับ 42712                 |
| วันที่ - 8 ก.ย. 2569         |
| เวลา                         |

ที่ นร ๐๑๐๔/ว ๒๕๖๙

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๗ กันยายน ๒๕๖๙

เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เรียน อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

อ้างถึง หนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี คำว่าที่สุด ที่ นร ๐๑๐๔/ว ๕๕๔๓ ลงวันที่ ๓๔ กรกฎาคม ๒๕๖๙

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เชิญผู้แทนหน่วยงานของท่าน เข้าร่วมการประชุมหารือการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล รวมทั้งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ร่วมใช้ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เข้าร่วมประชุม เมื่อวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๙ ความละเอียดครบถ้วนแล้ว นั้น

ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้สรุปผลการประชุมแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำเสนอเรียนรองนายกรัฐมนตรี (นายทรงศักดิ์ ทองศรี) ทราบและเห็นชอบตามที่ประชุม ดังนี้

๑. มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ ๓๙ ประเภทเรื่อง ได้แก่ ถนน เสียขังรถกวน น้ำประปา กลิ่น ท้องที่เสียและบริการ การบริหารจัดการแหล่งน้ำ คว้นไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการและผู้สูงอายุ ไฟฟ้า (ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชั่วคราว) ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล น้ำเสียชุมชน การตรวจสอบและควบคุมอาคาร ท่อระบายน้ำ ที่หักผู้โดยสาร แหล่งน้ำการเกษตร อุทกภัย สะพาน บาดวิถี และสวนสาธารณะ รวมถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นโดยตรง โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขปัญหาคตามอำนาจหน้าที่ รวมทั้งประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และจังหวัดเพื่อทราบเป็นข้อมูลในการติดตามเรื่องให้ได้ข้อยุติ

๒. ขอความร่วมมือให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และจังหวัดทุกจังหวัด สนับสนุนการดำเนินการขยายผลระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ในระดับท้องถิ่น เพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนด ครบถ้วนพื้นที่ทั่วประเทศ ภายใน ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๗๐ - ๒๕๗๔)

๓. ขอความร่วมมือให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

|                           |
|---------------------------|
| สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา |
| เลขรับ 2523               |
| วันที่ - 8 ก.ย. 2569      |
| เวลา                      |

|                              |
|------------------------------|
| กลุ่มงานกิจการพิเศษ (ก.ก.พ.) |
| เลขรับ ๗๗๑                   |
| วันที่ ๙ ก. ย. ๖๙            |
| เวลา                         |

จึงเรียนมา...

ส.ป.น. สุจริต มีจิตสำนึก ยึดถือคุณธรรม รวบรวมพลังต่อต้านทุจริต

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาคำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง  
ทั้งนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้มีหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจังหวัดทุกจังหวัด เพื่อทราบ  
แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยแล้ว

ขอแสดงความนับถือ



(นายณพพร บุญแก้ว)

รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๐๔

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : saraban@opm.go.th