



ที่ อต ๐๐๒๓.๔/ว ๙๑๕

ถึง สำนักงานท้องถิ่นอำเภอ ทุกอำเภอ

ตามที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นแจ้งว่าสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เชิญกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเข้าร่วมการประชุมหารือการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล รวมทั้งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ร่วมใช้งานระบบจัดการเรื่องร้องทุกข์กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เข้าร่วมประชุม สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ส่งสรุปผลการประชุมแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น นั้น

ในการนี้ จึงขอให้ท่านแจ้งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทราบแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย



กลุ่มงานกฎหมายระเบียบและเรื่องร้องทุกข์

โทร. ๐ ๕๕๕๐ ๓๐๐๘ ต่อ ๕

โทรสาร ๐ ๕๕๕๑ ๔๙๘๕

กษัตริย์
๒๙ กย. ๖๙



สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดอุดรธานี
จ.อุดรธานี ๗๒๖
ร.๒๘ กย. ๒๕๖๙
ว.๒๔๓
☐ บพ. ☐ บก. ☐ สส. ☒ กณ. ☐ กง. ☐ ทป.

ที่ มท ๐๘๐๑.๔/ว ๕๓๔๘

ถึง สำนักงานท้องถิ่นจังหวัด ทุกจังหวัด

ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เชิญกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเข้าร่วมการประชุมหารือการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล รวมทั้งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ร่วมใช้งานระบบจัดการเรื่องร้องทุกข์กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เข้าร่วมประชุม เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๙ ณ ห้องประชุม ๑๐๙ ชั้น ๑ อาคารสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล นั้น

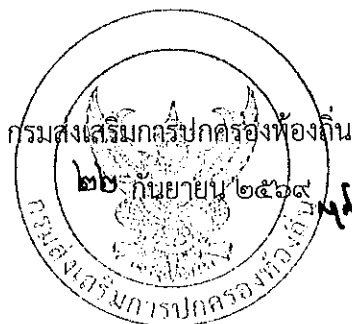
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้สรุปผลการประชุมแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๙ นำเรียนรองนายกรัฐมนตรี (นายทรงศักดิ์ ทองศรี) ทราบและเห็นชอบตามที่ประชุมฯ และขอให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง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

๑. มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ ๑๙ ประเภทเรื่อง ได้แก่ ถนน เสียงดังรบกวน น้ำประปา กลิ่น ท้องเทียวและบริการ การบริหารจัดการแหล่งน้ำ ควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการและสวัสดิการผู้สูงอายุ ไฟฟ้า (ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด) ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล น้ำเสียชุมชน การตรวจสอบและการควบคุมอาคาร ท่อระบายน้ำ ที่פקผู้โดยสาร แหล่งน้ำ การเกษตร อุทกภัย สะพาน บาดวิถี และสวนสาธารณะ รวมถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นโดยตรง โดยให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ รวมทั้งประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและจังหวัดเพื่อทราบเป็นข้อมูลในการติดตามเรื่องให้ได้ข้อยุติ

๒. ขอความร่วมมือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และจังหวัดทุกจังหวัด สนับสนุนการดำเนินการขยายผลระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ในระดับท้องถิ่น เพื่อให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศภายใน 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 ๘๐๑๔



ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๘

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๗ กันยายน ๒๕๖๙

เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เรียน อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

อ้างถึง หนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๕๕๔๓ ลงวันที่ ๑๔ กรกฎาคม ๒๕๖๙

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เชิญผู้แทนหน่วยงานของท่าน เข้าร่วมการประชุมหารือการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล รวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ร่วมใช้งานระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เข้าร่วมประชุม เมื่อวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๙ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้สรุปผลการประชุมแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำเรียนรองนายกรัฐมนตรี (นายทรงศักดิ์ ทองศรี) ทราบและเห็นชอบตามที่ประชุม ดังนี้

๑. มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ ๑๙ ประเภทเรื่อง ได้แก่ ถนน เสียงัดรบกวน น้ำประปา กลิ่น ท้องเทียวและบริการ การบริหารจัดการแหล่งน้ำ คว้นไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการและสวัสดิการผู้สูงอายุ ไฟฟ้า (ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด) ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล น้ำเสียชุมชน การตรวจสอบและควบคุมอาคาร ท่อระบายน้ำ ที่พิักผู้โดยสาร แหล่งน้ำการเกษตร อุทกภัย สะพาน บาดวิถี และสวนสาธารณะ รวมถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นโดยตรง โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ รวมทั้งประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และจังหวัดเพื่อทราบเป็นข้อมูลในการติดตามเรื่องให้ได้ข้อยุติ

๒. ขอความร่วมมือให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และจังหวัดทุกจังหวัด สนับสนุนการดำเนินการ ขยายผลระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ในระดับท้องถิ่น เพื่อให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ ภายใน ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๗๐ - ๒๕๗๔)

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

สำนักงานคณะกรรมการ	
เลขรับ.....	25๓3
วันที่	- 8 ก.ย. 2569
เวลา.....	น.

กลุ่มงานกิจการพิเศษ (ก.ก.พ.)	
เลขรับ.....	๗๗1
วันที่	9 ก.ย. 69
เวลา.....	

จึงเรียนมา...

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง
ทั้งนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้มีหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจังหวัดทุกจังหวัด เพื่อทราบ
แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยแล้ว

ขอแสดงความนับถือ



(นายณพพร บุญแก้ว)

รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๐๔

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : saraban@opm.go.th