ที่ นศ ๐๐๒๓.๔/ว ๗๑๙

ถึง สำนักงานท้องถิ่นอำเภอทุกอำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง

ด้วยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นแจ้งว่า สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เชิญเข้าร่วมการประชุมหารือการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลรวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ร่วมใช้งานระบบจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เข้าร่วมประชุม เมื่อวันพฤหัสบดีที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๙ ณ ห้องประชุม ๑๐๙ ชั้น ๑ อาคาร สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ส่งสรุปผลการประชุมแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อวันพฤหัสบดี ที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๙ นำเรียนรองนายกรัฐมนตรี (นายทรงศักดิ์ ทองศรี) ทราบและเห็นชอบตามที่ประชุมฯ และขอให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ ๑๙ ประเภทเรื่อง ได้แก่ ถนน เสียงดังรบกวน น้ำประปา กลิ่น ท่องเที่ยวและบริการ การบริหารจัดการแหล่งน้ำ ควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการและสวัสดิการผู้สงอายุ ไฟฟ้า (ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด) ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล น้ำเสียชุมชน การตรวจสอบและการควบคุมอาคาร ท่อระบายน้ำ ที่พักผู้โดยสาร แหล่งน้ำการเกษตร อุทกภัย สะพาน บาทวิถี และสวนสาธารณะ รวมถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นโดยตรง โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ รวมทั้งประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและจังหวัดเพื่อทราบเป็นข้อมูลในการติดตามเรื่องให้ได้ข้อยุติ

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

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

สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราชจึงขอแจ้งแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทราบ และพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป รายละเอียดตามหนังสือที่ส่งมาพร้อมนี้

จังหวัดนครศรีธรรมราช
๒๗ กันยายน ๒๕๖๙

กลุ่มงานกฎหมายระเบียบและเรื่องร้องทุกข์
โทร. ๐ ๗๕๓๕ ๖๑๔๔ ต่อ ๔๑

สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช
เลขรับ 10818
วันที่ 22 ก.ย. 2569
เวลา

กลุ่มงานกฎหมายระเบียบและเรื่องร้องทุกข์
เลขที่รับ 366
วันที่ ๒๒ ก.ย. ๒๕๖๙
เวลา น.

ที่ มท ๐๘๐๑.๔/ว ๕๓๕๘

ถึง สำนักงานท้องถิ่นจังหวัด ทุกจังหวัด

ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เชิญกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเข้าร่วมการประชุมหารือการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล รวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ร่วมใช้งานระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เข้าร่วมประชุม เมื่อวันพฤหัสบดีที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๙ ณ ห้องประชุม ๑๐๙ ชั้น ๑ อาคารสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ส่งสรุปผลการประชุมแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อวันพฤหัสบดีที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๙ นำเรียนรองนายกรัฐมนตรี (นายทรงศักดิ์ ทองศรี) ทราบและเห็นชอบตามที่ประชุมฯ และขอให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ ๑๙ ประเภทเรื่อง ได้แก่ ถนน เสียงดังรบกวน น้ำประปา กลิ่น ท่องเที่ยวและบริการ การบริหารจัดการแหล่งน้ำ ควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการและสวัสดิการผู้สูงอายุ ไฟฟ้า (ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด) ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล น้ำเสียชุมชน การตรวจสอบและการควบคุมอาคาร ท่อระบายน้ำ ที่พักผู้โดยสาร แหล่งน้ำการเกษตร อุทกภัย สะพาน บาทวิถี และสวนสาธารณะ รวมถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นโดยตรง โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ รวมทั้งประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและจังหวัดเพื่อทราบเป็นข้อมูลในการติดตามเรื่องให้ได้ข้อยุติ

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

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

ในการนี้ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจึงขอความร่วมมือสำนักงานท้องถิ่นจังหวัดแจ้งแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทราบ และพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมนี้

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
๒๒ กันยายน ๒๕๖๙

สำนักงานเลขานุการกรม
กลุ่มงานกิจการพิเศษ
โทร. ๐ ๒๒๔๑ ๙๐๑๔

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

ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๘

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๗ กันยายน ๒๕๖๙

เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เรียน อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

อ้างถึง หนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕/ว ๕๕๔๓ ลงวันที่ ๑๔ กรกฎาคม ๒๕๖๙

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เชิญผู้แทนหน่วยงานของท่านเข้าร่วมการประชุมหารือการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล รวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ร่วมใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เข้าร่วมประชุม เมื่อวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๙ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้สรุปผลการประชุมแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำเรียนรองนายกรัฐมนตรี (นายทรงศักดิ์ ทองศรี) ทราบและเห็นชอบตามที่ประชุม ดังนี้

๑. มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ ๑๙ ประเภทเรื่อง ได้แก่ ถนน เสียงดังรบกวน น้ำประปา กลิ่น ท่องเที่ยวและบริการ การบริหารจัดการแหล่งน้ำ ควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการและสวัสดิการผู้สูงอายุ ไฟฟ้า (ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด) ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล น้ำเสียชุมชน การตรวจสอบและควบคุมอาคาร ท่อระบายน้ำ ที่พักผู้โดยสาร แหล่งน้ำการเกษตร อุทกภัย สะพาน บาทวิถี และสวนสาธารณะ รวมถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นโดยตรง โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ รวมทั้งประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและจังหวัดเพื่อทราบเป็นข้อมูลในการติดตามเรื่องให้ได้ข้อยุติ

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

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

สำนักงานเลขานุการกรม
เลขรับ 2523
วันที่ - 8 ก.ย. 2569
เวลา.....น.

กลุ่มงานกิจการพิเศษ (กง.กพ.)
เลขรับ ๕๓๑
วันที่ ๙ ก.ย. ๖๙
เวลา.....

จึงเรียนมา...

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง ทั้งนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้มีหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจังหวัดทุกจังหวัด เพื่อทราบแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยแล้ว

ขอแสดงความนับถือ

(นายนพพร บุญแก้ว)
รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน
โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๐๔
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : saraban@opm.go.th