



ที่ อต ๐๐๒๓.๑๕/ว ๓๔๕๐

ที่ว่าการอำเภอลำเล

ถนนศรีพนมมาศ อต ๕๓๑๓๐

๑๗

กันยายน ๒๕๖๙

เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เรียน นายกเทศมนตรีตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ทุกแห่ง

อ้างถึง หนังสืออำเภอลำเล ด่วนที่สุด ที่ อต ๐๐๒๓.๑๕/ว ๔๕๔๑ ลงวันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๖๙

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือจังหวัดอุดรธานี ที่ อต ๐๐๒๓.๔/ว ๓๘๐๗

ลงวันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๖๙

จำนวน ๑ ชุด

ตามที่อำเภอลำเล ได้มีหนังสือแจ้งแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น โดยขอความร่วมมือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้าใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ นั้น

ทั้งนี้ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ จึงขอให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และประกาศให้ประชาชนทราบ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุรวิธ จันทร์งาม)

นายอำเภอลำเล

สำนักงานท้องถิ่นอำเภอลำเล

โทร./โทรสาร.๐๕๕-๔๓๒-๐๗๗



สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอลับแล
เลขที่รับ 1134
วันที่ 17 ก.ย. 69
เวลา

ที่ อต ๐๐๒๓.๔/ว ๓๙๐๗

ศาลากลางจังหวัดอุดรดิตถ์
ถนนประชานิมิตร อต ๕๓๐๐๐

๑๖ กันยายน ๒๕๖๙

เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรดิตถ์ และนายกเทศมนตรีเมืองอุดรดิตถ์

อ้างถึง หนังสือจังหวัดอุดรดิตถ์ ด่วนที่สุด ที่ อต ๐๐๒๓.๔/ว๔๐๔๒ ลงวันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๗

ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙

จำนวน ๑ ชุด

ตามหนังสือที่อ้างถึง จังหวัดอุดรดิตถ์แจ้งแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น โดยขอความร่วมมือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้าใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ นั้น

ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประชุมหารือแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๙ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จังหวัดอุดรดิตถ์พิจารณาแล้ว เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ จึงขอให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรดิตถ์ และเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์ ดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และประกาศให้ประชาชนทราบ

จึงเรียนมาเพื่อทราบ สำหรับอำเภอขอให้แจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ดำเนินการด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายสรพงษ์ มานะสุขอนันต์)
รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรดิตถ์

สำนักงานท้องถิ่นจังหวัด

กลุ่มงานกฎหมายระเบียบและเรื่องร้องทุกข์

โทร. ๐ ๕๕๔๐ ๓๐๐๘ ต่อ ๔ โทรสาร ๐ ๕๕๔๑ ๔๙๘๕

เลขที่รับ ๑๑๔๓
วันที่ 11 ก.ย. 2569
เวลา 279
☐ บพ. ☐ บด. ☐ สส. ☒ กน. ☐ กจ. ☐ อจ.

นายก อบจ.
อำนาจ-น.

ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๗



สารบรรณกลางจังหวัดอุดรดิตถ์
เลขรับ: 49
วันที่รับ: 9/9/2569
เวลารับ: 11:49

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๗ กันยายน ๒๕๖๙

เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรดิตถ์

อ้างถึง หนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕.๖/ว ๘๐๒๒ ลงวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้แจ้งแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น โดยขอความร่วมมือกระทรวงมหาดไทย จังหวัดทุกจังหวัด และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทำหน้าที่ในการกำกับดูแลและติดตามเรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสานส่งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้าใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ใน ๙ ประเด็นเรื่อง ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประชุมหารือแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย กระทรวงมหาดไทย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สมาคมองค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งประเทศไทย สมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย สมาคมองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๙ พร้อมทั้งได้สรุปผลการประชุมนำเสนอเรียนรองนายกรัฐมนตรี (นายทรงศักดิ์ ทองศรี) ทราบและเห็นชอบตามที่ประชุม ดังนี้

๑. มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ ๑๙ ประเภทเรื่อง ได้แก่ ถนน เสียดังรบกวน น้ำประปา กลิ่น ท้องเที่ยวและบริการ การบริหารจัดการแหล่งน้ำ ควนไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการและผู้สูงอายุ ไฟฟ้า (ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด) ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล น้ำเสียชุมชน การตรวจสอบและควบคุมอาคาร ท่อระบายน้ำ ที่พักผู้โดยสาร แหล่งน้ำการเกษตร อุทกภัย สะพาน บาดวิถี และสวนสาธารณะ รวมถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นโดยตรง โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ รวมทั้งประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และจังหวัดเพื่อทราบเป็นข้อมูลในการติดตามเรื่องให้ได้ข้อยุติ

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

๓. ขอความ...

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ



(นายณพพร บุญแก้ว)

รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๐๔

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : saraban@opm.go.th

ด่วนที่สุด

ที่ อต ๐๐๒๓.๔/ก๕๐๔๒



ศาลากลางจังหวัดอุดรดิตถ์

ถนนประชานิมิตร อต ๕๓๐๐๐

๑๗ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

เรียน นายอำเภอทุกอำเภอ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรดิตถ์ และนายกเทศมนตรีเมืองอุดรดิตถ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕.๖/ว ๘๐๒๒

ลงวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗

จำนวน ๑ ชุด

ด้วยจังหวัดอุดรดิตถ์ได้รับแจ้งจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีว่า ได้จัดการประชุมหารือแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่นร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สมาคมองค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งประเทศไทย สมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย และสมาคมองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งประเทศไทย โดยได้ใช้ผลการสำรวจความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาสำหรับจัดทำเป็นแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของหน่วยงานระดับท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอความร่วมมือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยใช้กรอบข้อตกลงระดับการให้บริการที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดเป็นมาตรฐานขั้นต่ำและประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในระดับท้องถิ่น รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป สำหรับอำเภอให้แจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ทราบและดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสหวิช อภิชัยวิศรุตกุล)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน

ผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรดิตถ์

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด

กลุ่มงานกฎหมายระเบียบและเรื่องร้องทุกข์

โทร ๐ ๕๕๔๐ ๓๐๐๘ ต่อ ๑๔ โทรสาร ๐ ๕๕๔๑ ๔๔๘๕

ผู้ประสานงาน นางสาวสาลิณี อินเลิศ ๐๖๓-๒๐๖๖๔๗๘

มอบให้...
12 ก.ย. 67

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๑๐๕.๖/ว ๘๐๒๒



ศาลากลางจังหวัดอุดรธานี

๖๗๔๕

ฉบับที่...

วันที่ ๑๒ ก.ย. ๒๕๖๗

นางสาว...
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐.
สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดอุดรธานี

๑๐ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง...

เวลา...

เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรธานี

อ้างถึง หนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนมาก ที่ นร ๐๑๐๕.๖/ว ๖๗๔๕ ลงวันที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น จำนวน ๑ แผ่น

๒. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) จำนวน ๑ ชุด

๓. รายชื่อหน่วยงานระดับท้องถิ่นนำร่องที่จะเข้าร่วมใช้งานระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน ๑ แผ่น

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอความอนุเคราะห์ท่านแจ้งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ที่รับผิดชอบตอบแบบสำรวจความพร้อมในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ร่วมกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบ เพื่อเป็นข้อมูลในการเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับคุณภาพการให้บริการในการกิจการรับเรื่องร้องทุกข์ต่อไป ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดการประชุมหารือแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่นร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สมาคมองค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งประเทศไทย สมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย และสมาคมองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งประเทศไทย โดยได้ใช้ผลการสำรวจความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาสำหรับจัดทำเป็นแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่นนำเรียนรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายจักรพงษ์ แสงมณี) ในฐานะได้รับการมอบหมายและมอบอำนาจให้สั่งและปฏิบัติราชการแทนนายกรัฐมนตรีของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในขณะนั้น พิจารณาให้ความเห็นชอบ ดังนี้

๑. ขอความร่วมมือกระทรวงมหาดไทย โดยจังหวัดทุกจังหวัดแจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยใช้กรอบข้อตกลงระดับการให้บริการที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดเป็นมาตรฐานขั้นต่ำและประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในระดับท้องถิ่น

๒. ขอความร่วมมือให้กระทรวงมหาดไทย โดยจังหวัดทุกจังหวัด และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทำหน้าที่ในการกำกับดูแลและติดตามเรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสานส่งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้าใช้งานระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ใน ๙ ประเด็นเรื่อง ได้แก่ เรื่องถนน เสียงัดรบกวน น้ำประปา กลิ่น ท้องเทียวและบริการ การบริหารจัดการแหล่งน้ำ ควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการ และสวัสดิการผู้สูงอายุ และไฟฟ้า (ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด)

๓. มอบหมายให้...

๓. มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขยายผลการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่รวดเร็วขึ้น

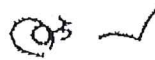
๔. มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีดำเนินการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือร่วมกับกระทรวงมหาดไทย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สมาคมองค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งประเทศไทย สมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย สมาคมองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งประเทศไทย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขับเคลื่อนการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับท้องถิ่นให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม

ในการนี้ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของหน่วยงานระดับท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอความร่วมมือท่านแจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่รับทราบแนวทางการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น และจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ต่อไป อนึ่ง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะดำเนินการขยายผลการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยได้คัดเลือกหน่วยงานในระดับท้องถิ่นนำร่องจำนวน ๔๓ แห่ง ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประสานการดำเนินงานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำร่องโดยตรงด้วย

ตั้งรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องและกรุณาแจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบในโอกาสแรกต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ



(นางสาวอารียา ไกรทอง)

ผู้ช่วยปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๓๔

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@opm.go.th

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การบริการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หน่วยงานระดับท้องถิ่น

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาให้บริการ
๑. ช่องทางโทรศัพท์	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน	วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. แอปพลิเคชันไลน์	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการงาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ กระบวนการย่อย ๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ชั่วโมง ๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน วันทำการ ๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชันไลน์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน วันทำการ	หน่วยงานระดับท้องถิ่น

ขอบเขตการคุ้มครองเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการในระดับท้องถิ่นทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

สิทธิการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้ และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

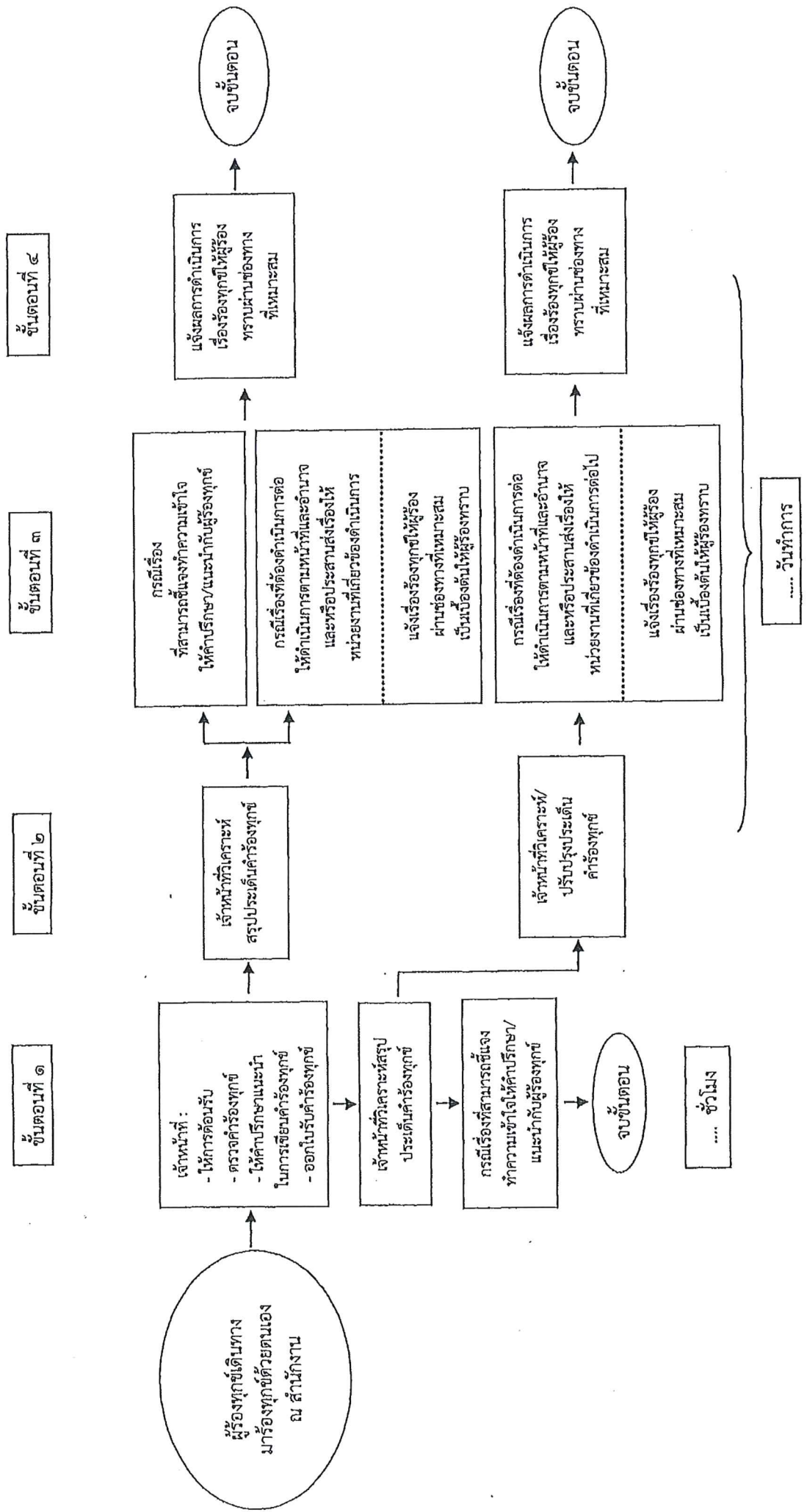
การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

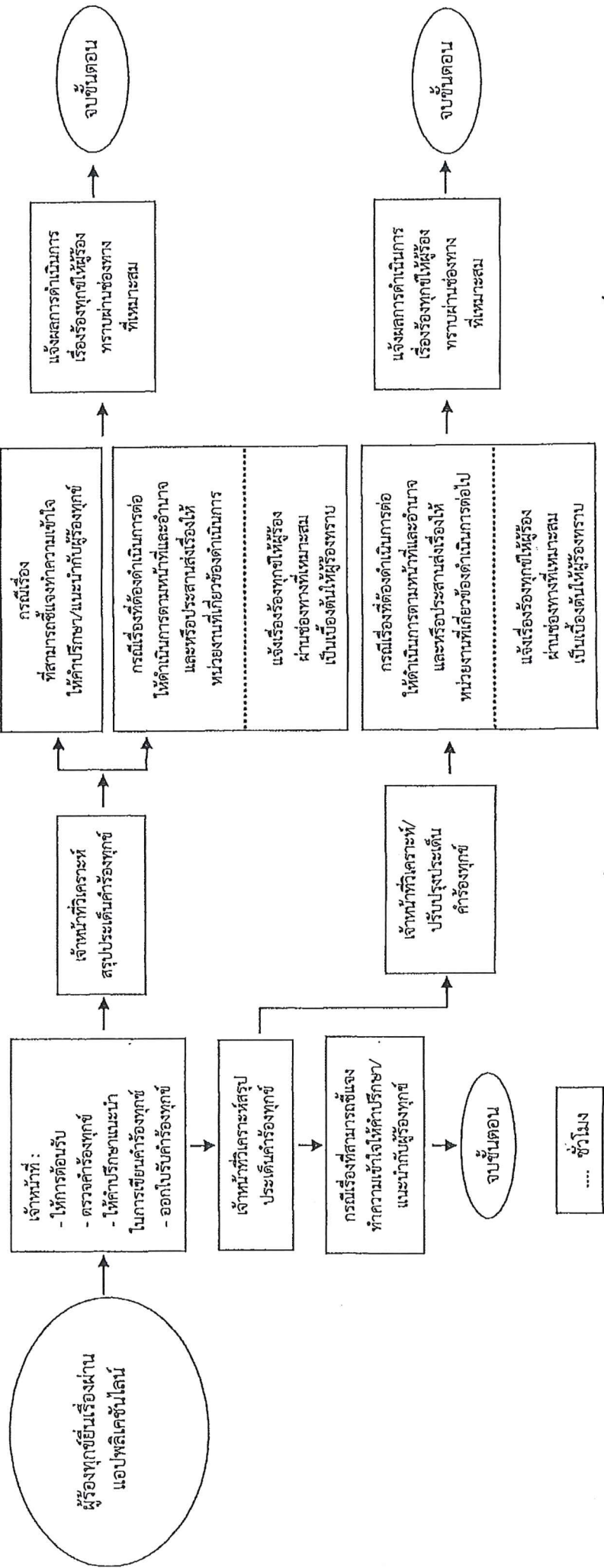
- ช่องทางโทรศัพท์
- เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
- แอปพลิเคชันไลน์

ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

แผนผังแสดงขั้นตอนการทำงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาก็ให้ประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชันไลน์
 กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
 สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ วันทำการ/เรื่อง



ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการภายใน	ระยะเวลา	รายละเอียดการทำงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	<pre> graph TD A([ผู้มีหน้าที่และอำนาจได้รับเรื่องร้องเรียน]) --> B[กระบวนการงาน] A --> C[บุคลากร] B --> D{ผู้มีอำนาจพิจารณาดำเนินการปรับปรุง(แล้วแต่กรณี)} C --> E{ผู้มีอำนาจพิจารณา} D --> F([ไม่มีมูล]) E --> G([มีมูล]) F --> H[ผู้มีอำนาจพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริง] G --> I[ไม่ร้ายแรง] G --> J[ร้ายแรง] H --> K[ไม่ผิด] H --> L[ผิด] I --> M[ผู้มีอำนาจพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริง] J --> N[ผู้มีอำนาจพิจารณาตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง] K --> O[ผู้มีอำนาจพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม] L --> P[ผู้มีอำนาจพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม] M --> Q[ผู้มีอำนาจพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม] N --> R[ผิด] N --> S[ไม่ผิด] R --> T[ผู้มีอำนาจพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม] S --> U[ผู้มีอำนาจพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม] O --> V{ผู้มีอำนาจพิจารณา} P --> V T --> V U --> V </pre>		⇒ รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่างๆ ⇒ พิจารณาส่งเรื่องไปยัง ผู้มีหน้าที่และอำนาจ ⇒ ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้อง เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	
๒	<pre> graph TD F --> H G --> I I --> J J --> K K --> L L --> M M --> N N --> O O --> P P --> Q Q --> R R --> S S --> T T --> U U --> V V --> W W --> X X --> Y Y --> Z Z --> AA[ผู้มีอำนาจพิจารณา] AA --> AB{ผู้มีอำนาจพิจารณา} AB --> AC([มีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ]) </pre>		⇒ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการ การเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่ พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณากรณีที่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การดักเตือน ส่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น ⇒ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการงานให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ เป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการ/การให้บริการเสนอ ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณา	
๓	<pre> graph TD AC --> AD{ผู้มีอำนาจพิจารณา} AD --> AE([มีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ]) </pre>		ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	
๔	<pre> graph TD AE --> AF([แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ]) </pre>		แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอย้ายเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	

หน่วยงานนำร่องที่มีความประสงค์เข้าร่วมใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑

ลำดับ	ประเภทหน่วยงาน	ชื่อหน่วยงาน	ลำดับ	ประเภทหน่วยงาน	ชื่อหน่วยงาน
๑	องค์การบริหารส่วนจังหวัด	องค์การบริหารส่วนจังหวัดกำแพงเพชร	๒๗	เทศบาลนคร	เทศบาลนครเชียงใหม่
๒		องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส	๒๘		เทศบาลนครตรัง
๓		องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	๒๙		เทศบาลนครนครศรีธรรมราช
๔		องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ	๓๐		เทศบาลนครพิษณุโลก
๕		องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร	๓๑		เทศบาลนครลำปาง
๖		องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม	๓๒		เทศบาลนครสมุทรปราการ
๗		องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี	๓๓		เทศบาลนครแหลมฉบัง
๘		องค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี	๓๔		เทศบาลนครอุดรธานี
๙		องค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา	๓๕		เทศบาลนครอุบลราชธานี
๑๐		องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิจิตร	๓๖		เทศบาลนครนครราชสีมา
๑๑		องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี	๓๗	เทศบาลเมือง	เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
๑๒		องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่	๓๘		เทศบาลเมืองปากช่อง (จังหวัดนครราชสีมา)
๑๓		องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม	๓๙	เทศบาลตำบล	เทศบาลตำบลบางใหญ่ (จังหวัดนนทบุรี)
๑๔		องค์การบริหารส่วนจังหวัดยโสธร	๔๐		เทศบาลตำบลหนองชุม (จังหวัดขอนแก่น)
๑๕		องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง	๔๑		เทศบาลตำบลท่าม่วง (จังหวัดกาญจนบุรี)
๑๖		องค์การบริหารส่วนจังหวัดเลย	๔๒	องค์การบริหารส่วนตำบล	องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม (จังหวัดสงขลา)
๑๗		องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ	๔๓		องค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ (จังหวัดประจวบคีรีขันธ์)
๑๘		องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร			
๑๙		องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี			
๒๐		องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี			
๒๑		องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี			
๒๒		องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย			
๒๓		องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง			
๒๔		องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี			
๒๕		องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี			
๒๖		องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา			

ศูนย์บริการประชาชน
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

```

graph LR
    A[การเลือกจุดเริ่มต้นของท่วงทำนอง  
(เลือกจุดเริ่มต้นของท่วงทำนอง)] --> B[การหาจุดต่อ  
(Counter Point)]
    B --> C[การหาจุดต่อของท่วงทำนอง  
(Counter Point)]
  
```

๑ - ประสานส่งเรื่องเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำกับ/ติดตามเรื่องที่อยู่ในพื้นที่และความรับผิดชอบ

ประเภทเรื่องที่กำหนด ได้แก่ ๑. ถนน ๒. เสียงดังรบกวน ๓. น้ำประปา ๔. กลิ่น ๕. ห้องเที่ยวและบริการ
๖. การบริหารจัดการแหล่งน้ำ ๗. สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการและผู้สูงอายุ
๘. ควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า ๙. ไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ