



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐-๒๒๕๑-๙๐๑๔

ที่ มท ๐๘๐๑.๔/ว๕๘

วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

เรียน ผู้บริหารหน่วยงานในสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

ตามหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๐๑.๒/ว ๒๙๐ ลงวันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๕๔ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้สำนัก/กอง ที่รับผิดชอบ ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน นั้น

ในการนี้ เพื่อให้การจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงขอให้สำนัก/กอง ถูปฏิบัติ ดังนี้

๑. ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่างๆ และพิจารณาประเด็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ส่งต่อให้สำนัก/กอง ที่รับผิดชอบดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

๑.๑ ประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการบริหารงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ส่งเรื่องให้สำนัก/กองที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๑.๒ ประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับบุคลากรในสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ส่งเรื่องให้กองการเจ้าหน้าที่ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๑.๓ ประเด็นการร้องเรียนที่เกี่ยวกับการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับภารกิจความรับผิดชอบของสำนัก/กองเพียงแห่งเดียว ส่งเรื่องให้สำนัก/กองนั้น ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๑.๔ ประเด็นการร้องเรียนที่เกี่ยวกับการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับภารกิจความรับผิดชอบของหลายสำนัก/กอง ส่งเรื่องให้กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น เป็นเจ้าภาพหลักในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และประสานสำนัก/กองหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒. กรณีสำนัก/กอง ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยตรงจากช่องทางต่างๆ ให้สำนัก/กอง ส่งให้ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นลงทะเบียนรับก่อนเป็นลำดับแรก

๓. สำนัก/กองใดได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ให้พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ แจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เบื้องต้นให้ผู้ร้อง/หน่วยงาน ที่ส่งเรื่องทราบภายใน ๓ วันทำการ ถัดจากวันที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น

๓.๒ ประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่แจ้งให้จังหวัดและ/หรือประสานให้ผู้ตรวจราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ ให้ดำเนินการแจ้งภายใน ๓ วันทำการ ถัดจากวันที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น

๓.๓ มอบหมายผู้ตรวจราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ภายใน ๒๕ วันทำการ ถัดจากวันที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น หรือกรณีที่สำนัก/กอง ประสานขอความร่วมมือให้ดำเนินการ

๓.๔ กรณีอธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน ๒๕ วันทำการ ถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง และแจ้งผู้ร้อง/หน่วยงานที่ส่งเรื่องทราบ ทั้งนี้ ให้แจ้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นทราบอีกทางหนึ่งด้วย

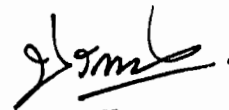
๓.๕ ประเด็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นส่งให้ทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา ให้เสนอผู้บริหารสำนัก/กองทราบ ภายใน ๓ วันทำการ ถัดจากวันที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น

๔. มอบหมายสำนัก/กองที่รับผิดชอบ ดำเนินการจัดการกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสรุปผลการดำเนินการให้แล้วเสร็จ นำเรียนอธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทราบหรือสั่งการ และแจ้งผลการดำเนินการที่แล้วเสร็จจนได้ข้อยุติให้ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ ถัดจากวันที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น ทั้งนี้ ให้แจ้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นทราบเช่นกัน

๕. กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จจนได้ข้อยุติภายใน ๑๕ วันทำการ ให้สำนัก/กองที่รับผิดชอบ ดำเนินการแจ้งผลความคืบหน้าให้ผู้ร้อง/หน่วยงานที่ส่งเรื่องให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทราบทุก ๑๕ วันทำการ และแจ้งให้ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นทราบด้วย

๖. ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น จัดเก็บสถิติการรับเรื่อง ผลการจัดการกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสรุปผลการจัดการกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในภาพรวมของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น นำเรียนอธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและแจ้งสำนัก/กองที่รับผิดชอบเป็นประจำทุกเดือน พร้อมทั้งติดตามผลการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนัก/กองให้เป็นไปตามแนวทางการปฏิบัติดังกล่าวข้างต้น

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และแจ้งให้บุคลากรในสังกัดทราบและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด



(นายประยูร รัตนะศรี)
อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น