



คู่มือ

แนวทางปฏิบัติในการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

คำนำ

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีภารกิจในการส่งเสริมสนับสนุนให้การบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตลอดจนการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย ในการสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย จึงได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น ขึ้น ณ สำนักงานเลขานุการกรม (กลุ่มงานกิจการพิเศษ) เป็นหน่วยหลักในการรับผิดชอบศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ และร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น) เว็บไซต์สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (www.opm.๑๑๑๑.go.th) หนังสือจากศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

เพื่อเป็นการสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยและเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบทั่วประเทศ อันเป็นภารกิจสำคัญประการหนึ่งของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการปฏิบัติงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จะต้องแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สารบัญ

หน้า

คำนำ

๑. แนวทางปฏิบัติในการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น	๑
๒. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๔. รายละเอียดข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๕. ฝั่งขั้นตอน/ระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
๖. ส่วนราชการที่รับผิดชอบ	๕
๗. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ	๕
๘. ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงาน	๖

๑. แนวทางปฏิบัติในการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.๑ ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านช่องทางต่าง ๆ และพิจารณาประเด็นส่งต่อให้สำนัก/กองที่รับผิดชอบดำเนินการตามอำนาจหน้าที่โดยมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

๑.๑.๑ ประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เกี่ยวกับการบริหารงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นส่งเรื่องให้สำนัก/กองที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๑.๑.๒ ประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เกี่ยวกับบุคลากรในสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ส่งเรื่องให้กองการเจ้าหน้าที่ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๑.๑.๓ ประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เกี่ยวกับการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเกี่ยวข้องกับภารกิจความรับผิดชอบของสำนัก/กองเพียงแห่งเดียว ส่งเรื่องให้สำนัก/กองนั้น ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๑.๑.๔ ประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เกี่ยวกับการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเกี่ยวข้องกับภารกิจความรับผิดชอบของหลายสำนัก/กอง ส่งเรื่องให้กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่นเป็นเจ้าภาพหลักในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และประสานสำนัก/กองหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ กรณีสำนัก/กอง ได้รับเรื่องโดยตรงจากช่องทางต่างๆ ให้สำนัก/กองส่งให้ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นลงทะเบียนรับก่อนเป็นลำดับแรก

๑.๓ สำนัก/กองใดได้รับเรื่องแล้ว ให้พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๑.๓.๑ แจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเบื้องต้นให้ผู้ร้อง/หน่วยงาน ที่ส่งเรื่องทราบภายใน ๓ วันทำการ ถัดจากวันที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น

๑.๓.๒ กรณีประเด็นเกี่ยวกับการร้องเรียนเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแจ้งให้จังหวัดหรือประสานให้ผู้ตรวจราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ให้ดำเนินการแจ้งภายใน ๓ วันทำการ ถัดจากวันที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น

๑.๓.๓ มอบหมายผู้ตรวจราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ภายใน ๒๕ วันทำการ ถัดจากวันที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น หรือกรณีที่สำนัก/กองประสานขอความร่วมมือให้ดำเนินการ

๑.๓.๔ กรณีอธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน ๒๕ วันทำการ ถัดจากวันที่ได้รับเรื่องและแจ้งผู้ร้อง/หน่วยงานที่ส่งเรื่องทราบ ทั้งนี้ ให้แจ้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นทราบอีกทางหนึ่งด้วย

๑.๓.๕ ประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นส่งให้ทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา ให้เสนอผู้บริหารสำนัก/กองทราบ ภายใน ๓ วันทำการ ถัดจากวันที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น

๑.๔ มอบหมายสำนัก/กองที่รับผิดชอบ ดำเนินการจัดการกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสรุปผลการดำเนินการให้แล้วเสร็จ นำเรียนอธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทราบหรือสั่งการ และแจ้งผลการดำเนินการที่แล้วเสร็จจนได้ข้อยุติให้ผู้ร้อง/หน่วยงานที่ส่งเรื่องให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ ถัดจากวันที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น ทั้งนี้ ให้แจ้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นทราบเช่นกัน

๑.๕ กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเบื้องต้นที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จจนได้ข้อยุติภายใน ๑๕ วันทำการ ให้สำนัก/กองที่รับผิดชอบ ดำเนินการแจ้งผลความคืบหน้าให้ผู้ร้อง/หน่วยงานที่ส่งเรื่องให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทราบทุก ๑๕ วันทำการ และแจ้งให้ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นทราบด้วย

๑.๖ ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น จัดเก็บสถิติการรับเรื่อง ผลการจัดการกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเบื้องต้นและสรุปผลการจัดการกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นนำเรียนอธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและแจ้งสำนัก/กองที่รับผิดชอบเป็นประจำทุกเดือน พร้อมทั้งติดตามผลการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเบื้องต้นของสำนัก/กองให้เป็นไปตามแนวทางการปฏิบัติดังกล่าวข้างต้น

๒. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๒.๑ รับเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และของหน่วยงานทุกระดับที่ประชาชนร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ และดำเนินการตรวจสอบ ติดตาม แก้ไข ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวอย่างเร่งด่วน

๒.๒ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และประชาชนทราบเพื่อใช้เป็นช่องทางในการตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๓ ติดตาม ประเมินผล การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.๑ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ๕ ช่องทาง

๓.๑.๑ เว็บไซต์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ผู้ร้องสามารถเข้าไปกรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์ม โดยจะต้องระบุชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ เบอร์ติดต่อ แต่การเข้าไปดำเนินการจะต้องมีรหัสเข้าใช้งานได้เฉพาะเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ

๓.๑.๒ จดหมายหรือหนังสือ

๓.๑.๓ มาร้องเรียนด้วยตนเอง โดยศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นจะมีแบบฟอร์มให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลและหากผู้ร้องมีเอกสาร ข้อมูลสามารถนำมาประกอบคำร้องได้

๓.๑.๔ เว็บไซต์สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (www.opm.๑๑๑๑.go.th) โดยมีรหัสผ่านที่ทางสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีให้ไว้สำหรับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ

๓.๑.๕ หนังสือจากศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นรับเรื่องจากช่องทางต่างๆ และดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเบื้องต้นให้สำนัก/กอง ภายใน ๒ วันทำการ โดยมีเลขหนังสือรับและเลขหนังสือส่ง เพื่อสามารถติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ว่าแต่ละสำนัก/กอง ดำเนินการได้ตามเวลาที่ทางศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นแจ้งแนวทางการดำเนินงานให้สำนัก/กองทราบ

๓.๒ แนวทางการดำเนินงาน

๓.๒.๑ ให้ทุกสำนัก/กองดำเนินการตามแนวทางที่ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นกำหนด รายละเอียดปรากฏตามเอกสาร ที่ มท ๐๘๐๑.๔/ว ๔๙ ลงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๓

๓.๒.๒ ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นรวบรวมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำเดือนเพื่อแจ้งสำนัก/กองให้รายงานความคืบหน้าในการดำเนินการตามแนวทางที่ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นกำหนด

๓.๒.๓ ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นรวบรวมรายงานความคืบหน้าจากสำนัก/กอง เสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะมีหนังสือติดตามผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่ยังไม่ได้ข้อยุติเป็นรอบๆแต่ไม่ได้กำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน

๔. รายละเอียดข้อมูลสำหรับผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริต

รายละเอียดในการยื่นคำร้อง ประกอบด้วย

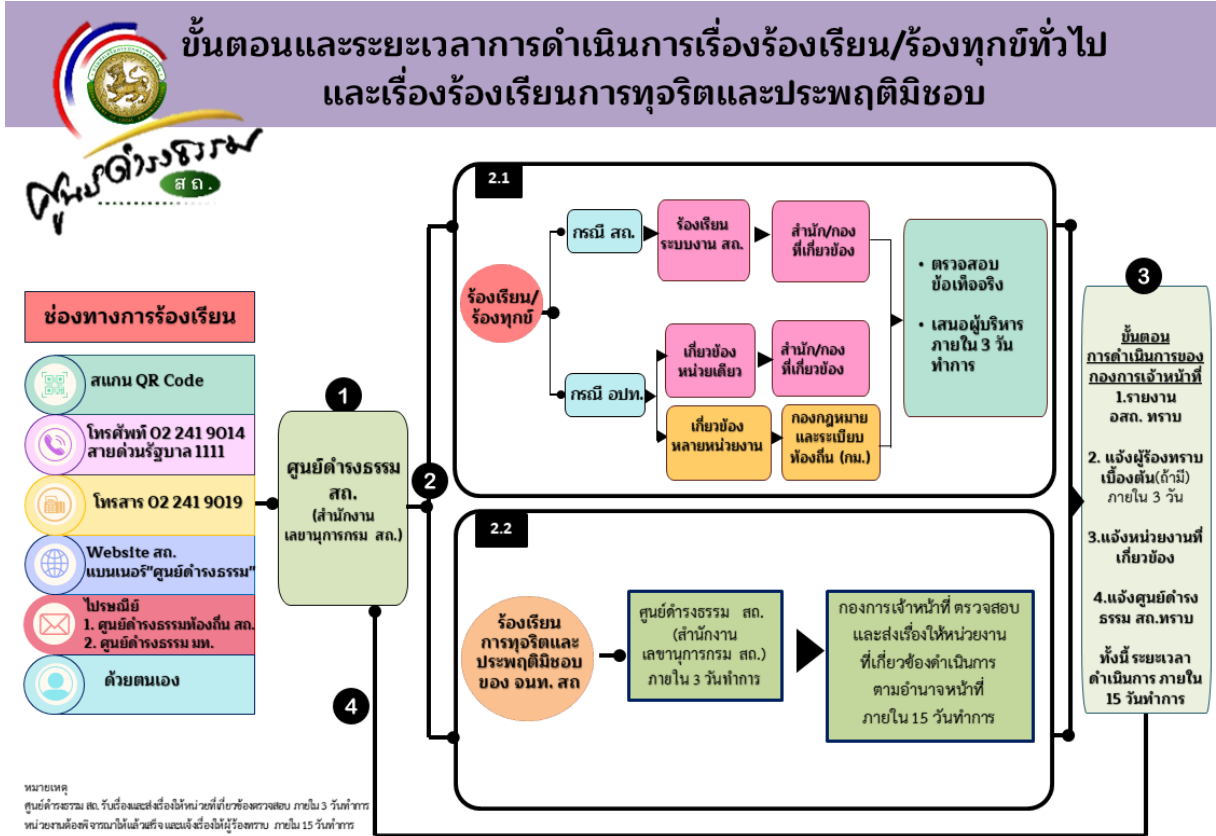
๑. ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ผู้ร้องเรียน

๒. หมายเลขโทรศัพท์หรือโทรศัพท์มือถือ และอีเมล ที่สามารถติดต่อได้ เพื่อสะดวกในการติดต่อกรณีขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

๓. ประเด็นการร้องเรียนและรายละเอียดเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน (ชื่อ-สกุลของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำความผิด ข้อเท็จจริง และพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไปหรือพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำร้อง

๔. กรณีการยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบด้วยตนเอง ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ หรือดำเนินการยื่นร้องแทนผู้อื่น จะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ผู้ร้องด้วย

๕. ผังขั้นตอน/ระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น



๖. ส่วนราชการที่รับผิดชอบ

ศูนย์ดำรงธรรมกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ และพิจารณาประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์เบื้องต้น ส่งต่อให้สำนัก/กองที่รับผิดชอบ และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาตามแนวทางการปฏิบัติในการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

๗. ประชาชนที่ประชาชนได้รับ (ผู้ได้รับประโยชน์/หน่วยงานที่ได้รับประโยชน์ เช่น คน แห้ง คริวเรือน ไร่

ศูนย์ดำรงธรรมกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ และพิจารณาประเด็นการร้องเรียนเบื้องต้น ส่งต่อให้สำนัก/กองที่รับผิดชอบ และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาตามแนวทางการปฏิบัติในการจัดการ

๗.๑ ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาในเรื่องโครงสร้างพื้นฐานในพื้นที่ เช่น ไฟฟ้า ประปา ถนน

๗.๒ ได้รับความเป็นธรรมจากเรื่องร้องทุกข์จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างไม่เป็นธรรม

๗.๓ ได้รับการแก้ไขปัญหาสภาพแวดล้อมในพื้นที่ เช่น ร้านอาหารในพื้นที่เสี่ยงดังรบกวน

การเผาขยะในเขตชุมชน

๘. ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงาน พร้อมแนวทางแก้ไข (กรณีดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย)

๘.๑ เรื่องร้องเรียนมีหลายประเด็น ทำให้ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบเพิ่มมากขึ้น

๘.๒ การคัดกรองประเด็นการร้องเรียนมีความซับซ้อนและต้องพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบมากยิ่งขึ้น

๘.๓ บุคลากรที่รับผิดชอบปรับเปลี่ยนบ่อยบุคลากรใหม่ยังขาดทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูล การคัดกรองเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และหากเสนอความเห็นต่อผู้บริหารผิดพลาดอาจทำให้การดำเนินงานล่าช้า