



# คู่มือ

แนวทางปฏิบัติในการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

## คำนำ

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีภารกิจในการส่งเสริมสนับสนุนให้การบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตลอดจนการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทยในการสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยจึงได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นขึ้น ณ สำนักงานเลขานุการกรม (กลุ่มงานกิจการพิเศษ) เป็นหน่วยหลักในการรับผิดชอบศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ และร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น) เว็บไซต์สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ([www.opm.๑๑๑๑.go.th](http://www.opm.๑๑๑๑.go.th)) หนังสือจากศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

เพื่อเป็นการสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยและเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบทั่วประเทศ อันเป็นภารกิจสำคัญประการหนึ่งของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกระดับ

## สารบัญ

## หน้า

### คำนำ

๑. แนวทางปฏิบัติในการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น	๔
๒. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๕
๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
๔. ผังขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
๕. เป้าหมายการดำเนินงาน	๗
๖. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ	๗
๗. ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงาน	๗
๘. หนังสือแจ้งแนวทางปฏิบัติในการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น	๘
๙. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น	๑๐

## ๑. แนวทางปฏิบัติในการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

๑.๑ ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ และพิจารณาประเด็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ส่งต่อให้สำนัก/กองที่รับผิดชอบดำเนินการตามอำนาจหน้าที่โดยมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

๑.๑.๑ ประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการบริหารงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ส่งเรื่องให้สำนัก/กองที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๑.๑.๒ ประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับบุคลากรในสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ส่งเรื่องให้กองการเจ้าหน้าที่ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๑.๑.๓ ประเด็นการร้องเรียนที่เกี่ยวกับการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับภารกิจความรับผิดชอบของสำนัก/กองเพียงแห่งเดียว ส่งเรื่องให้สำนัก/กองนั้น ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๑.๑.๔ ประเด็นการร้องเรียนที่เกี่ยวกับการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับภารกิจความรับผิดชอบของหลายสำนัก/กอง ส่งเรื่องให้กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น เป็นเจ้าภาพหลักในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และประสานสำนัก/กองหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ กรณีสำนัก/กอง ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยตรงจากช่องทางต่างๆ ให้สำนัก/กอง ส่งให้ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นลงทะเบียนรับก่อนเป็นลำดับแรก

๑.๓ สำนัก/กองใดได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ให้พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๑.๓.๑ แจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เบื้องต้นให้ผู้ร้อง/หน่วยงาน ที่ส่งเรื่องทราบ ภายใน ๓ วันทำการ ถัดจากวันที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น

๑.๓.๒ ประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่แจ้งให้จังหวัดและ/หรือประสานให้ผู้ตรวจราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ ให้ดำเนินการแจ้งภายใน ๓ วันทำการ ถัดจากวันที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น

๑.๓.๓ มอบหมายผู้ตรวจราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ภายใน ๒๕ วันทำการ ถัดจากวันที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น หรือกรณีที่สำนัก/กองประสานขอความร่วมมือให้ดำเนินการ

๑.๓.๔ กรณีอธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน ๒๕ วันทำการ ถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง และแจ้งผู้ร้อง/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/ร้องทุกข์ ที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จจนได้ข้อยุติภายใน ๑๕ วันทำการ ให้สำนัก/กองที่รับผิดชอบ ดำเนินการแจ้งผลความคืบหน้าให้ผู้ร้อง/หน่วยงานที่ส่งเรื่องให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทราบทุก ๑๕ วันทำการ และแจ้งให้ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นทราบด้วย

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

## ๒. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๒.๑ รับเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบที่ประชาชนร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ และดำเนินการตรวจสอบ ติดตาม แก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวอย่างเร่งด่วน

๒.๒ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นให้ประชาชนทราบเพื่อใช้เป็นช่องทางในการตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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](http://www.opm.๑๑๑๑.go.th)) โดยมีรหัสผ่านที่ทางสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีให้ไว้สำหรับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ

๓.๑.๕ หนังสือจากศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

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

๓.๒ แนวทางการดำเนินงาน

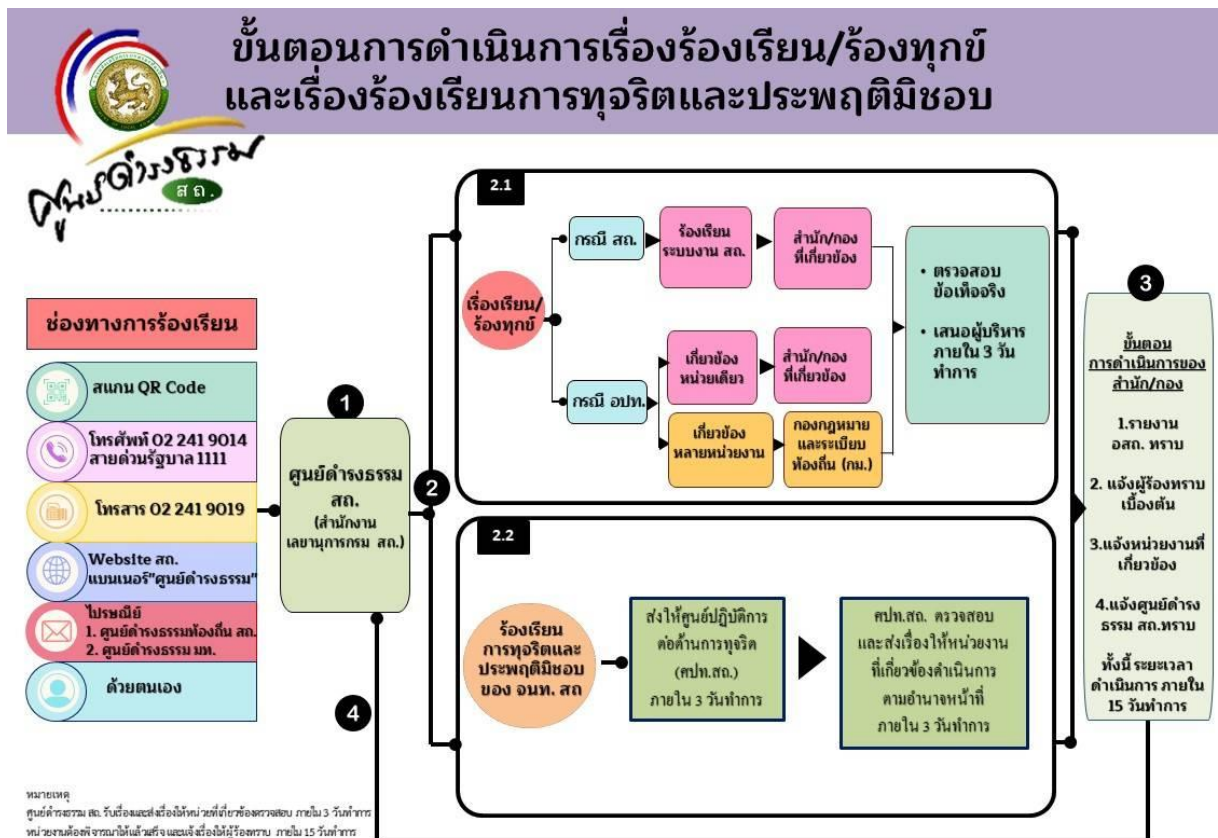
๓.๒.๑ ให้ทุกสำนัก/กองดำเนินการตามแนวทางที่ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นกำหนด รายละเอียดปรากฏตามเอกสาร ที่ มท ๐๘๐๑.๔/ว ๔๙ ลงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๓

๓.๒.๒ ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นรวบรวมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำเดือนเพื่อแจ้งสำนัก/กองให้รายงานความคืบหน้าในการดำเนินการตามแนวทางที่ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นกำหนด

๓.๒.๓ ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นรวบรวมรายงานความคืบหน้าจากสำนัก/กอง เสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะมีหนังสือติดตามผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่ยังไม่ได้ข้อยุติเป็นรอบๆแต่ไม่ได้กำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน

๔. ผังขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## ๕. เป้าหมายการดำเนินงาน

ศูนย์ดำรงธรรมกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ และพิจารณาประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์เบื้องต้น ส่งต่อให้สำนัก/กองที่รับผิดชอบและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาตามแนวทางการปฏิบัติในการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

**๖. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ** (ผู้ได้รับประโยชน์/หน่วยนับที่ได้รับประโยชน์ เช่น คน แห่ง คริวเรือน ไร่ แปลง กลุ่ม จังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน ชุมชน เป็นต้น)

๖.๑ ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาในเรื่องโครงสร้างพื้นฐานในพื้นที่ เช่น ไฟฟ้า ประปา ถนน

๖.๒ ได้รับความเป็นธรรมจากเรื่องร้องทุกข์จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างไม่เป็นธรรม

๖.๓ ได้รับการแก้ไขปัญหาสภาพแวดล้อมในพื้นที่ เช่น ร้านอาหารในพื้นที่เสี่ยงดังรบกวน

การเผาขยะในเขตชุมชน

**๗. ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงาน** พร้อมแนวทางแก้ไข (กรณีดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย)

๗.๑ เรื่องร้องเรียนมีหลายประเด็น ทำให้ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบเพิ่มมากขึ้น

๗.๒ การคัดกรองประเด็นการร้องเรียนร้องทุกข์มีความซับซ้อนและต้องพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบมากยิ่งขึ้น เช่น การทุจริตของนักการเมืองท้องถิ่น การกระทำความผิดทางวินัยของข้าราชการท้องถิ่น

๗.๓ บุคลากรที่รับผิดชอบปรับเปลี่ยนบ่อยบุคลากรใหม่ยังขาดทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูลการคัดกรองเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และหากเสนอความเห็นต่อผู้บริหารผิดพลาดอาจทำให้การดำเนินงานล่าช้า



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐-๒๒๕๑-๙๐๑๔  
ที่ มท ๐๘๐๑.๔/๑๔๖ 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 ทิปปฏิบัติ 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 กรณี...



- ๒ -

๓.๔ กรณีอธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน ๒๕ วันทำการ ถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง และแจ้งผู้ร้อง/หน่วยงานที่ส่งเรื่องทราบ ทั้งนี้ ให้แจ้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นทราบอีกทางหนึ่งด้วย

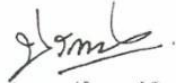
๓.๕ ประเด็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นส่งให้ทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา ให้เสนอผู้บริหารสำนัก/กองทราบ ภายใน ๓ วันทำการ ถัดจากวันที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น

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/กองให้เป็นไปตามแนวทางปฏิบัติดังกล่าวข้างต้น

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และแจ้งให้บุคลากรในสังกัดทราบและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

  
วิชัย ประยูรรัตน์ (มีชัย)  
อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น



## คำสั่งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

ที่ ๕๙๔ / 2546

## เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น

\*\*\*\*\*

ตามที่ได้มีคำสั่งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ 61/2546 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย นั้น บัดนี้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ดำเนินโครงการ "ท้องถิ่นไทยใสสะอาด" เพื่อกำหนดทิศทางในการดำเนินการด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์ปชั่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมการมีส่วนร่วมขององค์กรภาคประชาชน เพื่อสร้างพลังชุมชน และสังคม ที่เข้มแข็ง ยั่งยืนในการเอาชนะสงครามการทุจริตคอร์ปชั่น จึงให้ยกเลิกคำสั่งข้างต้นและให้ตั้ง "ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น" ขึ้น เพื่อสนับสนุนการดำเนินการโครงการ "ท้องถิ่นไทยใสสะอาด" และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการตรวจสอบการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบ ทั่วประเทศ ประกอบกับเพื่อสร้างช่องทางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เพื่อให้การดำเนินการของ "ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น" เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการบริหาร "ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น" ดังนี้

## 1. ฝ่ายอำนวยการ

- |  |                       |
|--|-----------------------|
| 1.1 อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น   | ผู้อำนวยการศูนย์      |
| 1.2 รองอธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น  | รองผู้อำนวยการศูนย์   |
| 1.3 ผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น   | กรรมการศูนย์          |
| 1.4 ผู้อำนวยการทุกสำนัก/กอง  | กรรมการศูนย์          |
| 1.5 นายพรปัญญา โคมลวิชัย เจ้าพนักงานปกครอง 8<br>ช่วยราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น | เลขานุการศูนย์        |
| 1.6 หัวหน้ากลุ่มงานวินิจฉัยและเรื่องร้องทุกข์ กองกฎหมาย<br>และระเบียบท้องถิ่น          | ผู้ช่วยเลขานุการศูนย์ |
| 1.7 หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม                                      | ผู้ช่วยเลขานุการศูนย์ |

ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งมีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. กำหนดกรอบแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น
2. ช่วยเหลือและสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น
3. ดำเนินงานอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมาย

/2. ฝ่าย...

-2-

## 2. ฝ่ายปฏิบัติการ

### 2.1 ฝ่ายรับเรื่องและบันทึกข้อมูล

#### 2.1.1 เลขานุการกรม เป็นหัวหน้า

#### 2.1.2 หัวหน้าฝ่ายบริหาร สำนักงานเลขานุการกรม เป็นผู้ช่วย

#### 2.1.3 เจ้าหน้าที่ของฝ่ายบริหาร สำนักงานเลขานุการกรม ที่ได้รับมอบหมาย เป็นเจ้าหน้าที่

ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งมีหน้าที่ รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต คอรัปชั่น และการปฏิบัติงานที่ไม่โปร่งใสของผู้บริหารและพนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำสถิติ ข้อมูล การร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับผู้ปกครองส่วนท้องถิ่น และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

### 2.2 ฝ่ายวิเคราะห์ ติดตาม ประสานงาน

#### 2.2.1 ผู้อำนวยการกองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น เป็นหัวหน้า

#### 2.2.2 หัวหน้ากลุ่มงานวินิจฉัยและเรื่องร้องทุกข์ กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่นเป็นผู้ช่วย

#### 2.2.3 นิติกร กลุ่มงานวินิจฉัยและเรื่องร้องทุกข์ กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น เป็นเจ้าหน้าที่

ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งมีหน้าที่ วิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่มีผู้ร้องมายัง ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น และที่ปรากฏในสื่อมวลชนต่าง ๆ จัดลำดับความสำคัญ เร่งด่วน ประสานหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเร่งรัด ติดตามผลการดำเนินงาน แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องและรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

### 2.3 ฝ่ายประชาสัมพันธ์และประเมินผล

#### 2.3.1 เลขานุการกรม เป็นหัวหน้า

#### 2.3.2 หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม เป็นผู้ช่วย

#### 2.3.3 นักวิชาการประชาสัมพันธ์ / เจ้าพนักงานปกครอง ฝ่ายประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม ที่ได้รับมอบหมาย เป็นเจ้าหน้าที่

ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งมีหน้าที่ เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น และผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ รวมไปถึงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

### 2.4 ฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติการในพื้นที่

#### 2.4.1 หัวหน้ากลุ่มประสานการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด เป็นหัวหน้า

#### 2.4.2 เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 8 กลุ่มประสานการปกครองท้องถิ่นจังหวัด เป็นผู้ช่วย

#### 2.4.3 เจ้าหน้าที่ของกลุ่มประสานการปกครองท้องถิ่นจังหวัด ที่ได้รับมอบหมาย เป็นเจ้าหน้าที่

/ ให้ผู้ที่....

-3-

ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งมีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น หากมีการ  
ปฏิบัติงานในพื้นที่รับผิดชอบ และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย  
ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 19 พฤศจิกายน พ.ศ. 2546



(นายพงศ์โพยม วาศภูติ)

อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น