

ด่วนที่สุด

ที่ อต ๐๐๒๓.๑๐/ว ๓๖๖๕



ที่ว่าการอำเภอท่าปลา

ถนนเทศบาล ๔-๑ อต ๕๓๑๕๐

๑๖ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

เรียน นายกเทศมนตรี และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ทุกแห่ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือจังหวัดอุดรธานี ด่วนที่สุด ที่ อต ๐๐๒๓.๔/ว ๔๐๔๒ ลงวันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๗  
จำนวน ๑ ชุด

ด้วยจังหวัดอุดรธานีได้รับแจ้งจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีว่า ได้จัดการประชุมหารือแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่นร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่กระทรวงมหาดไทย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สมาคมองค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งประเทศไทยสมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย และสมาคมองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งประเทศไทย โดยได้ใช้ผลการสำรวจความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาสำหรับจัดทำเป็นแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

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

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

นายจักรพรรด สุวรรณภักดี  
นายอำเภอท่าปลา

สนง.ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอ

โทร. ๐-๕๕๔๔-๕๕๔๑

E-mail : [ThongtinIhaPla@gmail.com](mailto:ThongtinIhaPla@gmail.com)

# ด่วนที่สุด

ที่ อต ๐๐๒๓.๔/กต๐๑๕



ที่ว่าการอำเภอท่าปลา

เลขที่รับ

5189

วันที่

16 ก.ย 67

ศาลากลางจังหวัดอุตรดิตถ์

ถนนประชานิมิตร อต ๕๓๐๐๐

๑๗ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

เรียน นายอำเภอทุกอำเภอ นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุตรดิตถ์ และนายกเทศมนตรีเมืองอุตรดิตถ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕.๖/ว ๘๐๒๒

ลงวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗

จำนวน ๑ ชุด

ด้วยจังหวัดอุตรดิตถ์ได้รับแจ้งจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีว่า ได้จัดการประชุมหารือแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่นร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สมาคมองค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งประเทศไทย สมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย และสมาคมองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งประเทศไทย โดยได้ใช้ผลการสำรวจความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาสำหรับจัดทำเป็นแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

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

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป สำหรับอำเภอให้แจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ทราบและดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสทวิช อภิชัยวิศรุตกุล)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน

ผู้ว่าราชการจังหวัดอุตรดิตถ์

เรียน นายอำเภอท่าปลา

- เพื่อโปรดพิจารณา

- เห็นควรแจ้ง อบท. ในพื้นที่

พิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาวปิณฑา อุนงกันใจ)

จังหวัดอุตรดิตถ์

๑๖ ก.ย. ๖๗

(นายจักรพรรณ สุวรรณภักดี)  
นายอำเภอท่าปลา

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด

กลุ่มงานกฎหมายระเบียบและเรื่องร้องทุกข์

โทร ๐ ๕๕๔๐ ๓๐๐๘ ต่อ ๑๔ โทรสาร ๐ ๕๕๔๑ ๕๔๘๕

ผู้ประสานงาน นางสาวสาสินี อินเลิศ ๐๖๓-๒๐๖๖๔๗๘

ขอแจ้งข้อ  
...  
พิกณ ๒๖ ก.ย. ๖๗

# ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๑๐๕.๖/ว ๘๐๒๒



ศาลากลางจังหวัดอุตรดิตถ์  
 เลขรับ..... 6745  
 วันที่..... ๑๒ ก.ย. ๒๕๖๗  
 ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐.  
 สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดอุตรดิตถ์  
 ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗  
 เลขที่รับ..... 5997  
 วันที่..... 12 ก.ย. 2567  
 เวลา..... ๑๐๑  
 บพ.  บฉ.  สส.  กม.  กก.  บว.

เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดอุตรดิตถ์

อ้างถึง หนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนมาก ที่ นร ๐๑๐๕.๖/ว ๖๗๔๗ ลงวันที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑. แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น จำนวน ๑ แผ่น
  ๒. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) จำนวน ๑ ชุด
  ๓. รายชื่อหน่วยงานระดับท้องถิ่นนำร่องที่จะเข้าร่วมใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน ๑ แผ่น

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอความอนุเคราะห์ท่านแจ้งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่รับผิดชอบตอบแบบสำรวจความพร้อมในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ร่วมกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 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 และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทำหน้าที่ในการกำกับดูแลและติดตามเรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสานส่งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้าใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ใน ๙ ประเด็นเรื่อง ได้แก่ เรื่องถนน เสียงตั้งรบกวน น้ำประปา กลิ่น ท้องเที่ยวและบริการ การบริหารจัดการแหล่งน้ำ คิวไฟฟ้า/ฝุ่นละออง/เขม่า สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการ และสวัสดิการผู้สูงอายุ และไฟฟ้า (ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด)

๓. มอบหมายให้...

๓. มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขยายผลการใช้งานระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่รวดเร็วขึ้น

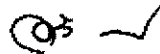
๔. มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีดำเนินการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือร่วมกับกระทรวงมหาดไทย กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น สมาคมองค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งประเทศไทย สมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย สมาคมองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งประเทศไทย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขับเคลื่อนการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับท้องถิ่นให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม

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

ดังรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง และกรุณาแจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบในโอกาสแรกต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ



(นางสาวอารียา ไกรทอง)

ผู้ช่วยปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน  
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๓๔

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@opm.go.th

## ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ

กองส่งเสริมการค้า

ขอบเขตการให้บริการ

รูปแบบ/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

กระบวนการ

หน่วยงานรับผิดชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ กระบวนการย่อย

หน่วยงานระดับท้องถิ่น

๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ..... ชั่วโมง

๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน

ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ..... วันทำการ

๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชันไลน์

ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ..... วันทำการ

แอปพลิเคชันรับเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ทิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการในรับดับท้องถิ่นทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

### อาชีพและผลงานของผู้ร้องทุกข์

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

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

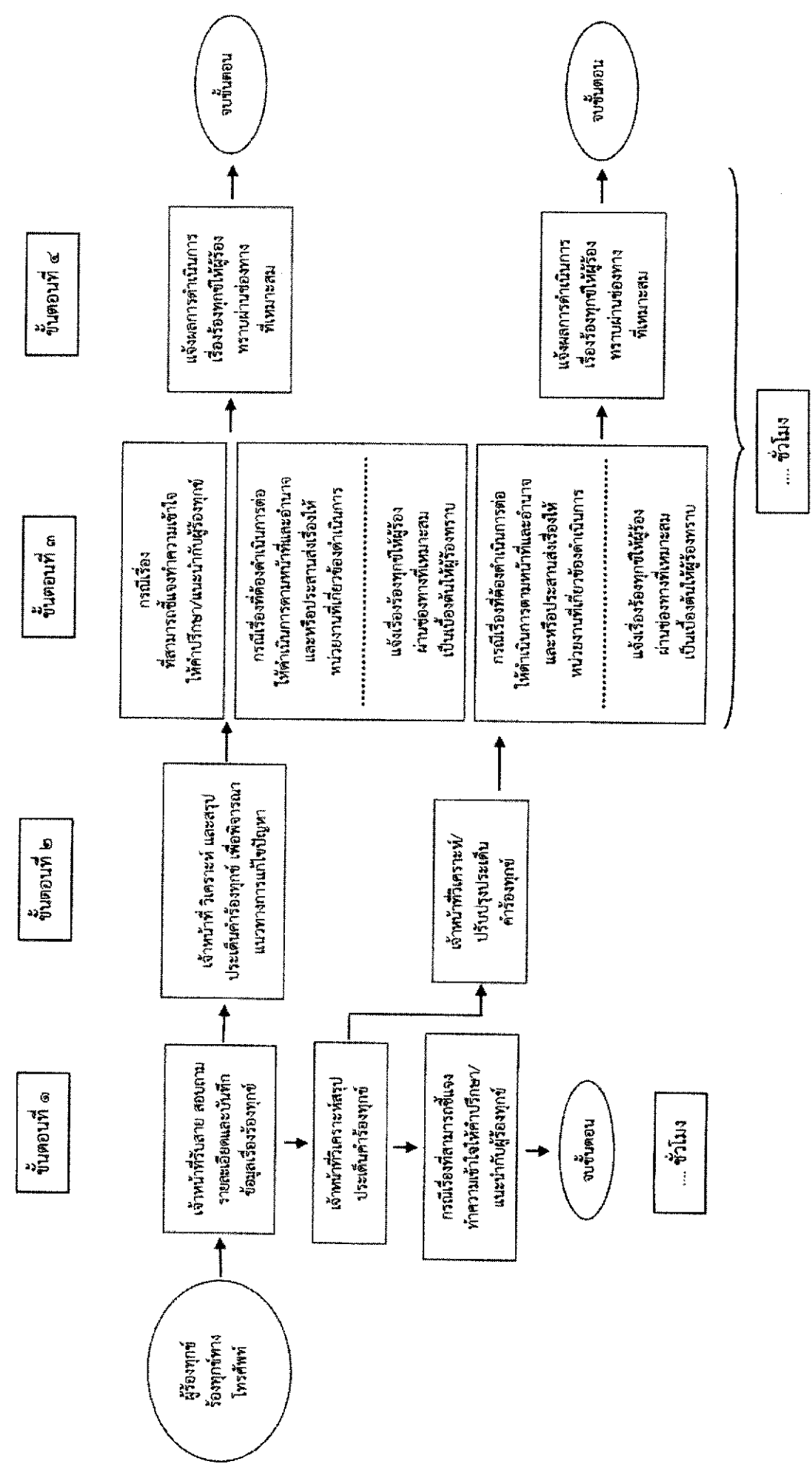
### การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

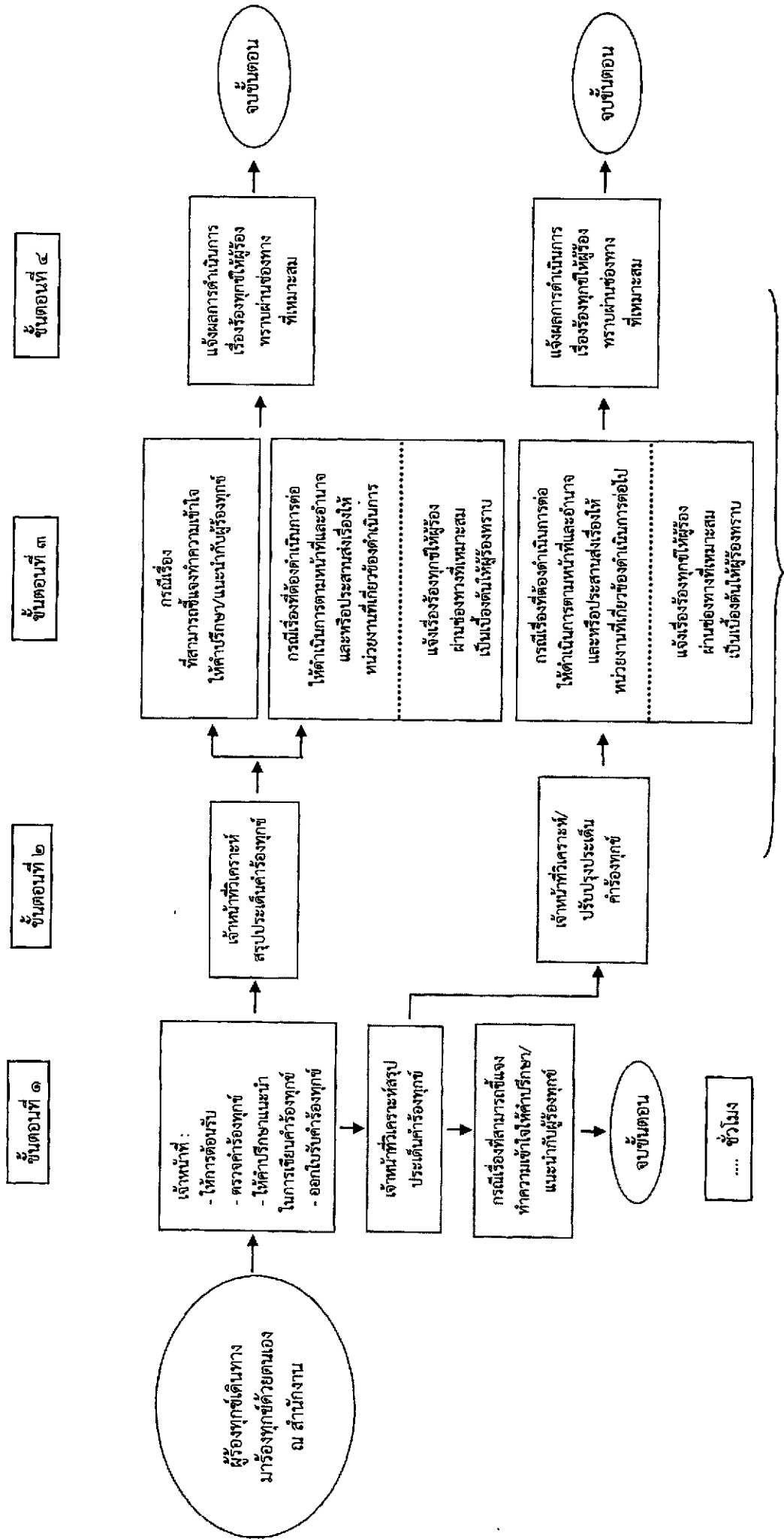
- ช่องทางโทรศัพท์
- เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
- แอปพลิเคชันไลน์

ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

**แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์**  
**กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)**  
**สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ..... ชั่วโมง**



**แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน  
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ .... วันทำการ/เรื่อง**



ขั้นตอนที่ ๑

ขั้นตอนที่ ๒

ขั้นตอนที่ ๓

ขั้นตอนที่ ๔

ผู้ร้องทุกข์เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน

เจ้าหน้าที่ :  
- ให้การต้อนรับ  
- ตรวจสอบคำร้องทุกข์  
- ให้คำปรึกษาแนะนำในการเขียนคำร้องทุกข์  
- ออกใบรับคำร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สรุปประเด็นคำร้องทุกข์

กรณีเรื่องที่สามารถแจ้งความเข้าใจให้คำปรึกษา/แนะนำกับผู้ร้องทุกข์

จบขั้นตอน

.... ชั่วโม่ง

กรณีเรื่องที่สามารถแจ้งความเข้าใจให้คำปรึกษา/แนะนำกับผู้ร้องทุกข์

กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อให้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจและหรือประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ  
แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องผ่านช่องทางที่เหมาะสม เป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อให้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจและหรือประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป  
แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องผ่านช่องทางที่เหมาะสม เป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

วันทำการ  
..... วันทำการ

แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสม

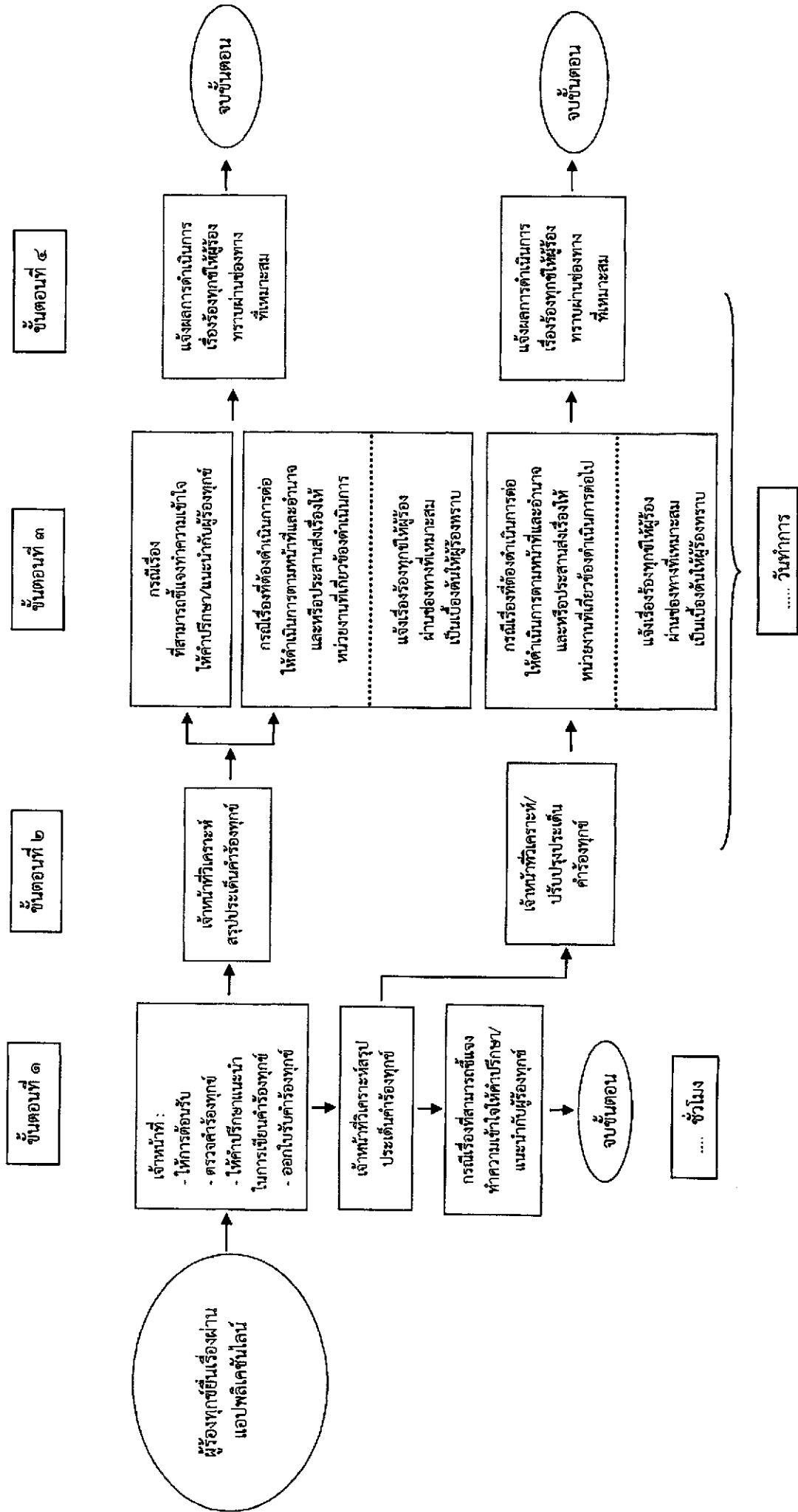
แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสม

จบขั้นตอน

จบขั้นตอน



**แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชันไลน์**  
**กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)**  
**สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ..... วันทำการ/เรื่อง**



ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

<p>๑</p>			<p>⇒ รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่างๆ</p> <p>⇒ พิจารณาส่งเรื่องไปยัง ผู้มีหน้าที่และอำนาจ</p> <p>⇒ ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้อง เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง</p>	
<p>๒</p>			<p>⇒ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการ การเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่ พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณากรณีที่ไม่น่าร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การดักเตือน ส่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น</p> <p>⇒ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ เป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการ/การให้บริการเสนอ ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณา</p>	<p>.....</p> <p>.....</p>
<p>๓</p>			<p>ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ</p>	<p>.....</p>
<p>๔</p>			<p>แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๓๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงยังไม่แล้วเสร็จ ขยายเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน</p>	<p>.....</p>

หน่วยงานนำร่องที่มีความประสงค์เข้าร่วมใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์  
กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑

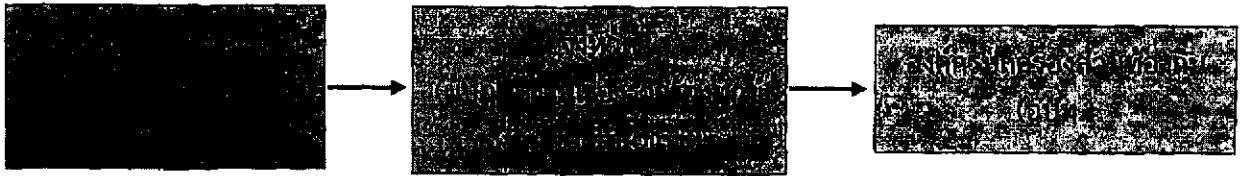
ลำดับ	ประเภทหน่วยงาน	ชื่อหน่วยงาน	ลำดับ	ประเภทหน่วยงาน	ชื่อหน่วยงาน
๑	องค์การบริหารส่วนจังหวัด ส่วนจังหวัด	องค์การบริหารส่วนจังหวัดกำแพงเพชร	๒๗	เทศบาลนคร	เทศบาลนครเชียงใหม่
๒		องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส	๒๘		เทศบาลนครตรัง
๓		องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	๒๙		เทศบาลนครนครศรีธรรมราช
๔		องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ	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		เทศบาลนครราชบุรี
๑๑		องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี	๓๗		เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
๑๒		องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่	๓๘		เทศบาลเมืองปากช่อง (จังหวัดนครราชสีมา)
๑๓		องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม	๓๙		เทศบาลตำบลบางใหญ่ (จังหวัดนนทบุรี)
๑๔		องค์การบริหารส่วนจังหวัดยโสธร	๔๐		เทศบาลตำบลหนองตูม (จังหวัดขอนแก่น)
๑๕		องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง	๔๑		เทศบาลตำบลท่าม่วง (จังหวัดกาญจนบุรี)
๑๖		องค์การบริหารส่วนจังหวัดเลย	๔๒		องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม (จังหวัดสงขลา)
๑๗		องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระเกษ	๔๓		องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็กไฟ (จังหวัดประจวบคีรีขันธ์)
๑๘		องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร			
๑๙		องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี			
๒๐		องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี			
๒๑		องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี			
๒๒		องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย			
๒๓		องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง			
๒๔		องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี			
๒๕		องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี			
๒๖		องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา			

ศูนย์บริการประชาชน  
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

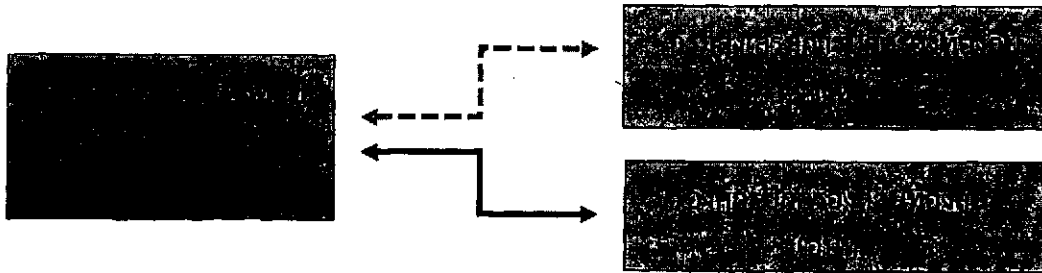
แนวทางการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)

\*\*\*\*\*

๑. ผังกระบวนการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับ อปท. (เดิม)



๒. ผังกระบวนการประสานงานเรื่องร้องทุกข์กับ อปท. (ปรับปรุง)



—→ ประสานส่งเรื่องเพื่อพิจารณาตามประเภทเรื่องที่กำหนด ๙ ประเภท

--→ ประสานส่งเรื่องเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำกับ/ติดตามเรื่องที่อยู่ในพื้นที่และความรับผิดชอบ

หมายเหตุ :

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