



ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน
ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

โดยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะหลายประเภท ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นตามกฎหมายเกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตามยังมีการอีกหลายประเภทที่มีได้อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ประชาชนมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนและมาร้องขอให้้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยเหลือ ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลาในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ ดังนั้น เพื่อให้เป็นการประสานความร่วมมือภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ และอำนวยความสะดวกเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงสมควรกำหนดให้้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๑๖ (๓๑) และมาตรา ๑๗ (๒๙) แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และเพื่อให้สอดคล้องกับบันทึกข้อตกลงความร่วมมือว่าด้วยการอำนวยความสะดวกเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคมระหว่างสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานอัยการสูงสุด กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงยุติธรรม เมื่อวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๕๗ คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ในประกาศนี้

“องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” หมายความว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

“คำร้องทุกข์” หมายความว่า ความรวมถึง คำร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ การขอความเป็นธรรม หรือหนังสือกล่าวโทษ

ข้อ ๒ เพื่อให้สอดคล้องกับบันทึกข้อตกลงความร่วมมือว่าด้วยการอำนวยความสะดวกเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคมระหว่างสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานอัยการสูงสุด กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงยุติธรรม ให้้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการให้ความช่วยเหลือที่มีผู้ยื่นคำร้อง

(๒) ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับ
ความเดือดร้อน

(๓) สนับสนุน ส่งเสริม และประสานการปฏิบัติงานกับชุมชนหรือองค์กรต่างๆ
ในชุมชนเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

(๔) ติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

(๕) ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด

ข้อ ๓ เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนขอความเป็นธรรม หรือขอความช่วยเหลือจากประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องนั้น พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

(๑) ให้พิจารณาว่าคำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือไม่ หากพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนตามสมควรและติดตามผลการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชนต่อไปจนกว่าจะได้ข้อยุติ

(๒) กรณีพิจารณาเห็นว่า คำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับเรื่องร้องทุกข์ ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยเร็ว ดังนี้

(ก) ในกรณีที่ปรากฏว่า การจัดบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใด ไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะในเรื่องใดให้แก่ประชาชนได้หรือทำให้ ประชาชนได้รับความเดือดร้อน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องทุกข์เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนให้กับประชาชน

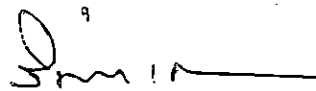
กรณีที่มีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเกินศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่รับเรื่องร้องทุกข์ให้ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีศักยภาพ หรือหน่วยงานของรัฐ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาร่วมกัน

(ข) กรณีความเดือดร้อนของประชาชนเกี่ยวข้องกับเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลหลายแห่งในเขตจังหวัด ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องทุกข์ประสานองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง และประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนมาประชุม ร่วมกัน เพื่อหาแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหานั้น

ข้อ ๔ ในกรณีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติหน้าที่ตามประกาศนี้ หากมีค่าใช้จ่าย อันจำเป็นให้เบิกค่าใช้จ่ายจากงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘



(นายวิษณุ เครืองาม)

รองนายกรัฐมนตรี

ประธานกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น