



คู่มือปฏิบัติงาน

การรับเรื่องแจ้งเหตุรำคาญ/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์
(ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม)

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
เทศบาลตำบลแม่ชะจาน อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย
โทรศัพท์ ๐๕๓ ๗๘๘ ๔๓๗ ต่อ ๑๕๒ โทรสาร ต่อ ๑๒๓
www.maekhachan.go.th

คำนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดให้หน่วยงานของทางราชการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของประชาชนอย่างถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ประกอบกับ ประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วน จังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ ได้กำหนดให้องค์การปกครองส่วน ท้องถิ่นมีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรมและการให้ความช่วยเหลือ กรณีมีผู้มายื่นคำร้องประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหา และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน สนับสนุนส่งเสริม และประสานการปฏิบัติงานกับชุมชน หรือ องค์กรต่าง ๆ ในชุมชนเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา การรับเรื่องแจ้งเหตุรำคาญ/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ (ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม) ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลแม่ชะจานเป็นไปอย่าง มีระบบ มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ต่อประชาชน กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลแม่ชะจาน จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องแจ้งเหตุรำคาญ/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ (ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม) ขึ้น โดยได้รวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ และข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานดังกล่าวบรรลุผลสัมฤทธิ์ และ เกิดประโยชน์ต่อประชาชนอย่างสูงสุด

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
เทศบาลตำบลแม่ชะจาน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
๒. คำนิยามที่เกี่ยวข้อง	๑
๓. ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒
๔. รายการเอกสารประกอบการแจ้งฯ	๓
๕. แผนผังขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานการรับเรื่องแจ้งเหตุรำคาญ/ร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
ภาคผนวก	
๑. แบบคำร้องเหตุรำคาญ	๕
๒. สำเนาคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบเหตุรำคาญเทศบาลตำบลแม่ชะจาน	๖
๓. สำเนาประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล	๘

งานที่ให้บริการ	การรับเรื่องแจ้งเหตุรำคาญ/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ (ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม)
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
ขอบเขตการให้บริการ	ในเขตเทศบาลตำบลแม่ชะจาน
สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	๑. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลแม่ชะจาน ๒. ตู้รับฟังความคิดเห็น ณ สำนักงานเทศบาลตำบลแม่ชะจาน ๓. ทางโทรศัพท์ ๐๕๓ ๗๘๙ ๔๓๐ ต่อ ๑๕๒ โทรสาร ต่อ๑๒๓ ๔. ทางเว็บไซต์ www.maekhachan.go.th/ facebook เทศบาลตำบลแม่ชะจาน ๕. เวทีประชาคม ๖. ทางไปรษณีย์
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น (ยกเว้นวันหยุดราชการ/วันนักขัตฤกษ์)
ระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๕๐

การร้องเรียนร้องทุกข์ เป็นเรื่องที่ประชาชนขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน จากเหตุรำคาญต่าง ๆ

คำนิยามที่เกี่ยวข้อง

ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ หมวด ๕ เหตุรำคาญ มาตรา ๒๕ ในกรณีมีเหตุอันอาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ผู้อยู่อาศัยในบริเวณใกล้เคียงหรือที่ต้องประสบกับเหตุนั้น ดังต่อไปนี้ ให้ถือว่าเป็นเหตุรำคาญ

(๑) แหล่งน้ำ ทางระบายน้ำ ที่อาบน้ำ ส้วม หรือที่ใส่มูลหรือเถ้า หรือสถานที่อื่นใด ซึ่งอยู่ในทำเลไม่เหมาะสม สกปรก มีการสะสมหรือหมักหมมสิ่งของ มีการเททิ้งสิ่งใดเป็นเหตุให้มีกลิ่นเหม็นหรือละอองเป็นพิษหรือเป็นหรือน่าจะเป็นที่เพาะพันธุ์พาหะนำโรค หรือก่อให้เกิดความเสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

(๒) การเลี้ยงสัตว์ในที่หรือโดยวิธีใด หรือมีจำนวนเกินสมควรจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

(๓) อาคารอันเป็นที่อยู่ของคนหรือสัตว์ โรงงานหรือสถานที่ประกอบการใดไม่มีการระบายอากาศ การระบายน้ำ การกำจัดสิ่งปฏิกูล หรือการควบคุมสารเป็นพิษหรือมีแต่ไม่มีการควบคุมให้ปราศจากกลิ่นเหม็นหรือละอองสารเป็นพิษอย่างพอเพียงจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

(๔) การกระทำใด ๆ อันเป็นเหตุให้เกิดกลิ่น แสง รังสี เสียง ความร้อน สิ่งมีพิษ ความสั่นสะเทือน ฝุ่น ละออง เหม่า เถ้า หรือกรณีอื่นใด จนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

(๕) เหตุอื่นใดที่รัฐมนตรีกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

- ผู้ก่อเหตุ หมายถึง บุคคลหนึ่ง บุคคลใด หรือสถานประกอบการใด ๆ ที่เป็นสาเหตุของปัญหาเหตุรำคาญ จนเป็นสาเหตุให้เกิดการร้องเรียน

- สถานประกอบการกิจการ หมายถึง กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

/ขั้นตอน...

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/ดำเนินงาน	ระยะเวลาการให้บริการ
๑. รับเรื่องราวร้องเรียนทุกข์ผ่านช่องทาง ดังนี้ ๑.๑ ยื่นคำร้องด้วยตนเอง ณ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ๑.๒ ตู้แสดงความคิดเห็น ณ สำนักงานเทศบาลตำบลแม่ชะจาน ๑.๓ ทางโทรศัพท์ ๐๕๓ ๗๘๙ ๔๓๐ ต่อ ๑๕๒ โทรสาร ต่อ๑๒๓ ๑.๔ ทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลแม่ชะจาน ๑.๕ เวทีประชาคม ๑.๖ ทางไปรษณีย์	๕ นาที
๒. เจ้าหน้าที่รับแจ้ง/รับเรื่อง/ลงทะเบียน คำร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕ นาที
๓. เจ้าหน้าที่เสนอคำร้อง / บันทึกเรื่อง เสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ	๑-๓ วันทำการ
๔. จพง.สาธารณสุข(ตาม พรบ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕) /คณะทำงานตรวจสอบเหตุรำคาญฯ/จนท.กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ออกตรวจสอบข้อเท็จจริง (แล้วแต่กรณี)	๒-๕ วันทำการ
๕. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ และเสนอการปรับปรุง แก้ไขหรือคำสั่งให้ระงับเหตุรำคาญ (แล้วแต่กรณี)	๑-๒ วันทำการ
๖. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ดำเนินการออกหนังสือในนามเจ้าพนักงานท้องถิ่น ๑.แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและผลการดำเนินการของเทศบาลให้ผู้ร้องเรียนทราบ ๒.แจ้งผู้ก่อเหตุดำเนินการ ปรับปรุง แก้ไข ระงับเหตุรำคาญ พัก/เพิกถอนใบอนุญาต อื่น ๆ ภายในระยะเวลาตามระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้องหรือตามเห็นสมควร(แล้วแต่กรณี) (แจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับจากรับได้รับหนังสือ/รับแจ้งเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์)	๕ วันทำการ
๗.กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ติดตามผลการปรับปรุง แก้ไข หรือการระงับเหตุรำคาญ ๑.รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ ๒.ออกหนังสือรายงานผลการติดตามแจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ หมายเหตุ ๑.กรณีผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่ง/แนะนำ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ถือว่ายุติ ๒.กรณีผู้ก่อเหตุไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง/แนะนำ จพง.ท้องถิ่นเปรียบเทียบปรับ/ดำเนินคดีทางศาล	ภายในระยะเวลาตามระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้องหรือตามเห็นสมควร(แล้วแต่กรณี)
๘. เมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สรุปรวบรวมรายงานผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อประกอบการดำเนินงานในปีต่อไป	เดือนตุลาคมของทุกปี

/รายการ...

รายการเอกสารหลักฐานประกอบการแจ้ง**กรณียื่นเรื่อง/แจ้งเรื่องด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลแม่ชะจาน**

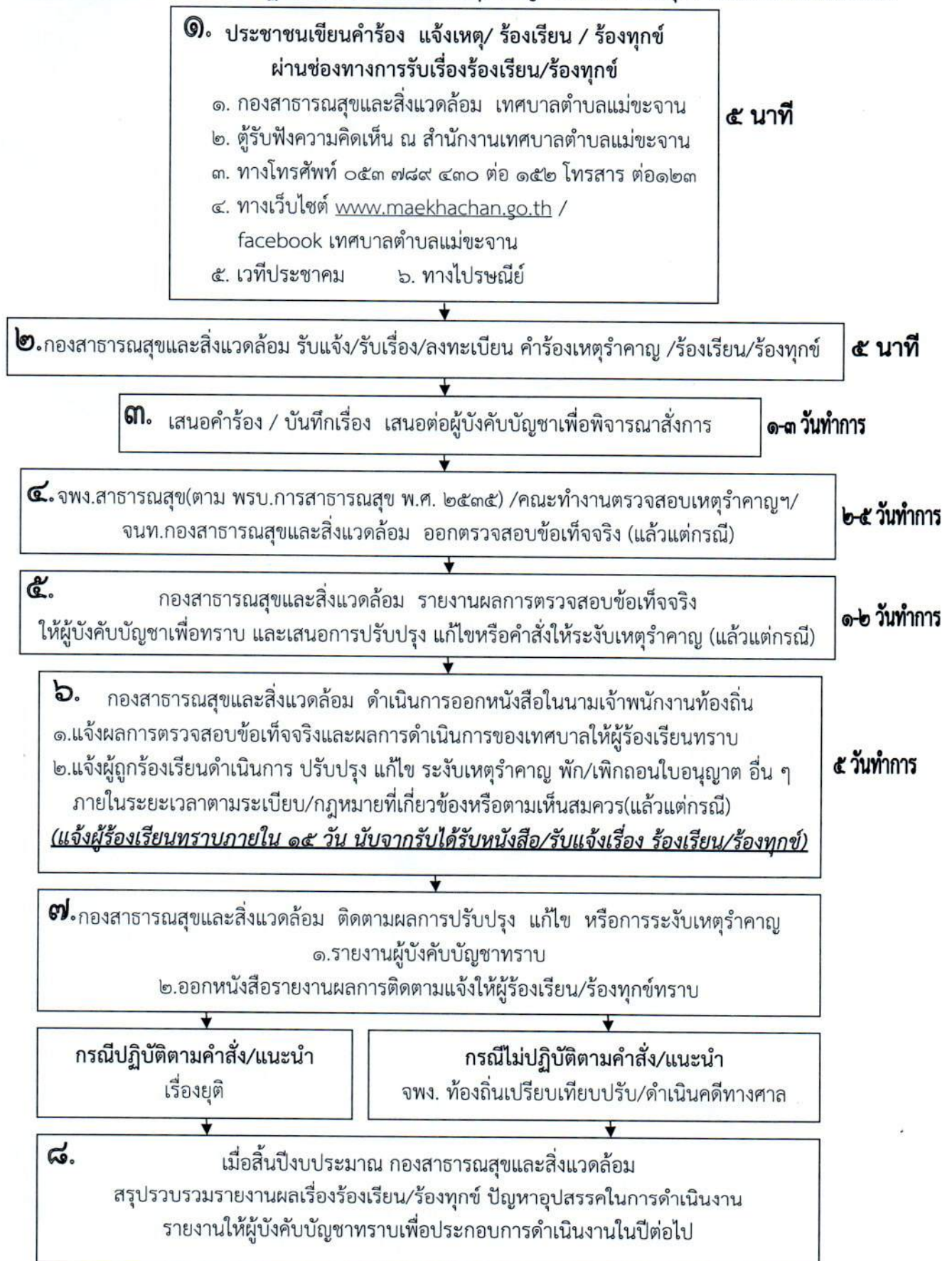
ให้กรอกข้อมูลตามแบบคำร้องเหตุรำคาญ กรณีมีผู้ได้รับความเดือดร้อนจำนวนมากให้ลงรายชื่อที่อยู่แนบท้ายแบบคำร้อง(เพื่อประโยชน์ในการแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา) และโปรดระบุถึงความเดือดร้อนและความต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขเรื่องดังกล่าว

การรับเรื่องแจ้งเหตุรำคาญ/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ (ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม)

กรณีการให้บริการไม่เป็นไปตามช่องทางที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โทรศัพท์ ๐๕๓-๗๘๙-๕๓๐ ต่อ ๑๕๒ โทรสาร ต่อ ๑๒๓
ทางเว็บไซต์ www.maekhachan.go.th ตู้อแสดงความคิดเห็น

/แผนผังขั้นตอน...

แผนผังขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานการรับเรื่องแจ้งเหตุรำคาญ/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ (ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม)



หมายเหตุ กรณีเร่งด่วนประสานผู้บังคับบัญชาสั่งการทางโทรศัพท์ ออกตรวจสอบแก้ไขปัญหาทันที โดยเสนอเอกสารภายหลัง

ภาคผนวก



ลำดับที่...../.....

แบบคำร้องเหตุรำคาญ
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลแม่จอน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแม่จอน

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ชุมชน..... ซอย..... ถนน.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์บ้าน.....

โทรศัพท์มือถือ..... อีเมล.....

ได้รับความเดือดร้อนรำคาญ ดังนี้ (ระบุถึงสิ่งที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนโดยมีรายละเอียดพอสมควร เช่น ที่ตั้งของสถานที่ที่ก่อให้เกิดเหตุเดือดร้อนรำคาญ ชื่อ-สกุลของเจ้าของสถานที่ (ถ้ารู้) เหตุอะไร มักเกิดขึ้นเวลาใดที่ทำให้เกิดความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร และหากแนบแผนที่ตั้งประกอบด้วยได้จะเป็นการดี)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

มีความต้องการให้ปรับปรุงในเรื่อง.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาแก้ไขปัญหา/ระงับเหตุเดือดร้อนรำคาญให้ด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

(ลงชื่อ)..... ผู้เขียนคำร้อง

(.....)



คำสั่งเทศบาลตำบลแม่ชะจาน

ที่ ๗๑ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบเหตุรำคาญเทศบาลตำบลแม่ชะจาน

ตามที่เทศบาลตำบลแม่ชะจาน ได้รับหนังสือร้องเรียนจากประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน/ผลกระทบจากบ้านพักอาศัยและสถานประกอบการต่าง ๆ ในเขตเทศบาล ได้แก่ กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ สถานที่สะสมอาหารและจำหน่ายอาหาร ร้านค้า ตลาด เป็นต้น ซึ่งบางกิจการต้องอาศัยเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว นั้น

ดังนั้น เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและเพื่อให้ชุมชนอยู่ร่วมกันอย่างปกติสุขเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สมานฉันท์ เทศบาลตำบลแม่ชะจาน จึงขอยกเลิกคำสั่งเทศบาลตำบลแม่ชะจาน ที่ ๑๐๙ /๒๕๕๘ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบเหตุรำคาญเทศบาลตำบลแม่ชะจาน ลงวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ และขอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบเหตุรำคาญเทศบาลตำบลแม่ชะจานแทน ดังต่อไปนี้

๑.	ปลัดเทศบาลตำบลแม่ชะจาน	ประธานคณะกรรมการ
๒.	รองปลัดเทศบาลตำบลแม่ชะจาน	รองประธานฯ
๓.	ผอ.โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแม่เจดีย์	คณะกรรมการ
๔.	กำนันตำบลแม่เจดีย์	คณะกรรมการ
๕.	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๑ ตำบลแม่เจดีย์	คณะกรรมการ
๖.	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๑๐ ตำบลแม่เจดีย์	คณะกรรมการ
๗.	ผู้อำนวยการกองช่าง	คณะกรรมการ
๘.	หัวหน้าฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล	คณะกรรมการ
๙.	ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการ/เลขานุการ
๑๐	นางสาวบังอร ใจเสมอ เจ้าพนักงานสาธารณสุข	คณะกรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่ ดังนี้

๑. ร่วมกันดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีเทศบาลตำบลแม่ชะจานได้รับการร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนในพื้นที่
๒. เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญให้หมดสิ้นไปหรือให้ได้รับความเดือดร้อนน้อยที่สุดตามระเบียบ/กฎหมาย/หนังสือสั่งการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากเหตุรำคาญนั้น ๆ
๓. ให้เลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการ จัดทำบันทึกรายงานสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีเหตุรำคาญนั้น ๆ แล้วรายงานผลให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นเทศบาลตำบลแม่ชะจานทราบ ภายใน ๕ วันทำการ
๔. อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

/ให้คณะกรรมการ.....

-๒-

ให้คณะทำงานที่ได้รับการแต่งตั้งตามคำสั่งนี้ ร่วมตรวจสอบข้อเท็จจริงและร่วมหาวิธีการแก้ไข
ปัญหาเหตุรำคาญดังกล่าวอย่างยั่งยืนต่อไป หากมีปัญหา อุปสรรคประการใด ที่ไม่สามารถแก้ไขได้ ให้รายงานให้
ทราบทันที

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๔ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายวินัย ทานศิลา)
นายกเทศมนตรีตำบลแม่ชะจาน



ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน
ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

โดยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะหลายประเภท ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นตามกฎหมายเกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตามยังมีภารกิจอีกหลายประเภทที่มีได้อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ประชาชนมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนและมาร้องขอให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยเหลือ ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลาในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ ดังนั้น เพื่อให้เป็นการประสานความร่วมมือภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ และอำนวยความสะดวกเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงสมควรกำหนดให้องค์กรบริหารส่วนจังหวัด 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” ให้หมายความรวมถึง คำร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ การขอความเป็นธรรม หรือหนังสือกล่าวโทษ

ข้อ ๒ เพื่อให้สอดคล้องกับบันทึกข้อตกลงความร่วมมือว่าด้วยการอำนวยความสะดวกเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคมระหว่างสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานอัยการสูงสุด กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงยุติธรรม ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการให้ความช่วยเหลือที่มีผู้มายื่นคำร้อง

(๒) ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน

(๓) สนับสนุน ส่งเสริม และประสานการปฏิบัติงานกับชุมชนหรือองค์กรต่างๆ ในชุมชนเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

(๔) ติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

- ๒ -

(๕) ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด

ข้อ ๓ เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนขอความเป็นธรรม หรือขอความช่วยเหลือจากประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องนั้น พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

(๑) ให้พิจารณาว่าคำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือไม่ หากพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนตามสมควรและติดตามผลการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชนต่อไปจนกว่าจะได้ข้อยุติ

(๒) กรณีพิจารณาเห็นว่า คำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับเรื่องร้องทุกข์ ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยเร็ว ดังนี้

(ก) ในกรณีที่ปรากฏว่า การจัดบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใด ไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะในเรื่องใดให้แก่ประชาชนได้หรือทำให้ ประชาชนได้รับความเดือดร้อน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องทุกข์เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนให้กับประชาชน


กรณีที่การแก้ไขปัญหาดังกล่าวเกินศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่รับเรื่องร้องทุกข์ให้ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีศักยภาพ หรือหน่วยงานของรัฐ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดมาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

(ข) กรณีความเดือดร้อนของประชาชนเกี่ยวข้องกับเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลหลายแห่งในเขตจังหวัด ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องทุกข์ประสานองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง และประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนมาประชุม ร่วมกัน เพื่อหาแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหา

ข้อ ๔ ในกรณีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติหน้าที่ตามประกาศนี้ หากมีค่าใช้จ่าย อันจำเป็นให้เบิกค่าใช้จ่ายจากงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘



(นายวิษณุ เครืองาม)

รองนายกรัฐมนตรี

ประธานกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น