



บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ
ระหว่าง
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กับ กรุงเทพมหานคร



บันทึกข้อตกลงฉบับนี้ทำขึ้น ณ ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร ถนนดินสอ แขวงเสาชิงช้า เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ ๑๐ สิงหาคม ๒๕๖๕ ระหว่าง สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดย นายสมศักดิ์ สุวรรณสุจริต ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน ฝ่ายหนึ่ง กับ กรุงเทพมหานคร โดย นายชัชชาติ สิทธิพันธุ์ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร อีกฝ่ายหนึ่ง

ด้วย สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และกรุงเทพมหานคร ตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างความร่วมมือในการปฏิบัติงานเพื่อคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้กับประชาชน และการประชาสัมพันธ์เผยแพร่บทบาทอำนาจหน้าที่ของทั้งสองหน่วยงาน เพื่อเสริมสร้างธรรมาภิบาลในสังคม และการสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และกรุงเทพมหานคร

ดังนั้น เพื่อเป็นการประสานความร่วมมือภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานทั้งสอง ให้สอดคล้องเชื่อมโยงกัน อันจะเป็นการส่งเสริมให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์ต่อประเทศและต่อประชาชน หน่วยงานทั้งสองจึงได้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือนี้ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความร่วมมือด้านต่าง ๆ ระหว่างทั้งสองหน่วยงาน เช่น การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน การประชาสัมพันธ์บทบาทภารกิจของทั้งสองหน่วยงาน การสร้างเครือข่ายความร่วมมือในระดับชุมชน และระดับเยาวชน รวมทั้งด้านอื่น ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของทั้งสองหน่วยงาน โดยอาจพิจารณาให้มีกลไกร่วมในการดำเนินความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

ทั้งนี้ ในส่วนของรายละเอียดเกี่ยวกับการประสานความร่วมมือให้เป็นไปตามเอกสารแนบท้าย บันทึกข้อตกลง และหากมีการปรับปรุงเพิ่มเติมเนื้อหาสาระข้อตกลงความร่วมมือระหว่างกันและทั้งสองฝ่ายเห็นชอบร่วมกันแล้ว ให้จัดทำเอกสารแนบท้ายประกอบบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ และถือว่าเอกสารแนบท้ายดังกล่าว เป็นส่วนหนึ่งของบันทึกข้อตกลงความร่วมมือนี้ด้วย

ทุกระยะสี่ปีนับแต่วันที่ลงนามในบันทึกข้อตกลงนี้ หน่วยงานทั้งสองจะร่วมกันประเมิน ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตลอดจนทบทวนการปฏิบัติตามบันทึกข้อตกลงนี้

บันทึกข้อตกลงนี้จัดทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความถูกต้องตรงกันทุกประการ หน่วยงานทั้งสองต่างยึดถือไว้ฝ่ายละหนึ่งฉบับ โดยผู้มีอำนาจลงนามของหน่วยงานทั้งสองได้ลงนามร่วมกัน และมีผลถือปฏิบัติตั้งแต่วันที่ลงนามเป็นต้นไป

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

(นายสมศักดิ์ สุวรรณสุจริต)

ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน

กรุงเทพมหานคร

(นายชัชชาติ สิทธิพันธุ์)

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

**เอกสารแนบท้ายบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ
ระหว่างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และกรุงเทพมหานคร ฉบับที่ ๑**

ลำดับ	กรอบความร่วมมือ	กิจกรรม
๑	การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	หน่วยงานทั้งสองบูรณาการร่วมกันในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
๒	การประชาสัมพันธ์	หน่วยงานทั้งสองจะร่วมมือกันในการประชาสัมพันธ์เชิงรุก เพื่อเผยแพร่บทบาท อำนาจหน้าที่ ภารกิจ และความสำคัญของทั้งสองหน่วยงานในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมให้กับประชาชน
๓	การสร้างเครือข่ายความร่วมมือในระดับชุมชน	หน่วยงานทั้งสองจะร่วมมือกันในการสร้างเครือข่ายระดับชุมชนในรูปแบบกิจกรรมประชาชนคนทำดี
๔	การสร้างเครือข่ายความร่วมมือในระดับเยาวชน	หน่วยงานทั้งสองจะร่วมมือกันในการสร้างเครือข่ายระดับเยาวชนในรูปแบบกิจกรรมเยาวชนคนดีเพื่อสังคม
๕	การแก้ไขปัญหาส่งเสริมวินัยทางจราจร และทางม้าลาย	๑) ส่งเสริมการบังคับใช้กฎหมาย เช่น การเพิ่มจำกัดอัตราความเร็ว การขั้บรถยนต์ในเขตชุมชนจากปัจจุบันไม่เกินแปดสิบกิโลเมตรต่อชั่วโมง / ปัญหาการหยุดรถให้คนข้ามทางม้าลาย ๒) การปรับปรุงองค์ประกอบกายภาพ เช่น ป้ายสัญญาณไฟจราจร ๓) การรณรงค์สร้างจิตสำนึกทางวินัยจราจรและการตระหนักรู้
๖	ความร่วมมือด้านอื่น ๆ	

**เอกสารแนบท้ายบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ
ระหว่างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และกรุงเทพมหานคร ฉบับที่ ๒**

๑. การประสานความร่วมมือเพื่ออำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนร่วมกัน

๑.๑ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีหน้าที่พิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกระดับซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนโดยไม่เป็นธรรม ไม่ว่าการปฏิบัตินั้นจะชอบหรือไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย โดยบุคคลหรือคณะบุคคลที่พบเห็นเหตุการณ์ หรือเป็นผู้ได้รับความเสียหายโดยไม่เป็นธรรมสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนได้ด้วยตนเอง หรือส่งผ่านแอปพลิเคชัน หรือส่งผ่านเว็บไซต์ หรือส่งทางไปรษณีย์ หรือส่งผ่านเครือข่ายของผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือส่งผ่านสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (ส.ส.) หรือสมาชิกวุฒิสภา (ส.ว.) และเพื่อความสะดวกแก่ประชาชน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้กำหนดให้สามารถร้องเรียนทางโทรศัพท์โดยหมายเลข ๑๖๗๖

๑.๒ การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ โดยเฉพาะการให้บริการที่หมายเลข ๑๖๗๖ จะมีประชาชนใช้บริการเป็นจำนวนมาก สำนักงานจึงได้กำหนดแนวปฏิบัติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยสร้างระบบประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในเบื้องต้น ในกรณีเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกรุงเทพมหานคร สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้หารือร่วมกับกรุงเทพมหานครแล้ว เห็นควรให้มีการประสานงานเป็นการภายในโดยการใช้โทรศัพท์ และช่องทางการติดต่อต่าง ๆ เพื่อแจ้งเรื่องร้องเรียนและแลกเปลี่ยนข้อมูลเบื้องต้น เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน อย่างมีประสิทธิภาพและโดยเร็วที่สุดระหว่างทั้งสองหน่วยงาน

๒. ขอบเขตการดำเนินงาน

การดำเนินงานประสานความร่วมมือ จะปฏิบัติภายใต้ขอบเขตที่ได้ร่วมกันกำหนด ไว้ดังนี้

๒.๑ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จะดำเนินการประสานเพื่อขอความร่วมมือกับกรุงเทพมหานคร ในกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เป็นเรื่องเร่งด่วน หรือเป็นเรื่องที่ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก เมื่อเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับทราบข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ร้องเรียนแล้ว จะติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์กับผู้ประสานงานของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร เพื่อหาทางแก้ปัญหาต่อไป

๒.๒ กรุงเทพมหานคร จะให้ความร่วมมือเพื่ออำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนร่วมกันโดยการติดต่อเจ้าหน้าที่ประสานงานรับเรื่องร้องเรียน ตามหน่วยงานกรุงเทพมหานครที่มีหน้าที่รับผิดชอบในเขตพื้นที่นั้น ๆ ของกรุงเทพมหานคร

๒.๓ หน่วยงานทั้งสองกำหนดให้มีการประสานความร่วมมือระหว่างกันโดยให้มีการประสานงานทางโทรศัพท์และช่องทางการติดต่อต่าง ๆ เป็นการภายใน โดยกำหนดให้ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานทั้งสองฝ่ายซึ่งได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนและทำการประสานงานหาทางแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

๒.๔ หน่วยงานทั้งสองกำหนดว่าจะร่วมมือกันพัฒนาวิธีการแก้ปัญหา ประสานเรื่องการหาข้อเท็จจริง การแลกเปลี่ยนและใช้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเพื่อแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนด้วยความรวดเร็วและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

๒.๕ หน่วยงานทั้งสองตกลงที่จะทำบัญชีรายชื่อผู้ประสานงาน พร้อมช่องทางสำหรับการติดต่อกันโดยตรง ระหว่างหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ในการประสานงานตามข้อตกลง ทั้งนี้หากมีการเปลี่ยนแปลงรายชื่อหรือตำแหน่งของผู้ประสานงาน หน่วยงานทั้งสองตกลงที่จะแจ้งให้อีกหน่วยงานรับทราบภายใน ๓ วันทำการ

๓. การรักษาความลับ

ทั้งสองฝ่ายตกลงจะรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของแต่ละฝ่ายนั้นไว้เป็นความลับ โดยจะไม่เปิดเผยเผยแพร่ เว้นแต่กรณีที่ได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากเจ้าของข้อมูลที่เป็นความลับ

การรักษาความลับดังข้อความข้างต้นให้ยังคงมีผลต่อไป แม้บันทึกข้อตกลงความร่วมมือนี้จะสิ้นสุดลง ทั้งนี้ จะไม่ดำเนินการใด ๆ อันก่อให้เกิดความเสียหายแก่อีกฝ่ายหรือบุคคลภายนอก

๔. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์

แต่ละฝ่ายสามารถประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ โฆษณา หรือให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินโครงการและ/หรือความร่วมมือในการดำเนินโครงการ สื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลเผยแพร่ ภายใต้บันทึกข้อตกลงความร่วมมือนี้ได้ รวมถึงข้อมูลข่าวสาร หน้าที่และอำนาจ ช่องทางการติดต่อของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และกรุงเทพมหานครต่อสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของทั้งสองหน่วยงาน ตราบเท่าที่ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่อีกฝ่าย ทั้งนี้ ในการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ โฆษณา หรือให้ข้อมูลข่าวสารดังกล่าวจะต้องแสดงข้อความหรือสัญลักษณ์อื่นใดให้ปรากฏอย่างชัดเจนว่าโครงการดังกล่าวเป็นโครงการที่เกิดขึ้นภายใต้ความร่วมมือของทั้งสองฝ่าย

๕. ผู้ประสานงาน

เพื่อให้การปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานทั้งสองเกิดความคล่องตัว รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ จึงได้มอบหมายให้มีผู้ประสานงานระหว่างหน่วยงาน ดังนี้

๕.๑ กรุงเทพมหานคร กำหนดให้มีผู้ประสานงานดังนี้

๕.๑.๑ หน่วยงานในระดับสำนักงานเขต กำหนดให้มีผู้ประสานงานสำนักงานเขตละไม่น้อยกว่า ๒ คน ซึ่งประกอบด้วยผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตและหัวหน้าฝ่ายการโยธา หรือหัวหน้าฝ่ายเทศกิจ หรือหัวหน้าฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

๕.๑.๒ หน่วยงานอื่นในสังกัดกรุงเทพมหานคร กำหนดให้มีประสานงานหน่วยงานละไม่น้อยกว่า ๒ คน ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ที่มีตำแหน่งไม่ต่ำกว่าหัวหน้าฝ่าย

๕.๒ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กำหนดให้ผู้ช่วยการสำนัก เจ้าหน้าที่สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เป็นผู้ประสานงานระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานทั้งสองมีประสิทธิภาพ และเกิดความคล่องตัว

๖. วิธีการและช่องทางในการติดต่อสื่อสารการประสานงาน

เพื่อเป็นการร่วมมือกันในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์กรโดยมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันในการทำงานร่วมกัน เพื่อให้เป้าหมายขององค์กรบรรลุตามที่กำหนดไว้ ประหยัดเงิน และเวลา ช่องทางในการประสานงานมีวิธีการติดต่อสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยี ดังต่อไปนี้

๖.๑ โทรศัพท์

๖.๒ เครื่องโทรสาร หรือแฟกซ์

๖.๓ ระบบอินเทอร์เน็ต เช่น แอปพลิเคชันไลน์ (LINE Application) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-MAIL) เป็นต้น

๗. วิธีการและขั้นตอนการประสานงาน

เพื่อให้การประสานงานระหว่างหน่วยงานทั้งสองเกิดความคล่องตัว รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หน่วยงานทั้งสองจึงกำหนดวิธีการและขั้นตอนการประสานความร่วมมือภายใต้ขอบเขตที่กำหนดไว้ ดังนี้

๗.๑ การประสานงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนร่วมกัน ในกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เป็นเรื่องเร่งด่วน หรือเป็นเรื่องที่ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก

ขั้นตอนที่ ๑ ให้ผู้ประสานงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งเรื่องที่ประชาชนได้ร้องเรียน พร้อมรายละเอียดเกี่ยวกับเหตุเดือดร้อนรำคาญ หรือเหตุที่ประชาชนไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ หรือปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่ของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ต่อผู้ประสานงานในหน่วยงานกรุงเทพมหานครที่มีหน้าที่และอำนาจโดยตรง โดยวิธีการและช่องทางตามข้อ ๖.๑ ข้อ ๖.๒ หรือข้อ ๖.๓

ขั้นตอนที่ ๒ เมื่อผู้ประสานงานของหน่วยงานกรุงเทพมหานครได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนข้างต้นแล้ว ขอให้ดำเนินการตอบกลับโดยแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ประสานงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทราบ ภายใน ๒ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับการประสานงาน ทั้งนี้ รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนขอให้ประกอบด้วยข้อมูล ดังนี้

- (๑) ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น
- (๒) เรื่องร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในหน้าที่และอำนาจของหน่วยงานใด
- (๓) หน่วยงานของผู้ประสานงานสามารถแก้ไขปัญหาได้หรือไม่ อย่างไร
- (๔) ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา
- (๕) ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ

ขั้นตอนที่ ๓ ในกรณีที่ปัญหาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวสามารถแก้ไขได้ทันที หรือสามารถกำหนดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาได้อย่างชัดเจนและไม่ล่าช้าเกินสมควร หรือดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้นแล้ว ให้ผู้ประสานงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวต่อผู้ตรวจการแผ่นดินต่อไป ตามหน้าที่และอำนาจ และแจ้งผลการวินิจฉัยให้หน่วยงานกรุงเทพมหานครทราบด้วย

ทั้งนี้ การประสานงานตามวิธีการและขั้นตอนในข้อนี้ให้ใช้วิธีการและช่องทางตามข้อ ๖ โดยมีต้องทำเป็นหนังสือตามรูปแบบที่ทางราชการกำหนด รวมถึงการประสานงานตามข้อนี้ให้หมายความรวมถึงการประสานงานเพื่อจัดประชุมเพื่ออำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนร่วมกัน การลงพื้นที่ หรือการขอข้อมูลอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนด้วย

๗.๒ การประสานงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน
ร่วมกัน ในกรณีร้องเรียนทั่วไป

ขั้นตอนที่ ๑ ให้ผู้ประสานงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งเรื่องร้องเรียนพร้อม
รายละเอียด หรือเหตุที่ประชาชนไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่ของ
หน่วยงานกรุงเทพมหานคร ต่อผู้ประสานงานในหน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจโดยตรง โดยวิธีการและช่องทาง
ตามข้อ ๖.๒ เว้นแต่ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเหตุเดือดร้อนรำคาญที่จำเป็นต้องมีการแก้ไขปัญหา
อย่างเร่งด่วน ให้ใช้วิธีการและช่องทางตามข้อ ๖.๑ หรือข้อ ๖.๓

ขั้นตอนที่ ๒ เมื่อผู้ประสานงานของหน่วยงานกรุงเทพมหานครได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนแล้ว
ขอให้ดำเนินการชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน
พิจารณาตามหน้าที่และอำนาจต่อไป

๘. การแก้ไขปัญหา

หากเกิดปัญหาหรือข้อขัดข้องในการปฏิบัติตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือฉบับนี้ ทั้งสองฝ่ายจะร่วม
พิจารณาหาแนวทางแก้ไขเพื่อให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว