



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียน
เทศบาลเมืองบุรีรัมย์



งานนิติการ
กองวิชาการและแผนงาน
เบอร์โทร ๐๔๔-๖๐๒๓๔๕ ต่อ ๖๐๓

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อมูลร้องเรียนของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานของความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการ ติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอผู้บริหาร

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ด้วยตนเอง จดหมาย โทรศัพท์/โทรสาร อีเมล สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือการดำเนินนโยบายของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ ซึ่งเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ดำเนินการต่อไปได้

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้อำนวยการกอง/สำนัก/เทศบาลเมืองบุรีรัมย์

๕.ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียน	- เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ด้วยตนเอง จดหมาย โทรศัพท์/โทรสาร อีเมล ที่เป็นลายลักษณ์อักษร ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ - เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษรกรอกแบบฟอร์ม รับเรื่อง	ถูกต้อง ครบถ้วน	เจ้าพนักงานธุรการ กอง/สำนัก
๒	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	- ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน เสนอ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	
๓	ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น	- พิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบและอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้	เชื่อถือได้และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้	หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป
๔	จัดทำบันทึกแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- พิจารณาและสรุปประเด็นปัญหาที่ร้องเรียน เสนอ ผอ.กอง / สำนัก เพื่อแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง	ถูกต้อง ครบถ้วน	
๕	เสนอ ผู้บริหาร	- ผอ.กอง / สำนัก พิจารณาลงนามถึงผู้บริหาร	ถูกต้อง ครบถ้วน	ผอ.กอง/สำนัก
๖	จัดส่งบันทึกไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- ดำเนินการตามระบบสารบรรณ	ดำเนินการทันที	เจ้าพนักงานธุรการ กอง/สำนัก
๗	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง	-ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก	ถูกต้อง ครบถ้วน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง งานนิติการ กองวิชาการและแผนงาน
๘	รวบรวมเสนอประจำเดือน	-รวบรวมเรื่องร้องเรียนรายเดือน สรุป รายงานผู้บริหาร	ถูกต้อง ครบถ้วน	งานนิติการ กองวิชาการและแผนงาน

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

๖.๑.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ด้วยตนเอง โทรศัพท์/โทรสาร อีเมล ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด่วนตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตัวเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจน ว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด และรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงาน จะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๔-๖๐๒๓๔๕ แล้วจึงส่งเรื่องร้องเรียนนั้นให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบทันทีหลังได้รับแจ้ง

๖.๑.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ธุรการกอง/สำนัก จะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบของสำนักงาน ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่จะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังได้รับแจ้ง เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการมอบหมาย

๖.๑.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณีได้แก่

กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีที่มีการแก้ไขปัญหาลแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๆ ๕ วัน

กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๑๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ เป็นระยะๆ

๖.๑.๔ การตอบข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้รับแจ้งผล

๖.๑.๕ การรวบรวมข้อมูล

งานนิติการดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

๗. มาตรฐานงาน

๗.๑ การรับและการตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ที่แจ้งไว้ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๘. ระบบติดตามและประเมินผล

หน่วยงานตรวจสอบภายในจะนำข้อร้องเรียนนั้นไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บริหารพิจารณาในการประชุมแต่ละครั้ง

๙. เอกสารกฎหมาย/ระเบียบ/คำสั่งที่ใช้ประกอบการดำเนินการ

๙.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ หมวด ๓ ส่วนที่ ๑๐

๙.๒ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙

๙.๓ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๙.๔ พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

๙.๕ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

๙.๖ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

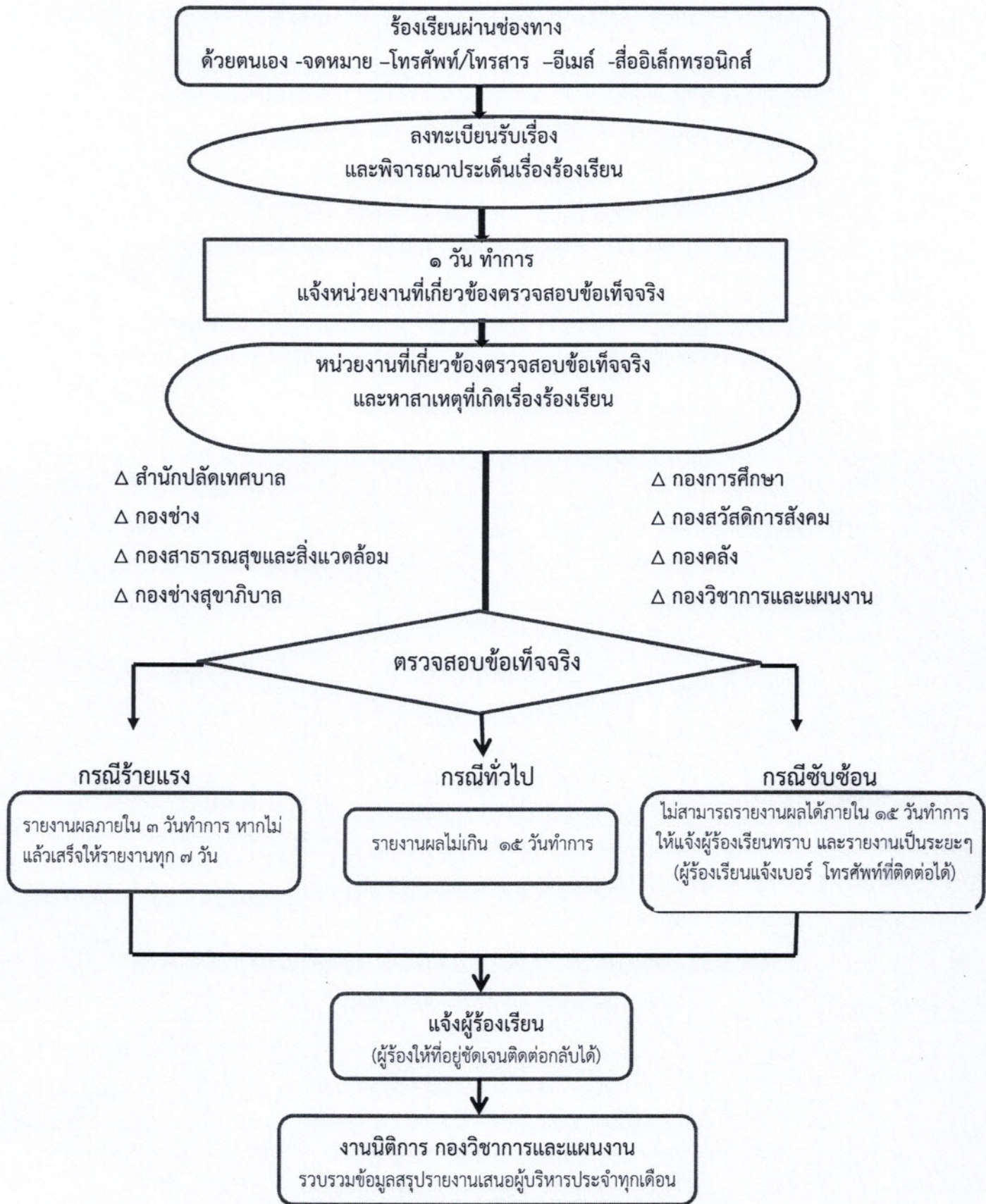
๙.๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖

๙.๘ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘

๙.๙ มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน

๙.๑๐ คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาทุจริตประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนการให้บริการรับข้อร้องเรียน



ติดต่อสอบถาม และให้คำแนะนำเพิ่มเติม :

เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ๐๔๔-๖๐๒๓๔๕ โทรสาร ๐๔๔-๖๑๑๓๙๖

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานเทศบาลเมืองบุรีรัมย์

วันที่.....เวลา.....น.

ผู้รับเรื่อง.....หน่วยงาน.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ - นามสกุล.....
 ที่อยู่ บ้านเลขที่..... หมู่ที่ ขอย ถนน.....
 ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....
 จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....
 โทรศัพท์.....

ข้อมูลที่ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน (ชื่อ - นามสกุล/กอง/สำนัก).....

รายละเอียดการร้องเรียน.....

[illegible]

เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันทีหลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว หากไม่ได้รับการตอบรับภายใน ๑๕ วันทำการ ติดต่อสอบถามได้ที่สำนักงานเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ โทรศัพท์ ๐๔๔-๖๐๒๓๔๕