



## แนวทาง ขั้นตอน และกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งการทุจริตของ เทศบาลนครบุรีรัมย์

### หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และนโยบายของรัฐบาลที่ให้ส่วนราชการ บริการข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชน รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ตลอดจนประสานงาน ติดตามเร่งรัดการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน

ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ตลอดจนเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหาร จัดการเรื่องร้องเรียนแก่ประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลนครบุรีรัมย์ สำนักปลัดเทศบาล ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ จึงได้จัดทำแนวทาง ขั้นตอน และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ขึ้น

### หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย และกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการจัดทำขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติ
๒. รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย ตลอดจนแจ้งเบาะแสการทุจริตและการปฏิบัติหน้าที่อันมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครบุรีรัมย์ มีแนวทาง ขั้นตอน และกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ
๒. เพื่อสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

/และ...

และการประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกแก่ผู้บริการ

๓. มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่กำหนดไว้  
อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายผู้บริหารท้องถิ่น นโยบายจังหวัดบุรีรัมย์ และนโยบายรัฐบาล

### ขอบเขต

กระบวนการทำงาน แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานการรับและ  
ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การวิเคราะห์ประเภทเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนร้องทุกข์  
การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์  
ของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ

### คำจำกัดความ

การจัดการเรื่องร้องเรียน	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ภาครัฐ หรือผู้มีส่วนได้เสีย ที่มาติดต่อยัง เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการ ร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วย ตนเองช่องทางโทรศัพท์ ทางโทรสาร ทางกล่องรับความคิดเห็น ทางเว็บไซต์
เจ้าหน้าที่	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงาน
ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	หมายถึง หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการกอง หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ประเภทเรื่องร้องเรียน	หมายถึง การจำแนกเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๓ ประเภทหลัก

### ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลนครบุรีรัมย์ ๙ ถนนรมย์บุรี ตำบลในเมือง อำเภอ  
เมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒. เว็บไซต์ [saraban@buriramcity.go.th](mailto:saraban@buriramcity.go.th)

๓. เฟสบุ๊ก <https://www.facebook.com/buriramcity>

๔. โทรศัพท์หมายเลข ๐-๔๔๖๐-๒๓๔๕ ต่อ ๑๐๒

๕. โทรสารหมายเลข ๐-๔๔๖๑-๑๓๙๖

๖. กล่องแสดงความคิดเห็น หน้าสำนักงานเทศบาลนครบุรีรัมย์

/ประเภท...

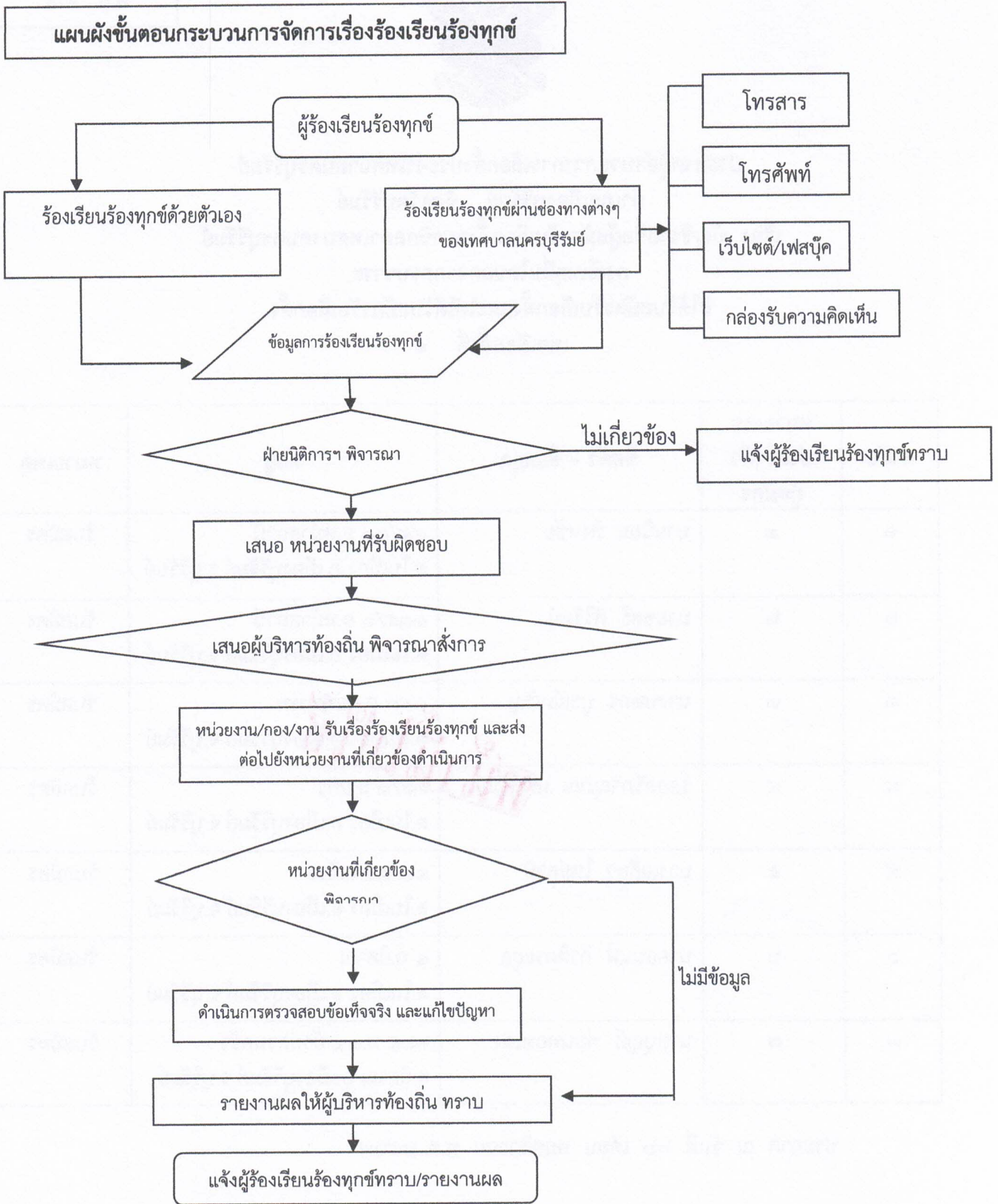


## ประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างเป็นรูปธรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม/ร้องขอ ข้อมูลแจ้ง เบาะแส	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมา เพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ ข้อคิดเห็น/ชมเชย/แจ้ง เบาะแส/สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูลจาก เทศบาลนครบุรีรัมย์	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้การ บริการประชาชน - การยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัด - การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ กิจกรรม/โครงการพัฒนาเทศบาล นครบุรีรัมย์	๓-๕ วัน	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการเรื่อง ร้องเรียนและ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
๒. ร้องเรียนการ ให้บริการของ หน่วยงานใน เทศบาลนคร บุรีรัมย์	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ ต่างๆ ที่อยู่ในความ รับผิดชอบของ สำนัก กอง งาน โรงเรียน	- พฤติกรรมการให้บริการงานต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการเรื่อง ร้องเรียนและ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
๓. ร้องเรียน เจ้าหน้าที่หรือ หน่วยงานของ เทศบาลนคร บุรีรัมย์	- ผู้ร้องเรียนได้รับความ เสียหายจากการกระทำ การใดๆ ของเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในสังกัด - เรื่องที่สร้างความเสื่อม เสียชื่อเสียง และมี ผลกระทบต่อเทศบาล นครบุรีรัมย์	- ร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัย ร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ - เจ้าหน้าที่ประพฤติมิชอบที่ส่อไป ในทางทุจริตต่างๆ - ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง - ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการเรื่อง ร้องเรียนและ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง

## อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑. ผู้บริหารท้องถิ่น มีอำนาจในการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สั่งการ และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
๒. ผู้บริหารท้องถิ่น และผู้อำนวยการกองที่เกี่ยวข้อง มีอำนาจในการพิจารณาและอนุมัติการตรวจสอบติดตาม แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และพิจารณาผลตรวจสอบ
๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ มีหน้าที่ในการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประสานงานส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตรวจสอบพร้อมสรุปรายงานผลการตรวจสอบ และติดตามผลการแก้ไขปัญหา
๔. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่ในการให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาพร้อมทั้งแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ และรายงานผลการดำเนินการมายังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อรายงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป



อธิบายสัญลักษณ์  เริ่มต้น/สิ้นสุด  ดำเนินการ  พิจารณา



กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
- กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

ประเภท	ชื่อ	เลขที่ - วันที่	หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	วันที่
ข้อบังคับ	ข้อบังคับว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖	ฉบับที่ ๑๖	คณะรัฐมนตรี	๒๕๕๖
ระเบียบ	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒	ฉบับที่ ๑๖	สำนักนายกรัฐมนตรี	๒๕๕๒
กฎหมาย	พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖	ฉบับที่ ๑๖	คณะรัฐมนตรี	๒๕๕๖
กฎหมาย	พระราชบัญญัติว่าด้วยการร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒	ฉบับที่ ๑๖	สภาผู้แทนราษฎร	๒๕๕๒
กฎหมาย	พระราชบัญญัติว่าด้วยการร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒	ฉบับที่ ๑๖	สภาผู้แทนราษฎร	๒๕๕๒
กฎหมาย	พระราชบัญญัติว่าด้วยการร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒	ฉบับที่ ๑๖	สภาผู้แทนราษฎร	๒๕๕๒
กฎหมาย	พระราชบัญญัติว่าด้วยการร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒	ฉบับที่ ๑๖	สภาผู้แทนราษฎร	๒๕๕๒
กฎหมาย	พระราชบัญญัติว่าด้วยการร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒	ฉบับที่ ๑๖	สภาผู้แทนราษฎร	๒๕๕๒

มีมติเห็นชอบ

นาย... (ชื่อ) ... (ตำแหน่ง) ... (หน่วยงาน)