



# คู่มือ

มาตรฐานการปฏิบัติงาน  
การจัดการเรื่องร้องเรียน  
เทศบาลเมืองบุรีรัมย์



ฉบับปรับปรุง : กรกฎาคม 2557



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<br>- เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษรกรอกแบบฟอร์ม รับเรื่อง | ถูกต้อง ครบถ้วน                                | เจ้าพนักงานธุรการ<br>กอง/สำนัก                                  |
| ๒     | ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน             | - ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน เสนอ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป                                                                                                                                           | ทันทีที่ได้รับเรื่อง                           |                                                                 |
| ๓     | ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น         | - พิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบและอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้                                                                                     | เชื่อถือได้และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้ | หัวหน้าฝ่ายบริหาร<br>ทั่วไป                                     |
| 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<br>กอง/สำนัก                                  |
| ๗     | หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง | -ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก                                                                                                                | ถูกต้อง ครบถ้วน                                | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง<br>งานนิติการ กอง<br>วิชาการและ<br>แผนงาน |
| ๘     | รวบรวมเสนอประจำเดือน                    | -รวบรวมเรื่องร้องเรียนรายเดือน สรุปรายงานผู้บริหาร                                                                                                                                                      | ถูกต้อง ครบถ้วน                                | งานนิติการ กอง<br>วิชาการและ<br>แผนงาน                          |



## 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

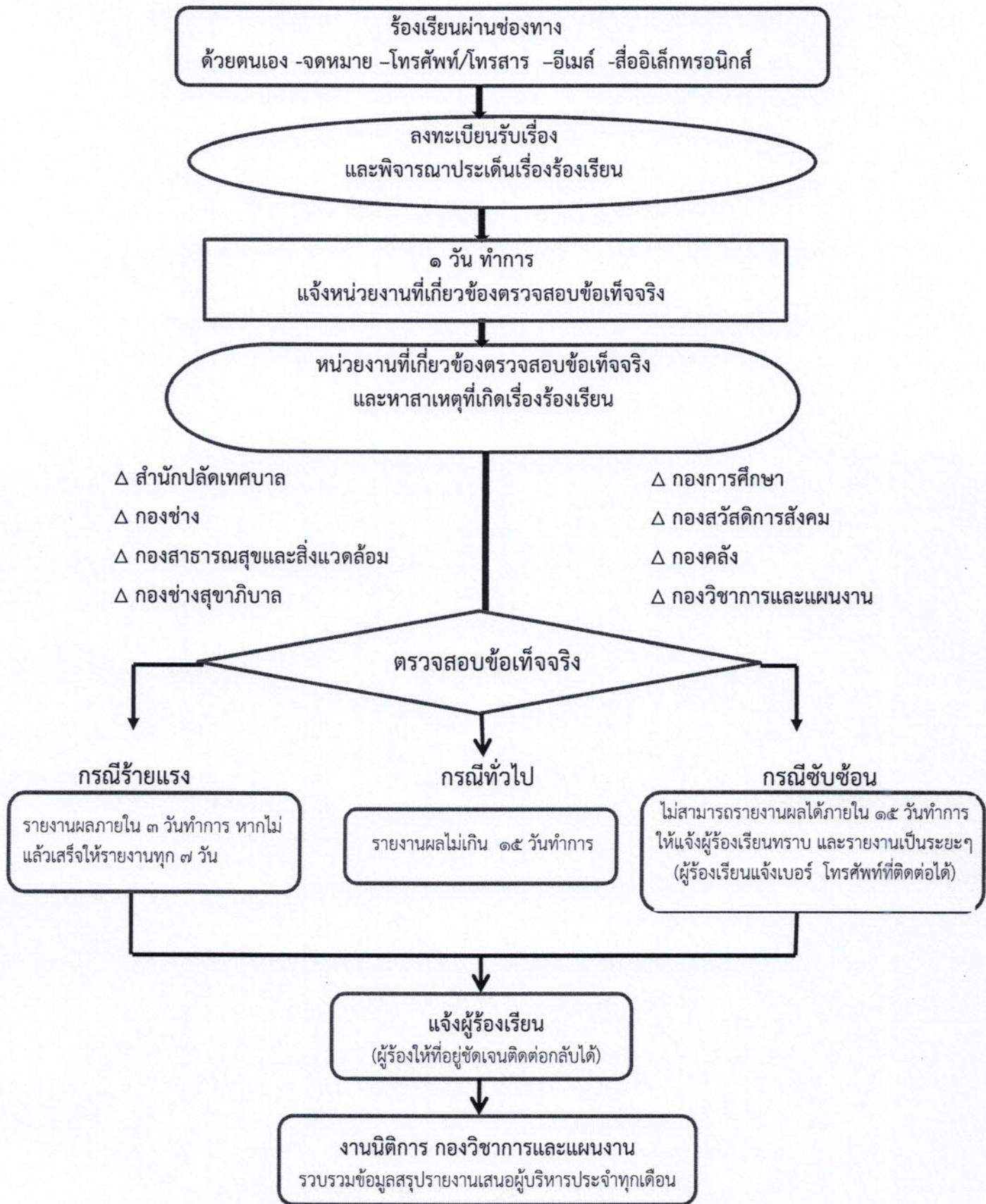
๙.๘ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘

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.....

This image shows a full page of white paper with horizontal dashed lines, typical of primary school writing paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันทีหลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว หากไม่ได้รับการตอบรับภายใน ๑๕ วันทำการ ติดต่อสอบถามได้ที่สำนักงานเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ โทรศัพท์ ๐๔๔-๖๐๒๓๔๕



## ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ตระหนักถึงสิทธิของประชาชนดังกล่าว จึงได้จัดช่องทางการติดต่อร้องเรียน ผ่านช่องทางดังนี้.-

1. ติดต่อด้วยตนเอง
2. ทางจดหมาย ถึง สำนักงานเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ เลขที่ 9 ถนนรมย์บุรี ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ 31000
3. ทางอินเทอร์เน็ต - เว็บไซต์เทศบาลเมืองบุรีรัมย์  
[www.buriramcity.go.th](http://www.buriramcity.go.th) - ร้องเรียนร้องทุกข์
4. ทางอีเมลอิเล็กทรอนิกส์ [admin@buriramcity.go.th](mailto:admin@buriramcity.go.th)
5. ตั้รับฟังความคิดเห็น
6. ผนังกันบัญชี
7. สื่อสังคมออนไลน์ Facebook Line
8. อื่นๆ



กองวิชาการและแผนงาน  
เทศบาลเมืองบุรีรัมย์