



แนวทาง ขั้นตอน และกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งการทุจริต ของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์

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 และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลตลอดจนเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหาร จัดการเรื่องร้องเรียนแก่ประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ สำนักปลัดเทศบาล ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ จึงได้จัดทำแนวทาง ขั้นตอน และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ขึ้น

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย และกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการจัดทำขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติ

๒. รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย ตลอดจนแจ้งเบาะแสการทุจริตและการปฏิบัติหน้าที่อันมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ มีแนวทาง ขั้นตอน และกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ

๒. เพื่อสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

/และ...

และการประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกแก่ผู้บริการ

๓. มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่กำหนดไว้
อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายผู้บริหารท้องถิ่น นโยบายจังหวัดบุรีรัมย์ และนโยบายรัฐบาล

ขอบเขต

กระบวนการทำงาน แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานการรับและ
ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การวิเคราะห์ประเภทเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ การ
ประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน 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 สำนักงานเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ๙ ถนนรมย์บุรี ตำบลในเมือง อำเภอ
เมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒. เว็บไซต์ info@buriramcity.go.th

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

๔. โทรศัพท์หมายเลข ๐-๔๔๖๐-๒๓๔๕ ต่อ ๑๐๒

๕. โทรสารหมายเลข ๐-๔๔๖๑-๑๓๙๖

๖. กล่องแสดงความคิดเห็น หน้าสำนักงานเทศบาลเมืองบุรีรัมย์

/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 เทศบาลเมืองบุรีรัมย์	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้การ บริการประชาชน - การยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัด - การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ กิจกรรม/โครงการพัฒนาเทศบาล เมืองบุรีรัมย์	๓-๕ วัน	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการเรื่อง ร้องเรียนและ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
๒. ร้องเรียนการ ให้บริการของ หน่วยงานใน เทศบาลเมือง 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 เทศบาลเมือง บุรีรัมย์	- ผู้ร้องเรียนได้รับความ เสียหายจากการกระทำ การใดๆ ของเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในสังกัด - เรื่องที่สร้างความเสื่อม เสียชื่อเสียง และมี ผลกระทบต่อเทศบาล เมืองบุรีรัมย์	- ร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัย ร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ - เจ้าหน้าที่ประพฤติมิชอบที่สื่อไป ในทางทุจริตต่างๆ - ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง - ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการเรื่อง ร้องเรียนและ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง

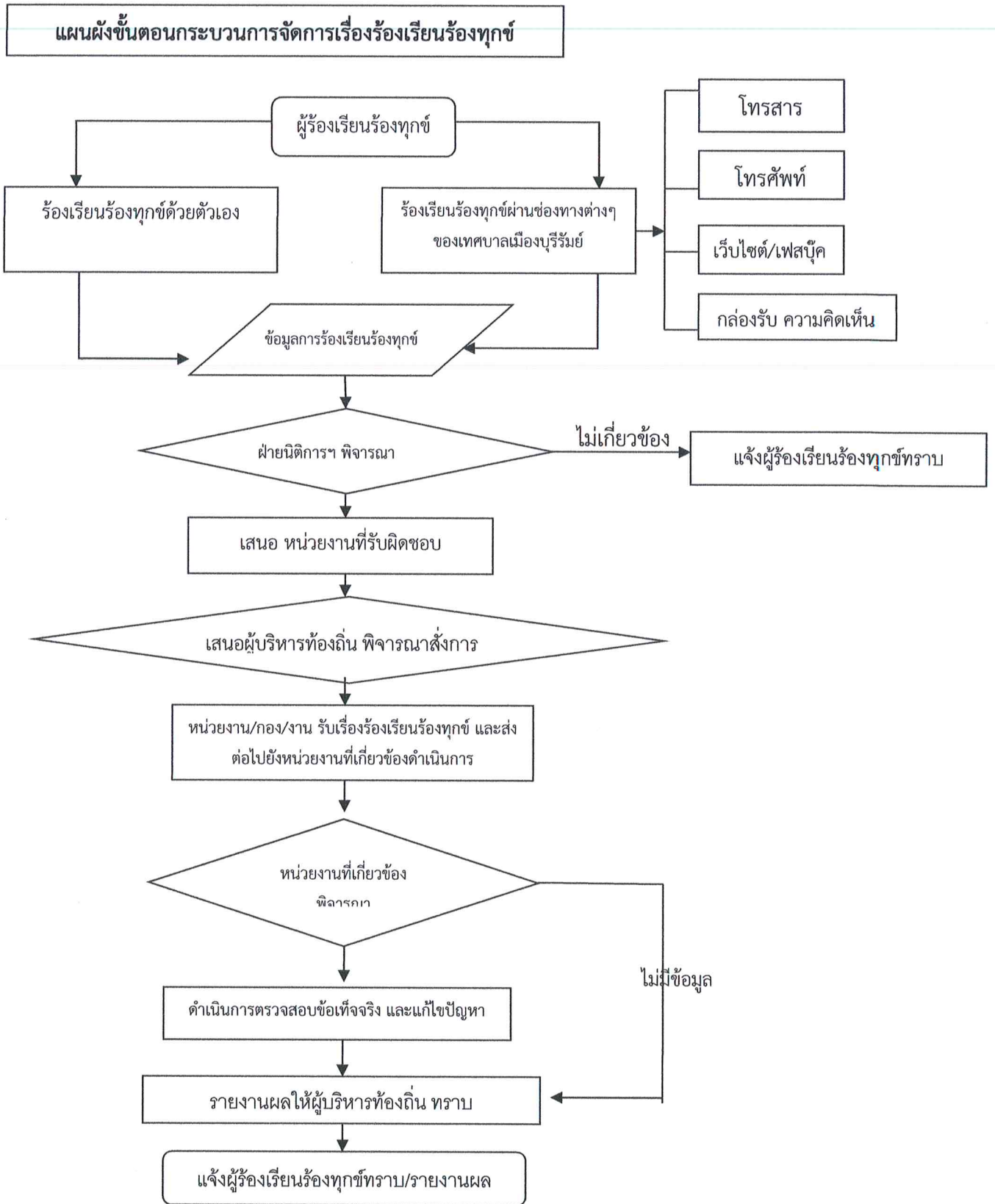
อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

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

