

**แนวทางการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ
ของสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร**

๑. คำจำกัดความ

“สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร” หมายถึง สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยส่วนราชการดังนี้

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ส่วนบริหารกลาง มี ๓ กลุ่มงานคือ กลุ่มงานสารบรรณกลางและบริหารเอกสาร กลุ่มงานพิธีการ กลุ่มงานอาคารและสถานที่

ส่วนเลขานุการ มี ๓ กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานอำนวยการ กลุ่มงานเลขานุการผู้บริหาร และกลุ่มงานประสานนโยบาย

ฝ่ายการคลัง

ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์

“บุคลากร” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานจ้างเหมาบริการ ในสังกัดสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานครซึ่งได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียน

“ประชาชน/ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนทั่วไป บุคลากรและเจ้าหน้าที่สังกัดกรุงเทพมหานครและนอกสังกัดของกรุงเทพมหานครที่มาขอรับบริการจากกรุงเทพมหานคร

“เรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ” หมายถึง เรื่องที่ประชาชน/ผู้รับบริการแจ้งเรื่องราวต่างๆมายังสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร เพื่อขอรับบริการ ขอความช่วยเหลือ แก้ไขหรือบรรเทาเหตุ ขอให้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความเป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมายอันเกิดจากบุคลากรของกรุงเทพมหานคร

๒. ช่องทางการแจ้งเรื่อง ประชาชน/ผู้รับบริการสามารถแจ้งเรื่องผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่

(๑) แจ้งเรื่องด้วยตนเองที่สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร

(๒) ทางเว็บไซต์ ดังนี้ เพจสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร <https://www.facebook.com/สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร> และเพจศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ กรุงเทพมหานคร/ศูนย์กทม.1555 <https://www.facebook.com/rongtook1555>

(๓) ทางโทรศัพท์สายด่วน 1555

(๔) ทางไปรษณีย์

(๕) หน่วยงานภายนอกสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร

๓. ประเภทและลักษณะของเรื่องรับแจ้ง

(๑) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรุงเทพมหานครกำหนดประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๒๓ ประเภทหลัก ได้แก่ อาคาร บาทวิถี ถนน สะพาน เชื้อนคูคลอง ท่อระบายน้ำ ที่พักผู้โดยสาร ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ขยะและสิ่งปฏิกูล น้ำท่วม ต้นไม้สวนสาธารณะ สภาพแวดล้อมเป็นพิษ กระทำผิดในที่สาธารณะ

ปัญหาการจราจร การบริหารงานบุคคล การคุ้มครองผู้บริโภค ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ยาเสพติด เหตุเดือดร้อนรำคาญ เรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่น และเรื่องฉุกเฉิน

(๒) เรื่องที่ไม่ใช่เรื่องร้องทุกข์ ได้แก่ การชมเชย ขอบคุณ เสนอแนะ

(๓) เรื่องรับแจ้งที่ไม่นำมาพิจารณา ได้แก่ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์ เรื่องที่ใช้ถ้อยคำไม่สุภาพ รายละเอียดไม่ครบถ้วนเพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อประกอบการดำเนินการตรวจสอบให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูลหลักฐาน

๔. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้แจ้ง

ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาดำเนินการเรื่องที่ได้รับแจ้งโดยปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการพ.ศ. ๒๕๔๔ ในส่วนของประเภทชั้นความลับ และการกำหนดชั้นความลับ และต้องดำเนินการเพื่อคุ้มครองผู้แจ้งและผู้เกี่ยวข้องอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากการแจ้งตามมติคณะรัฐมนตรี ตามนัยหนังสือที่ นร ๐๒๐๖/ว.๒๑๘ ธันวาคม ๒๕๔๑

๕. แนวทางการปฏิบัติงานจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

๕.๑ กรณีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร

(๑) การรับแจ้งเรื่องจากประชาชน/ผู้รับบริการ สามารถดำเนินการได้ตามช่องทางที่สำนักงานเลขานุการกำหนด กรณีที่ประชาชน/ผู้รับบริการมิได้จัดทำเป็นหนังสือมา ให้เจ้าหน้าที่บันทึกเรื่องลงในฟอร์มแบบขอคัดสำเนา/รับเรื่องราวร้องทุกข์และข้อเสนอแนะของประชาชน และลงชื่อในช่องผู้ยื่นคำขอทุกครั้ง โดยให้ระบुरายละเอียดเรื่องที่ต้องการแจ้งตามสมควร โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ แนบเอกสารที่เกี่ยวข้องและแนบสำเนาบัตรประชาชนพร้อมลงรายชื่อรับรองทุกครั้ง กรณีที่ผู้แจ้งไม่สามารถบันทึกรายละเอียดเองได้ให้เจ้าหน้าที่บันทึกรายละเอียดตามคำแจ้ง และอ่านให้ผู้แจ้งฟังก่อนทุกครั้ง

(๒) ผู้อำนวยการสำนักงานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ในกรณีที่ผู้อำนวยการสำนักงานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการและตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องที่ได้รับแจ้งให้คณะกรรมการหรือคณะทำงานดำเนินการให้แล้วโดยเร็วนับตั้งแต่วันที่มิคำสั่งแต่งตั้ง

(๓) เมื่อส่วนราชการหรือคณะกรรมการหรือคณะทำงานที่ได้รับแต่งตั้งได้รับทราบเรื่องแจ้งผู้แจ้งเรื่อง(หากสามารถติดต่อได้) ทราบการพิจารณาในเบื้องต้นตามช่องทางที่ได้รับแจ้งเรื่องโดยทันที

(๔) เมื่อดำเนินการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งตามอำนาจหน้าที่เรียบร้อยแล้ว และรายงานผู้อำนวยการสำนักงานรับทราบและมีข้อพิจารณาสั่งการแล้ว ให้ส่วนราชการหรือคณะกรรมการหรือคณะทำงานแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้แจ้งเรื่อง (หากสามารถติดต่อได้) ทราบตามช่องทางที่ได้รับแจ้งเรื่องโดยทันที

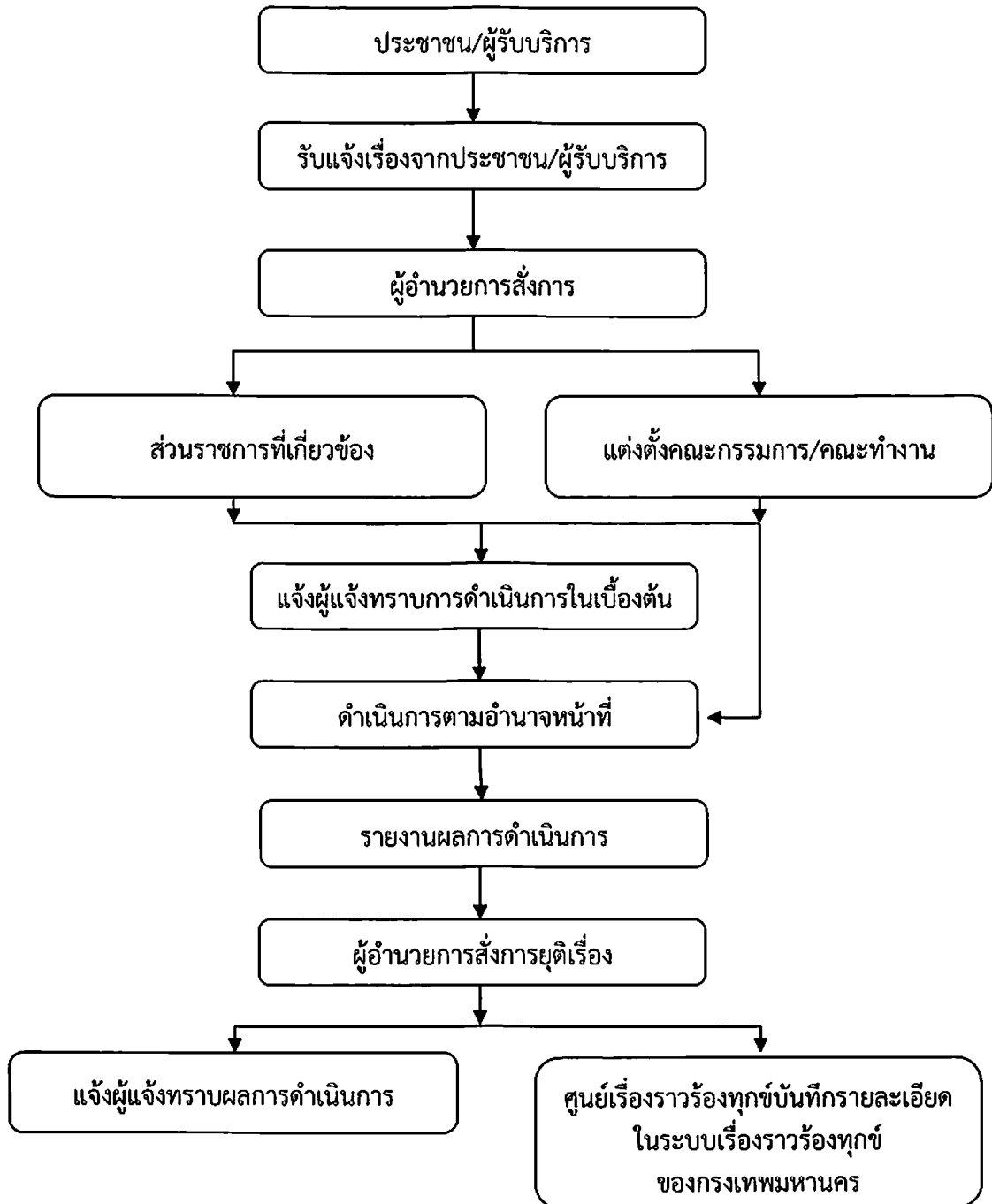
๕.๒ กรณีนอกเหนืออำนาจหน้าที่ของสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร

(๑) การรับแจ้งเรื่องดำเนินการเช่นเดียวกับข้อ ๕.๑ (๑)

(๒) ผู้อำนวยการสำนักงานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ดำเนินการต่อไป

(๓) ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ จัดทำหนังสือเพื่อประสานแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ พร้อมแจ้งผู้แจ้งเรื่อง (หากสามารถติดต่อได้) ทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้นโดยทันที

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ
กรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่



แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ
กรณีนอกเหนืออำนาจหน้าที่

