



# คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน

สำนักงานเขตราชภัฏวชิรฯ

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะสามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นไปอย่างมีระบบ ตามมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนหรือหน่วยงานภายนอก การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไข การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล และการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

อีกทั้งยังเพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม เป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือปฏิบัติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๒๒

สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ซึ่งสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะสามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการ และให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ผู้จัดทำ กลุ่มงานประชาสัมพันธ์

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	๑
๑. วัตถุประสงค์	๓
๒. ขอบเขต	๓
๓. คำจำกัดความ	๓
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
๕. หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๖. วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
๗. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อาจไม่รับพิจารณา	๗
๘. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน	๘
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
๙.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
๙.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ	๘
๙.๓ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๙
๑๐. การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๑
๑๑. ประเภทของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๒
๑๒. การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๘
๑๓. การรวบรวมข้อมูล	๑๘
๑๔. ผู้มีสิทธิขอรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๘
๑๕. ประโยชน์ที่ได้รับ	๑๙
ภาคผนวก	๒๐
แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒๑

## คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ

### ๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะสามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นไปอย่างมีระบบ ตามมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนหรือหน่วยงานภายนอก การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไข การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล และการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

### ๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายงานผลการดำเนินการ การติดตามประเมินผล เสนอต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป

### ๓. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่ประชาชน เอกชน หรือส่วนราชการเพื่อขอรับบริการ ขอความช่วยเหลือแก้ไขหรือบรรเทาเหตุ ขอให้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความเป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย และร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ ดังนี้

โทรศัพท์ ๐ ๒๔๒๘ ๔๘๘๔, ๐ ๒๔๒๗ ๔๗๒๗

เว็บไซต์ของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ : <https://webportal.bangkok.go.th/ratburana>

Facebook ของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ : <https://www.facebook.com/ratburanaofficial/>

ติดต่อด้วยตนเอง ณ ฝ่ายปกครอง ชั้น ๖ สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ

“ผู้ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือผู้ที่มาปรึกษา ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

“คำร้องทุกข์” หมายถึง คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ

“แพลตฟอร์ม Traffy Fondue” หมายถึง ช่องทางรับแจ้งและจัดการปัญหาเมืองที่พบ ผ่าน LINE Chatbot แบบอัตโนมัติ อีกทั้งยังสามารถสอบถามเพิ่มเติมหรือแจ้งความคืบหน้าให้แก่ผู้ที่แจ้งปัญหาได้ เมื่อระบบได้รับรายละเอียดปัญหาจากผู้แจ้งครบถ้วนแล้ว ระบบจะทำการวิเคราะห์ประเภทปัญหาจากข้อมูลโดยอัตโนมัติ และแจ้งเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ไขปัญหาในพื้นที่ดังกล่าว ซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถเชิญหน่วยงานอื่นมาแก้ไขปัญหาร่วมกันได้ เพื่อให้เกิดการแก้ไขข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

#### ฝ่ายปกครอง

อำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การทะเบียนปกครอง (ได้แก่ ทะเบียนพินัยกรรม ทะเบียนมรดกนิเทศทะเบียนสมาคม ทะเบียนพาณิชย์ ทะเบียนมัสยิดอิสลาม ทะเบียนศาลเจ้า ทะเบียนสัตว์พาหนะ ทะเบียนนิติกรรม)

การฌาปนกิจสงเคราะห์ การช่วยเหลือผู้ประสบภัย การสอบสวนรับรองบุคคล การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การเลือกตั้ง การทำประชาคมติและประชาพิจารณ์ การจัดทำแผนพัฒนาเขต การคุ้มครองผู้บริโภค การบริหารและ บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ การบริหารงานบุคคลและสวัสดิการ การประชาสัมพันธ์ การรับเรื่องร้องทุกข์ การสื่อสารและรับส่งวิทยุ การประชุม งานอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน งานลูกเสือชาวบ้าน งานมวลชน งาน เขตเคลื่อนที่ งานสภาเขต งานราชการส่วนภูมิภาค งานทะเบียนพาณิชย์ งานยุทธศาสตร์นโยบายและแผนการ ติดตามประเมินผล งานบริหารงานทั่วไป งานสารบรรณและธุรการ งานช่วยอำนวยความสะดวกและเลขานุการ งานพิธีการ งานดูแลและรักษาความปลอดภัยอาคาร สถานที่และยานพาหนะกลาง งานสารสนเทศ งานราชการประจำทั่วไป ของสำนักงานเขต งานที่ไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการใดโดยเฉพาะ และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับ มอบหมาย

### **ฝ่ายทะเบียน**

มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนแรงงานต่างด้าว สัญชาติ ทะเบียนทั่วไป (ได้แก่ ทะเบียนครอบครัว ทะเบียนชื่อบุคคล) การควบคุม ดูแล ศูนย์บริหารราชการ ฌับไว ไสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) การจัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้ง และการพิจารณากำหนดหน่วย เลือกตั้ง การดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบ และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับ มอบหมาย

### **ฝ่ายโยธา**

มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการก่อสร้าง การซ่อมแซม และการปรับปรุงโรงเรียน ถนน ตรอก ซอย ทางเท้า ผิวจราจร สิ่งสาธารณประโยชน์ และสะพานคนเดินข้าม การอนุญาตตัดคั่นหินทางเท้า การพิจารณาอนุญาตกระทำ การต่าง ๆ ในที่สาธารณะของหน่วยงานสาธารณูปโภค การจัดหาและการจัดกรรมสิทธิ์ที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ อย่างอื่นเพื่อกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่หรือเพื่อประโยชน์สาธารณะอย่างอื่นโดยวิธีตกลงซื้อขาย การขออนุญาตและ การจัดซื้อโดยวิธีปรองดองตามมติคณะรัฐมนตรี การดูแลรักษาที่สาธารณะและที่ของเอกชนที่ยินยอมให้ประชาชน ใช้ประโยชน์ร่วมกัน การบำรุงดูแลรักษาคู คลอง ทาง หรือท่อระบายน้ำ สะพานข้ามคลอง การป้องกันและแก้ไข ปัญหาน้ำท่วม ร่วมมือกับสำนักผังเมืองในการวางและจัดทำผังเมืองประเภทต่าง ๆ การควบคุมอาคารตามที่ได้รับ มอบหมาย การประกาศเขตเพลิงไหม้และผังเฉพาะกิจ การตรวจสอบและควบคุมการใช้ประโยชน์ที่ดิน การกำหนด พื้นที่ที่จะจัดรูปที่ดินกรณีที่เป็นพื้นที่เฉพาะภายในเขต ประสานสำนักการจราจรและขนส่งในการจัดทำ ติดตั้ง ซ่อมแซม และดูแลรักษาความสะอาดป้ายชื่อ ซอย ป้ายจราจร และกระโจมองโค้ง การทำสีขอบคั่นหิน การทำสี ดี เส้น รวมถึงเส้นทแยงเหลือง การจัดทำคั่นชะลอความเร็ว การติดตั้ง guardrail อุปกรณ์ประกอบถนนและทาง จักรยาน และรวมถึงการสำรวจ ออกแบบ หรือประมาณราคาเพื่อของบประมาณ การบริหารงบประมาณ การ จัดหาพัสดุ การควบคุมการก่อสร้าง ซ่อมแซม ปรับปรุง หรือบำรุงรักษาตามสัญญาหรืออำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบ มอบหมาย และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

### **ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล**

มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการสุขาภิบาลอาหาร การสุขาภิบาลสถานที่และการประกอบกิจการที่เป็นอันตราย ต่อสุขภาพ การสุขาภิบาลตลาด สถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร การสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม การสุขาภิบาล ทั่วไปให้ได้มาตรฐานทางสุขาภิบาลและถูกสุขลักษณะ การควบคุมดูแลการจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ

การควบคุมมลพิษ การพัฒนา ควบคุม และรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม การเสริมสร้างศักยภาพผู้บริหารและสร้างหรือขยายเครือข่ายการมีส่วนร่วมในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข การกำจัดแมลงและสัตว์นำโรค การควบคุมการเลี้ยงหรือปล่อยสัตว์ การควบคุมจัดการ กำจัด ห้าม ป้องกันและระงับเหตุรำคาญที่อาจเกิดหรือเกิดขึ้นในที่สาธารณะหรือสถานที่เอกชน การอนุญาตให้ใช้เครื่องขยายเสียง การออกไปอนุญาตสุสานและฌาปนสถาน สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง การปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายต่าง ๆ เช่น กฎหมายว่าด้วยอาหาร การใช้สารระเหย คุ้มครองผู้บริโภค โรงงาน เป็นต้น และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

### **ฝ่ายรายได้**

มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินการจัดเก็บรายได้ของกรุงเทพมหานคร (ได้แก่ ภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ค่าเช่า ค่าบริการ และรายได้อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย) การสืบทรัพย์สินผู้ค้างชำระภาษีที่อยู่ในพื้นที่เขต การดำเนินคดีแก่ผู้ค้างภาษี การจัดทำทะเบียนควบคุมการจัดเก็บรายได้ การจัดทำสถิติการจัดเก็บรายได้แต่ละประเภท การรายงานการจัดเก็บภาษี และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

### **ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ**

มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย การรักษาสภาพสิ่งแวดล้อม การเก็บขนมูลฝอย (ยกเว้นมูลฝอยในแม่น้ำเจ้าพระยา เรือท่องเที่ยว และเรือสินค้า) การสุขาภิบาลสิ่งปฏิกูล การจัดเก็บค่าธรรมเนียมการเก็บขนมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การปลูก ดูแล และบำรุงรักษาต้นไม้ การพิจารณาอนุญาตตัดและขุดย้ายต้นไม้ในที่สาธารณะ การจัดทำแผนการปลูกต้นไม้และพื้นที่สีเขียวในพื้นที่เขตที่รับผิดชอบ การดูแลรักษาความสะอาดบริเวณโบราณสถาน สถานที่ที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์และสถาปัตยกรรม การสนับสนุนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

### **ฝ่ายการศึกษา**

มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการทั่วไป การงบประมาณ การเงิน การบัญชี และพัสดุ การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการศึกษาภาคบังคับ พ.ศ. ๒๕๔๕ งานกิจกรรมนักเรียนในสถานศึกษา (ได้แก่ จัดตั้งกลุ่มลูกเสือ เนตรนารีและยุวกาชาด แต่งตั้งผู้บังคับบัญชา แต่งตั้งผู้บังคับบัญชาลูกเสือและยุวกาชาด การทะเบียนลูกเสือและยุวกาชาด) ตรวจสอบโรงเรียน จัดพิธีการ และกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน ดำเนินการเกี่ยวกับการเจ้าหน้าที่ สวัสดิการ เครื่องราชอิสริยาภรณ์ และบำเหน็จบำนาญของข้าราชการครูและลูกจ้างของโรงเรียน และข้าราชการครูในฝ่ายการศึกษา การเลือกตั้ง อ.ก.ข้าราชการครู การเลือกตั้งกรรมการคุรุสภา การนิเทศการศึกษา การดำเนินการเกี่ยวกับการส่งข้าราชการครูเข้ารับการศึกษา การประชุมสัมมนา การนิเทศและตรวจสอบ การสนับสนุนงานวิชาการ วิจัย ประเมินผลโครงการและเผยแพร่งานข้อมูลทาง การศึกษา จัดทำรายงานและเผยแพร่ การประสานงานวิชาการระหว่างโรงเรียน กลุ่มโรงเรียน ดำเนินงานศูนย์วิชาการเขตและหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

### **ฝ่ายการคลัง**

มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานงบประมาณ การเงิน การบัญชี และการพัสดุ ที่เบิกจ่ายจากเงิน งบประมาณ กรุงเทพมหานคร เงินอุดหนุนรัฐบาล เงินนอกงบประมาณและเงินอื่นใด (ได้แก่ การรับเงิน การเบิก จ่ายเงิน การนำส่งเงินต่อคลังกรุงเทพมหานคร การเก็บรักษาเงิน การจัดทำสรรพบัญชีและทะเบียนต่างๆ การตรวจสอบหลักฐานการจ่าย การจัดทำงบเดือนแสดงรายการจ่ายเงินของหน่วยงาน การจัดทำรายงานทางการเงินตาม

ระยะเวลาที่กำหนด การวิเคราะห์รายงานทางการเงินเพื่อการบริหาร การตรวจสอบรายงานทางการเงินของหน่วยงาน การจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี การควบคุมการจัดทำแผนการใช้จ่ายเงินเพื่อการบริหาร การบริหารงบประมาณ การติดตามผลการดำเนินงานด้านงบประมาณ การจัดหาและควบคุมพัสดุ การควบคุมทรัพย์สิน การบริหารการเงินการคลังภาครัฐสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์) การปฏิบัติงานตามโครงการ จัดระบบข้อมูลและรายงานระบบคอมพิวเตอร์ของกรุงเทพมหานคร (MIS) จำนวน ๔ ระบบงาน (ได้แก่ ระบบงานงบประมาณ ระบบงานการเงิน ระบบงานบัญชี ระบบบัญชีทรัพย์สิน ระบบงานจัดซื้อ ระบบงานจัดจ้าง ระบบงานเงินเดือน ระบบงานบริหารคลังพัสดุกลาง ระบบงานบริหารน้ำมันเชื้อเพลิงและหล่อลื่น) การบริหารข้อมูลและรายงานภาพรวมของงบประมาณ การเงิน การคลัง การพัสดุและทรัพย์สินของหน่วยงาน และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

### ฝ่ายเทคนิค

มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมาย อื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร การควบคุม ดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ บ้านเมือง การส่งเสริมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การส่งเสริมสนับสนุนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานนิติการทั่วไป งานเกี่ยวกับคดี และการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในส่วนที่ เกี่ยวข้องกับคดี และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

### ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินการพัฒนาชุมชน และสังคมทั้งทางด้านกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม อนามัย และคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน การเสริมสร้างศักยภาพของผู้นำ ชุมชน องค์กรชุมชนและเครือข่ายชุมชน การพัฒนาสภาพแวดล้อมและที่อยู่อาศัย การจัดให้มีองค์กรประชาชน ในรูปแบบคณะกรรมการชุมชน การส่งเสริมสนับสนุนและจัดตั้งสหกรณ์ชุมชน กองทุนพัฒนาชุมชน กองทุน หมู่บ้านและชุมชนเมือง การปรับปรุงชุมชน การรื้อย้ายชุมชน การประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อจัดหาที่อยู่ ชั่วคราว การส่งเสริมอาชีพ การจัดหาแหล่งจำหน่ายผลผลิต การดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์ฝึกอาชีพ การจัดตั้ง ศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัว การดำเนินการเกี่ยวกับยาเสพติด การสงเคราะห์สตรี ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส และผู้ประสบภัย การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพและส่งเสริมความประพฤติเด็ก การควบคุมดูแลการดำเนินงานสถานรับเลี้ยงเด็กและสถานสงเคราะห์ ศูนย์เยาวชน ห้องสมุด บ้านหนังสือ ศูนย์กีฬา และลานกีฬา การดำเนินการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ การให้บริการ และจัดกิจกรรม นันทนาการด้านดนตรี กีฬา ห้องสมุด ฯลฯ งานสภาเยาวชนเขต การอนุรักษ์ส่งเสริม เผยแพร่ ฟันฟู บำรุงรักษา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น งานสภาวัฒนธรรมเขต งานพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การสนับสนุนและประสานการ ดำเนินงานร่วมกับเครือข่ายด้านวัฒนธรรม นันทนาการและการท่องเที่ยว การให้คำปรึกษาแนะนำทางวิชาการเกษตรและสภาพแวดล้อมเพื่อการเกษตร การดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตร และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

## ๕. หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑ เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ในเรื่องดังต่อไปนี้

๕.๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

- ๕.๑.๒ กระทำคามผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๕.๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๕.๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- ๕.๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
- ๕.๑.๖ ขอความช่วยเหลือแก้ไขหรือบรรเทาเหตุ
- ๕.๑.๗ ขอให้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน
- ๕.๑.๘ ความไม่เป็นธรรม
- ๕.๑.๙ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

๕.๒. เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๕.๓. การใช้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

## ๖. วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๖.๒ วัน เดือน ปี

๖.๓ ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๔ ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความ เดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการ ทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

๖.๕ ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

## ๗. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อาจไม่รับพิจารณา

๗.๑ คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ร้องเรียนจริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๗.๒ คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็น บัตรสนเท่ห์หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้



## ๘. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน และผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ จะปกปิด ชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้ และเก็บรักษา ข้อมูลของผู้ร้องเรียน และผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบ เรื่องร้องเรียน เท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ร้องเรียน มีหน้าที่เก็บรักษา ข้อมูล ข้อร้องเรียน และเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียน และผู้ให้ข้อมูลไว้เป็น ความลับ ห้ามเปิดเผย ข้อมูลแก่ บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

## ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๙.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๙.๑.๑. ประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่ประชาชน เอกชน หรือส่วนราชการ เพื่อขอรับบริการ ขอความช่วยเหลือแก้ไขหรือบรรเทาเหตุ ขอให้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย ที่ประชาชนผู้ร้องทุกข์แจ้งร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ เช่น แพลตฟอร์ม Traffy Fondue โทรศัพท์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๔๒๘ ๔๘๘๔, ๐ ๒๔๒๗ ๔๗๒๗ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ratburana\_bma@hotmail.com ติดต่อด้วยตนเอง ที่ ฝ่ายปกครอง ชั้น ๖ สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ เว็บไซต์สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ <https://webportal.bangkok.go.th/ratburana> เพจ Facebook ของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ <https://www.facebook.com/ratburanaofficial/> และจากหน่วยงานอื่น ๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๙.๑.๒ กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือมาติดต่อด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ จะต้องสอบถาม และกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ-สกุล ที่อยู่อาศัยหรือหมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ หากผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจน ว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน สถานที่หรือบริเวณที่เกิดเหตุ ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบด้วย

### ๙.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ

๙.๒.๑ แพลตฟอร์ม Traffy Fondue

๙.๒.๒ โทรศัพท์ : หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๔๒๘ ๔๘๘๔, ๐ ๒๔๒๗ ๔๗๒๗

๙.๒.๓ เว็บไซต์สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ : <https://webportal.bangkok.go.th/ratburana>

๙.๒.๔ Facebook สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ : <https://www.facebook.com/ratburanaofficial/>

๙.๒.๕ ติดต่อด้วยตัวเอง ณ ฝ่ายปกครอง ชั้น ๖ สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ

๙.๒.๖ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : ratburana\_bma@hotmail.com

๙.๒.๗ จดหมายไปรษณีย์ : สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ เลขที่ ๑ ถ.ราชบุรีบูรณะ แขวงราชบุรีบูรณะ  
เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๔๐

๙.๒.๘ เรื่องร้องเรียนผ่านผู้รับร้องเรียนร้องทุกข์ ผู้รับความเห็นคิด ณ สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ

### ๙.๓ ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๙.๓.๑ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ประชาชนผู้ร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue แนวทาง  
ปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ ฝ่ายปกครองมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง จากแพลตฟอร์ม  
Traffy Fondue ทุกวันโดยเร็วที่สุด

ขั้นตอนที่ ๒ พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตรวจสอบรายละเอียด หน่วยงานที่รับผิดชอบ  
(เจ้าของเรื่อง)

ขั้นตอนที่ ๓ เชิญร่วมหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเรื่องที่ได้รับแจ้ง

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ หลังจากได้รับ  
เรื่องอย่างรวดเร็วที่สุด โดยยึดถือกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับเป็นหลัก

ขั้นตอนที่ ๕ หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์รายงานผลการดำเนินการแก้ไขเรื่อง  
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางระบบแพลตฟอร์ม Traffy Fondue

ขั้นตอนที่ ๖ ในกรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่ได้อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของสำนักงานเขตราชบุรี  
บูรณะ จะดำเนินการส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบตรวจสอบแก้ไขปัญหาต่อไป

ขั้นตอนที่ ๗ ฝ่ายปกครองสรุป รวบรวม และรายงานผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้อำนวยการ  
เขตราชบุรีบูรณะทราบเป็นประจำทุกสัปดาห์

๙.๓.๒ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ประชาชนผู้ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๔๒๘ ๔๘๘๔, ๐  
๒๔๒๗ ๔๗๒๗ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : ratburana\_bma@hotmail.com เว็บไซต์สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ :  
<https://webportal.bangkok.go.th/ratburana> จดหมายไปรษณีย์ Facebook สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ :  
<https://www.facebook.com/ratburanaofficial/> และเรื่องร้องเรียนผ่านผู้รับร้องเรียนร้องทุกข์ ดำเนินการดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ ฝ่ายปกครองพิจารณาเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ตรวจสอบรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน  
สถานที่บริเวณที่เกิดเหตุ จุดสังเกต ชื่อ-สกุลผู้ร้อง หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อกลับได้

ขั้นตอนที่ ๒ ฝ่ายปกครองลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในทะเบียนหนังสือรับเรื่องร้องเรียน/  
ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๓ ประสานส่งเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดำเนินการ  
ตรวจสอบแก้ไข

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานเจ้าของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดำเนินการแก้ไขเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ภายใน  
๓ วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว

ขั้นตอนที่ ๕ หน่วยงานเจ้าของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์รายงานผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/  
ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ (กรณีสามารถติดต่อได้)

ขั้นตอนที่ ๖ หน่วยงานเจ้าของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์รายงานผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ฝ่ายปกครองทราบ

ขั้นตอนที่ ๗ ฝ่ายปกครองสรุป รวบรวม และรายงานผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้อำนวยการเขตราชบุรีบูรณะทราบเป็นประจำทุกสัปดาห์

๘.๓.๓ กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาติดต่อด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ ประชาชนผู้ประสงค์จะร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เขียนคำร้องทุกข์ในแบบฟอร์มร้องทุกข์ของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ

ขั้นตอนที่ ๒ ฝ่ายปกครองพิจารณาเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ตรวจสอบรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน สถานที่บริเวณที่เกิดเหตุ จุดสังเกต ชื่อ-สกุลผู้ร้อง หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อกลับได้

ขั้นตอนที่ ๓ ฝ่ายปกครองลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในทะเบียน หนังสือรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๔ ประสานส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตรวจสอบแก้ไข

ขั้นตอนที่ ๕ หน่วยงานเจ้าของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนฯ ภายใน ๓ วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว

ขั้นตอนที่ ๕ หน่วยงานเจ้าของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์รายงานผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ (กรณีสามารถติดต่อได้)

ขั้นตอนที่ ๗ หน่วยงานเจ้าของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์รายงานผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ฝ่ายปกครองทราบ

ขั้นตอนที่ ๘ ฝ่ายปกครองสรุป รวบรวม และรายงานผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้อำนวยการเขตราชบุรีบูรณะทราบเป็นประจำทุกสัปดาห์

## ๑๐. แผนผังกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ประชาชนผู้ร้องทุกข์ผ่านระบบรับเรื่องร้องทุกข์ ๑๕๕๕ เว็บไซต์สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ เฟซบุ๊กสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จดหมายไปรษณีย์ และเรื่องร้องเรียนผ่านผู้รับร้องเรียน ร้องทุกข์

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในทะเบียนหนังสือรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ดำเนินการทันทีหลังได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และไม่เกิน ๑ วันทำการ	ฝ่ายปกครอง
ขั้นตอนที่ ๒	พิจารณาเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ตรวจสอบรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน สถานที่บริเวณที่เกิดเหตุ จุดสังเกต ชื่อ-สกุลผู้ร้อง หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อกลับได้	ดำเนินการทันทีหลังได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และไม่เกิน ๑ วันทำการ	ฝ่ายปกครอง
ขั้นตอนที่ ๓	ส่งเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการตรวจสอบแก้ไข	ดำเนินการทันทีหลังได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และไม่เกิน ๑ วันทำการ	ฝ่ายปกครอง
ขั้นตอนที่ ๔	ดำเนินการแก้ไขเรื่องเรียน/ร้องทุกข์	ภายใน ๓ วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว	หน่วยงานเจ้าของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ขั้นตอนที่ ๕	รายงานผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ	ดำเนินการทันทีหลังจากแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เรียบร้อยแล้ว หรือไม่เกิน ๓ วันทำการ	หน่วยงานเจ้าของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ขั้นตอนที่ ๖	รายงานผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ฝ่ายปกครองทราบ	ดำเนินการทันทีหลังจากแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เรียบร้อยแล้ว หรือไม่เกิน ๓ วันทำการ	หน่วยงานเจ้าของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ขั้นตอนที่ ๗	สรุปและติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ค้าง และรายงานผลให้ผู้أำนวยการเขตราชบุรีบูรณะทราบเป็นประจำทุกเดือน	ไม่เกินวันที่ ๕ ของทุกเดือน	ฝ่ายปกครอง
ขั้นตอนที่ ๘	รวบรวมและรายงานผลการประเมินผลความสำเร็จในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องเรียนให้ผู้أำนวยการเขตราชบุรีบูรณะทราบเป็นประจำทุกเดือน	ไม่เกินวันที่ ๕ ของทุกเดือน	ฝ่ายปกครอง

### ๑๑. การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จะต้องแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขที่เรียบร้อยแล้วให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการแก้ไขให้ฝ่ายปกครองทราบตามเวลาที่กำหนด

#### ๑๑.๑ ประเภทของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กรุงเทพมหานครได้จัดประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้ ๒๓ ประเภทหลัก และหัวข้อย่อยดังนี้

ประเภท	หัวข้อย่อย
๑. อาคาร	<p>ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับอาคาร ตั้งแต่เริ่มโครงการ ระหว่างการก่อสร้าง จนถึงอาคารที่ก่อสร้างแล้วเสร็จ การใช้อาคารและปัญหาที่เกิดขึ้นจากอาคารนั้น ๆ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ขอให้ดำเนินการกับผู้ก่อสร้างหรือต่อเติมอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาต</li> <li>๒. ขอให้ดำเนินการกับผู้ก่อสร้างหรือต่อเติมอาคารผิดแบบที่ขออนุญาต</li> <li>๓. ขอให้ติดตั้งเครื่องป้องกันฝุ่นละอองและวัสดุตกหล่น</li> <li>๔. ขอให้ตรวจสอบ แก้ไขปัญหาอาคารชำรุดมีรอยแตกร้าวหรือทรุดตัว</li> <li>๕. ขอให้ติดตั้ง และตรวจสอบระบบป้องกันอัคคีภัยและบันไดหนีไฟ</li> </ol>
๒. บาทวิถี	<p>ได้แก่ การแจ้งเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของบาทวิถี เช่นขอบบาทวิถีชำรุด กระเบื้อง</p> <p>แตกหัก ปัญหาในการก่อสร้างบาทวิถี</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ขอให้มีการก่อสร้างบาทวิถี</li> <li>๒. ขอให้มีการซ่อมแซมบาทวิถี</li> <li>๓. ขอให้ทุบรื้อบาทวิถี</li> <li>๔. ขอให้ปรับปรุงบาทวิถีให้มีระดับสูงขึ้น</li> <li>๕. ขอให้ปรับปรุงบาทวิถีให้มีระดับต่ำลง</li> <li>๖. ขอให้เร่งก่อสร้างบาทวิถี ขอให้เร่งซ่อมแซมบาทวิถี</li> </ol>
๓. ถนน	<p>ได้แก่ การแจ้งเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของถนน เช่น ผิวจราจรชำรุด เป็นหลุม</p> <p>ผิวจราจรขรุขระ ปัญหาในการก่อสร้าง</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ขอให้มีไหล่ทาง</li> <li>๒. ขอให้มีการก่อสร้างถนน</li> <li>๓. ขอให้เชื่อมถนน</li> <li>๔. ขอให้มีการขยายถนน</li> <li>๕. ขอให้มีการปรับปรุงซ่อมแซมถนน</li> <li>๖. ขอให้เร่งดำเนินการก่อสร้างถนน</li> <li>๗. ขอให้เร่งดำเนินการซ่อมแซมถนน</li> </ol>

ประเภท	หัวข้อย่อย
๔. สะพาน	<p>ได้แก่ การแจ้งเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของสะพานรถยนต์สัญจรไปมา สะพานลอยคนข้ามถนน สะพานทางเดินเลียบบคลองต่าง ๆ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ขอให้มีการก่อสร้างสะพาน</li> <li>๒. ขอให้มีการซ่อมแซมสะพาน</li> <li>๓. ขอให้มีการย้ายสะพาน</li> <li>๔. ขอให้เร่งก่อสร้างหรือซ่อมแซมบาทสะพาน</li> </ol>
๕. เขื่อน คูคลอง	<p>ได้แก่ การแจ้งเกี่ยวกับคู คลอง แม่น้ำ รวมถึงเขื่อนริมคลองด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ขอให้ขุดลอก คู คลอง</li> <li>๒. ขอให้เก็บขยะ วัชพืช ในคูคลอง</li> <li>๓. ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำเน่าเหม็น</li> <li>๔. ขอให้ก่อสร้างเขื่อน</li> <li>๕. ขอให้แก้ไขปัญหา เขื่อนพัง ชำรุด</li> </ol>
๖. ท่อระบายน้ำ	<p>ได้แก่ การแจ้งเกี่ยวกับกายภาพและระบบระบายน้ำ เช่น ท่อ ฝาท่อ ขอบบ่อพัก การไหลเวียน การขุดลอก และปัญหาในการก่อสร้างท่อระบายน้ำ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ขอให้วางท่อระบายน้ำ</li> <li>๒. ขอให้ขุดลอกท่อระบายน้ำ</li> <li>๓. ฝาท่อชำรุด</li> <li>๔. ฝาท่อระบายน้ำหาย</li> <li>๕. ขอให้ปรับขนาดฝาท่อระบายน้ำ</li> <li>๖. ขอให้ปรับระดับขอบบ่อพักระบายน้ำกับผิวถนน</li> <li>๗. ขอให้ดำเนินการกับผู้เทน้ำน้ำมัน หรือทิ้งเศษสิ่งของในท่อระบายน้ำ</li> </ol>
๗. ที่พักผู้โดยสาร	<p>ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับบริเวณจุดจอดรถประจำทาง ทั้งแบบที่มีศาลาที่พักผู้โดยสาร และไม่มีที่พักผู้โดยสาร</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ขอให้ก่อสร้างที่พักผู้โดยสาร</li> <li>๒. ขอให้ซ่อมแซมที่พักผู้โดยสาร</li> <li>๓. ขอให้เคลื่อนย้ายที่พักผู้โดยสาร</li> <li>๔. ขอให้พิจารณา แก้ไขสภาพโฆษณาที่ติดตั้งบริเวณที่พักผู้โดยสาร</li> </ol>

ประเภท	หัวข้อย่อย
๘. ไฟฟ้า	<p>ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ เสาไฟ สายไฟ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ขอไฟฟ้า</li> <li>๒. ขอให้ ซ่อม เปลี่ยน เพิ่มดวงไฟฟ้า สายไฟฟ้า</li> <li>๓. ขอให้ปิด เปิดกระแสไฟฟ้า</li> <li>๔. ขอให้ดำเนินการผู้ลักลอบใช้ไฟ</li> <li>๕. ขอให้ดำเนินการแก้ไขสายไฟฟ้าที่ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยหรืออาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ประชาชน</li> </ol>
๙. ประปา	<p>ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการประปา ท่อส่งน้ำ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ขอน้ำประปา</li> <li>๒. แจ้งท่อประปาแตก/ไม่ไหล</li> <li>๓. น้ำประปาไม่ไหล หรือไหลอ่อน</li> <li>๔. ขอให้ขยายท่อประปา</li> <li>๕. ขอให้เร่งขยายท่อประปา</li> <li>๖. ขอให้เร่งก่อสร้าง ปรับปรุง หรือขยายท่อประปา</li> <li>๗. ขอให้ติดตั้งประปาหัวแดง</li> </ol>
๑๐. โทรศัพท์	<p>ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับโทรศัพท์ ทั้งโทรศัพท์สาธารณะและโทรศัพท์หน่วยงานราชการในสังกัดกรุงเทพมหานคร รวมถึงความไม่เป็นระเบียบของสายเครือข่าย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ขอโทรศัพท์สาธารณะ</li> <li>๒. โทรศัพท์สาธารณะชำรุด</li> <li>๓. ย้ายตู้โทรศัพท์</li> <li>๔. ขอให้เร่งปรับปรุงท่อร้อยสาย</li> <li>๕. ขอให้ดำเนินการสายโทรศัพท์ที่ไม่เป็นระเบียบ</li> </ol>
๑๑. ขยะและสิ่งปฏิกูล	<p>ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับขยะและสิ่งปฏิกูล สถานที่สะสมสิ่งของเหลือใช้ และการให้บริการจัดเก็บ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ขยะตกค้าง</li> <li>๒. พนักงานเก็บขนมูลฝอยไม่เก็บขยะมูลฝอย</li> <li>๓. พนักงานเก็บไม่ตรงเวลา</li> <li>๔. ทิ้งขยะไม่ตรงเวลา</li> <li>๕. ทิ้งขยะไม่ถูกที่</li> <li>๖. ขยะตกหล่น</li> <li>๗. ขยะส่งกลิ่นเหม็น</li> </ol>

ประเภท	หัวข้อย่อย
	๘. น้ำขยะรั่วไหล ๙. ขอให้ย้ายจุดทิ้งขยะ ๑๐. ถังรองรับขยะไม่เพียงพอ ๑๑. ไม่มีถังรองรับขยะ ๑๒. ปล่องสิ่งปฏิกูลลงท่อระบายน้ำ ๑๓. ปล่องสิ่งปฏิกูลลงแหล่งน้ำสาธารณะ ๑๔. น้ำขยะไหลลงน้ำใต้ดิน ๑๕. โรงงานอุตสาหกรรมทิ้งขยะอันตรายปนกับขยะตามบ้าน ๑๖. เรียกเก็บค่าธรรมเนียมล่วงหน้า ๑๗. เรียกเก็บค่าธรรมเนียมแต่ไม่มีใบเสร็จ ๑๘. เรียกเก็บค่าธรรมเนียมเกินอัตรา ๑๙. แอบอ้างเรียกเก็บค่าธรรมเนียม
๑๒. น้ำท่วม	ได้แก่ การแจ้งปัญหาจากฝนตกและมีน้ำท่วมขังในพื้นที่และการระบายน้ำ ๑. ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วม ๒. ขอให้สูบน้ำออก ๓. ขอตรวจสอบทรายเพื่อก่อสร้างแนวป้องกันน้ำท่วม ๔. ขอให้สร้างสะพานทางเดินชั่วคราว ๕. ขอให้ปิด เปิดประตูระบายน้ำ
๑๓. ต้นไม้ สวนสาธารณะ	ได้แก่ การแจ้งปัญหาที่เกิดจากต้นไม้ ทั้งที่อยู่ในที่สาธารณะและเอกชน และปัญหาต่างๆ ในการใช้บริการสวนสาธารณะของกรุงเทพมหานคร ๑. ขอให้ตัดแต่งต้นไม้ กิ่งไม้ ๒. ขอให้บำรุงรักษาต้นไม้ ๓. ขอให้สร้างสวนหย่อม ๔. ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำในสวนสาธารณะ
๑๔. สภาพแวดล้อมเป็นพิษ	ได้แก่ การแจ้งปัญหาความเดือดร้อนรำคาญที่เกิดจากสถานประกอบการขนาดใหญ่ และส่งผลกระทบต่อในวงกว้าง ๑. คิวน้ำ..... ๒. กลิ่น..... ๓. เสียง..... ๔. ฝุ่นละออง..... ๕. การระบายน้ำทิ้งลงในถนน หรือบ้านของผู้อื่น ๖. ขอให้ดำเนินการกับสุนัข หนู ยุง นกพิราบ ๗. ขอให้ตรวจสอบการใช้และเก็บสารเคมี



ประเภท	หัวข้อย่อย
๑๕. กระทบผิดในที่สาธารณะ	<p>ได้แก่ การแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นบนที่สาธารณะ ที่สาธารณประโยชน์ที่ประชาชนใช้สอยร่วมกัน เช่นทางเท้า ถนนสาธารณะ แม่น้ำ ลำคลอง</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ขอให้จัดระเบียบหาบเร่ แผงลอย</li> <li>๒. ขอให้ดำเนินการกับผู้ตั้งวางสิ่งของกีดขวาง</li> <li>๓. ขอให้ผ่อนผันตั้งวางสิ่งของ</li> <li>๔. ขอให้ดำเนินการกับผู้จอดรถกีดขวางทางสัญจร</li> <li>๕. ขอให้ผ่อนผันจอดรถ</li> <li>๖. ขอให้เก็บซากรถเก่า</li> <li>๗. ขอให้ดำเนินการรื้อถอนสิ่งก่อสร้างรุกล้ำที่สาธารณะ</li> </ol>
๑๖. ปัญหาจราจร	<p>ได้แก่ การแจ้งปัญหาหลักทางกายภาพของถนนที่ประชาชนใช้สัญจร เช่น ปัญหาจากโครงการก่อสร้างถนนทำให้การจราจรติดขัด/ไม่มีการติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์แผ่นเหล็กบนถนนเคลื่อนที่อาจก่อให้เกิดอันตราย ปัญหาจากวิศวกรรมจราจรเช่น เครื่องหมายจราจร ระบบสัญญาณไฟ และระบบขนส่งต่างๆ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ขอให้ดำเนินการกับวัสดุตกหล่นบนผิวจราจร</li> <li>๒. ขอให้ลดเกาะกลางถนนเพื่อขยายผิวจราจร</li> <li>๓. ขอให้เพิ่มจุดกลับรถ</li> <li>๔. ขอให้ติดตั้ง ซ่อมแซม เคลื่อนย้าย ป้าย</li> <li>๕. ขอให้ติดตั้ง ซ่อมแซม เคลื่อนย้าย กระจกโค้ง</li> <li>๖. ขอให้ติดตั้ง ซ่อมแซม เคลื่อนย้าย คันชะลอความเร็ว</li> <li>๗. ขอให้ติดตั้ง ซ่อมแซม เคลื่อนย้าย เครื่องหมายสัญญาณจราจร</li> <li>๘. ขอให้พิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาจราจรติดขัด</li> </ol>
๑๗. การบริหารงานบุคคล	<p>ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของบุคคลากรของกรุงเทพมหานคร เช่น ใช้คำพูดไม่สุภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ฯลฯ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. กล่าวโทษเจ้าหน้าที่</li> <li>๒. ขอความเป็นธรรม</li> </ol>
๑๘. การคุ้มครองผู้บริโภค	<p>ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับโฆษณา ฉลาก สัญญา ที่ไม่เป็นธรรม เนื้อหาเกินจริง รวมทั้งพบเห็นการขายสินค้าที่อาจเป็นอันตราย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. โฆษณา</li> <li>๒. ฉลาก</li> <li>๓. สัญญา</li> <li>๔. สินค้าที่อาจเป็นอันตราย</li> </ol>

ประเภท	หัวข้อย่อย
๑๙. ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว	<p>ได้แก่ การแจ้งปัญหาการใช้ความรุนแรงในครอบครัวที่ก่อให้เกิดสังคมไม่สงบสุข รวมทั้งการกระทำต่อคนชรา และผู้ด้อยโอกาส</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ทารุณกรรม</li> <li>๒. ทำร้ายร่างกาย</li> <li>๓. กักขังหน่วงเหนี่ยว</li> <li>๔. ข่มขืน</li> <li>๕. ทอดทิ้ง</li> <li>๖. คนชรา</li> <li>๗. ผู้ด้อยโอกาส</li> </ol>
๒๐. ยาเสพติด	<p>ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับยาและสารเสพติดที่ส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจของประชาชน</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. บุหรี่</li> <li>๒. สุรา</li> <li>๓. สารเสพติด</li> </ol>
๒๑. เหตุเดือดร้อนรำคาญ	<p>ได้แก่ การแจ้งปัญหาการกระทำใดๆ จากการขาดความรับผิดชอบของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มบุคคลใด ที่ทำให้เกิดสภาวะความเสื่อม หรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพของ</p> <p>คนข้างเคียง</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. คิว</li> <li>๒. กลิ่น</li> <li>๓. เสียง</li> <li>๔. ฝุ่นละออง</li> <li>๕. การระบายน้ำทิ้งลงในถนน หรือบ้านของผู้อื่น</li> <li>๖. ขอให้ดำเนินการกับสุนัข หนู ยุง นกพิราบ</li> <li>๗. ขอให้ตรวจสอบการใช้และเก็บสารเคมี</li> </ol>
๒๒. เรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่นๆ	<p>ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับข้าง การได้รับอันตรายจากสัตว์มีพิษ ปัญหาคนเร่ร่อน และอื่นๆที่ไม่สามารถจัดเข้าประเภทเรื่องร้องเรียนจำนวน ๒๒ ประเภท</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ข้าง</li> <li>๒. ต่อ แตน งู</li> <li>๓. คนเร่ร่อน</li> <li>๔. เรื่องที่ไม่สามารถจัดเข้าประเภทได้</li> </ol>

ประเภท	หัวข้อย่อย
๒๓. เรื่องฉุกเฉิน	<p>ได้แก่ การแจ้งปัญหาที่เร่งด่วน หรือสถานการณ์ที่เป็นภัยต่อความมั่นคง หรือความปลอดภัยของประชาชน หากไม่ได้รับการแก้ไขในทันทีจะส่งผลกระทบต่อชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ชูวางเพลิง ชูลอบทำร้าย</li> <li>๒. ตึกถล่ม</li> <li>๓. วินาศกรรม</li> <li>๔. สละสมอาวุธ เคลื่อนย้ายอาวุธ</li> <li>๕. อุบัติเหตุ</li> <li>๖. เจ็บป่วยฉุกเฉิน</li> <li>๗. เหตุชูวางระเบิด</li> <li>๘. เหตุความมั่นคง</li> <li>๙. เหตุเพลิงไหม้</li> </ol>

#### ๑๒. การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่ดำเนินแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ฝ่ายปกครองดำเนินการสรุปรายงานเรื่องดังกล่าว ติดตามเป็นประจำทุกเดือน และ รายงานให้ผู้อำนวยการ เขตราชภัฏบูรณะทราบต่อไป

#### ๑๓. การรวบรวมข้อมูล

ฝ่ายปกครองรวบรวมและรายงานผลการประเมินผลความสำเร็จในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอให้ผู้อำนวยการเขตราชภัฏบูรณะทราบเป็นประจำทุกเดือน

#### ๑๔. ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายปกครอง ดำเนินการเกี่ยวกับการวางแผนประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารต่างๆ เช่น โครงการ กิจกรรมตามภารกิจหน้าที่ของสำนักงานเขตราชภัฏบูรณะและตามนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร การผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร การรวบรวมข่าว การจัดบอร์ดกิจกรรม การถ่ายรูปกิจกรรม การเขียนข่าว การเขียนบทความเพื่อการ ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้กับ สื่อมวลชน การรับฟังความคิดเห็น การรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในพื้นที่เขตราชภัฏบูรณะ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสร้างความเข้าใจให้แก่ข้าราชการ บุคลากรภายในสำนักงานเขตราชภัฏบูรณะและประชาชนเขตราชภัฏบูรณะ กรุงเทพมหานคร ภายใต้กรอบนโยบายและการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานเขตราชภัฏบูรณะ โดยมี บุคลากรดังนี้

๑๔.๑. นางสาวสิริรุ่งโรจน์ โพธิ์แป้น ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

๑๔.๒. นางสาวนิตยา แซ่ห่อ ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

๑๔.๓. นางสาวกิตติยาภรณ์ พาระหันต์ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ประสานงานบริการประชาชน

**๑๕. ประโยชน์ที่ได้รับ**

- ๑๕.๑ เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบัน
- ๑๕.๒ ตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ
- ๑๕.๓ เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะในการดำเนินการ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๑๕.๔ สร้างความเข้าใจระหว่างประชาชนในพื้นที่และหน่วยงาน
- ๑๕.๕ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในพื้นที่
- ๑๕.๖ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

# ภาคผนวก

