



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์  
ในระบบร้องทุกข์ (อยู่พี)  
เทศบาลนครขอนแก่น

จัดทำโดย  
งานรับเรื่องร้องเรียน สำนักปลัดเทศบาล  
เทศบาลนครขอนแก่น

# คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลนครขอนแก่น จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานและการดำเนินการจัดการเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ จากประชาชน เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาล ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว เกิดความพึงพอใจสูงสุด เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนที่ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุง ภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ และตามประกาศคณะกรรมการ กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดแนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวจ้างทุกข์ ของประชาชนในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งนี้ เทศบาลนครขอนแก่น ได้นำระบบร้องทุกข์ (อยู่ดี) เข้ามาเพื่อให้บริการประชาชน และใช้บริหารจัดการ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จนได้ข้อยุติ เพิ่มความรวดเร็วในการพิจารณาและส่งต่อเรื่อง มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นมาตรฐาน เดียวกัน

งานรับเรื่องร้องเรียน  
สำนักปลัดเทศบาล  
เทศบาลนครขอนแก่น

# สารบัญ

เรื่อง	หน้าที่
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๑
๑.๓ ขอบเขต	๑
๑.๔ แนวคิดเกี่ยวกับกับการร้องเรียน ร้องทุกข์	๒
บทที่ ๒ ประเภทของเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ในระบบร้องทุกข์ (อยู่พี) เทศบาลนครขอนแก่น	๔
๒.๑ ช่องทางการยื่นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๔-๕
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ในระบบร้องทุกข์ อยู่พี	๖-๗
บทที่ ๔ ขั้นตอนการดำเนินงาน	๘
๔.๑ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๘
๔.๒ แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ฯ	๘-๙
๔.๓ กำหนดระยะเวลาการแก้ไขปัญหา (๑๖ ประเภท)	๙
๔.๔ ระบบร้องทุกข์ เทศบาลนครขอนแก่น (อยู่พี)	๙
๔.๕ ประชุมติดตามการแก้ไขปัญหา ร้องทุกข์ ในระบบร้องทุกข์ เทศบาลนครขอนแก่น	๑๐
๔.๖ การรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	๑๐-๑๔
บทที่ ๕ ขั้นตอนการลงทะเบียนเพื่อเข้าใช้งานในระบบร้องทุกข์ ผ่านแอปพลิเคชัน (ไลน์) สำหรับให้บริการประชาชน	๑๕-๒๐

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว เกิดความพึงพอใจสูงสุด เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนที่ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ

เทศบาลนครขอนแก่น ได้เล็งเห็นความสำคัญถึงปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อาทิเช่น ถนนชำรุด ,ไฟส่องสว่างสาธารณะดับ ,ฝาท่อระบายน้ำชำรุด ,ขยะตกค้าง ,ถังขยะไม่เพียงพอ ,ปัญหาเหตุรำคาญ ,สัตว์เลี้ยจรจัด ,ตัดกิ่งไม้ระสายไฟฟ้าในชุมชน ,ถนนและฟุตบอลชำรุด ,จับสัตว์มีพิษ ,เหตุน้ำท่วม ,ต้นไม้ล้มในชุมชนจากเหตุสาธารณะภัย ,การจัดระเบียบทางเท้า ,ปัญหาคนเร่ร่อน ,การจอดรถกีดขวางการจราจร ,การรักษาความสงบในชุมชน ,การรักษาความสะอาดบนทางสาธารณะ ,การตรวจสอบอาคาร ,การรुक้าทางสาธารณะ ,ขอขยายเขตไฟฟ้าในชุมชน เป็นต้น เทศบาลนครขอนแก่น จึงได้นำระบบร้องทุกข์(อยู่พี) เข้ามาเพื่อให้บริการประชาชน ในการแจ้งเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของประชาชน และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และพัฒนาขีดความสามารถด้านการให้บริการ สูการเป็น KKM SMART CITY :Smart Governace (โครงการระบบร้องทุกข์ อยู่พี เทศบาลนครขอนแก่น)

งานรับเรื่องร้องเรียน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ในระบบร้องทุกข์(อยู่พี) เทศบาลนครขอนแก่น

### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๒.๒ เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

### ๓. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของเทศบาลนครขอนแก่น ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน ร้องทุกข์ ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ความรู้ทั่วไปสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ประกาศ คำสั่ง หนังสือเวียนที่เกี่ยวข้องกับแนวทางปฏิบัติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และหมายเลขเบอร์โทรศัพท์สายด่วน

#### ๔. แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.๑ ความหมายของการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๖: ๙๒๘) ให้ความหมายของคำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์ ไว้ดังนี้

ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว

ร้องทุกข์ หมายถึง บอกรายการทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ร้องทุกข์ (๒๕๕๓: ๑-๒) ได้แบ่งแยก พิจารณา ความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์” ไว้ ๒ ประการ คือ

(๑) เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูก ร้องเรียน เนื่องจาก ปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

(๒) เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ ได้รับการ ปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความ เสียหาย และ ยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

อุกฤษ มงคลนาวิน (๒๕๔๐: ๓) การร้องทุกข์คือ การที่บุคคลทั่วไป ไม่ว่าจะ เป็น บุคคลธรรมดาหรือ นิติบุคคล ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างขององค์การของรัฐหรือของเอกชน ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้จากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือจากหน่วยงาน ของรัฐ และต้องการให้มีการแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนหรือเสียหายนั้นหรือแก้ไขข้อบกพร่องในระบบราชการ การร้องทุกข์นี้ จึงเป็นการร้องเรียนเพื่อขอให้มีการแก้ไขความเดือดร้อน หรือข้อขัดแย้ง ที่มีอยู่ระหว่างบุคคลดังกล่าว กับหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยราชการ มิใช่การแก้ไขความเดือดร้อนหรือข้อขัดข้องที่มีอยู่ระหว่างประชาชน ด้วยกันเอง

ชาญชัย แสวงศักดิ์ (๒๕๔๐: ๑๓-๑๔) การร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กร ของรัฐ ฝ่ายปกครอง แบ่งได้เป็น ๓ กรณี

(๑) โดยการร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองซึ่งเป็นต้นเหตุ แห่งการร้องทุกข์นั่นเองเพื่อให้พิจารณาทบทวนเรื่องนั้นใหม่ เช่น ร้องทุกข์ต่อนายอำเภอให้พิจารณาทบทวน คำสั่งของนายอำเภอที่เป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๒) โดยการร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาหรือ “หน่วยเหนือ” ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือองค์กรของรัฐ ฝ่ายปกครองซึ่งเป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์เพื่อให้พิจารณาแก้ไขปัญหานั้นเรื่องนั้น เช่น ในกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำของกำนัน ประชาชนก็อาจร้องทุกข์ต่อนายอำเภอ หรือผู้ว่าราชการจังหวัดให้สั่งระงับ หรือยกเลิกการกระทำดังกล่าวของกำนันได้

(๓) โดยการร้องทุกข์ต่อองค์กรต่าง ๆ ของฝ่ายปกครองซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการรับพิจารณาคำร้อง ทุกข์ของประชาชน เช่น ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการต่าง ๆ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี หรือ คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ เป็นต้น สรุป การร้องเรียน/ร้องทุกข์หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราว ต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการ ได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

**สรุป** การร้องเรียน/ร้องทุกข์หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงาน ของรัฐ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความ เดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

/๔.๒ ลักษณะของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์...

## ๔.๒ ลักษณะของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียน กล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน ซึ่งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียน ในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา ต่อไป ซึ่งในกรณีนี้ สามารถยุติเรื่องได้ทันที

(๒) เรื่องร้องเรียนทั่วไป ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง รับผิดชอบ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่ง ก่อน ซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้วจะแจ้งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านระบบเครือข่าย สารสนเทศและผู้ร้องทราบ หรือบางกรณีปัญหา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลา การพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้การช่วยเหลือ ของแต่ละกรณีปัญหา ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลให้ทราบภายในระยะเวลา ที่กำหนด ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะมีหนังสือติดตามทวงถามขอทราบผลไปอีกครั้งหนึ่ง

(๓) เรื่องร้องเรียนสำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อง กับหลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมายหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริง และรายละเอียด ตามคำร้องยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน หรือบางกรณีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อาจต้องให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน เมื่อหน่วยงานได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเข้ามาแล้ว จึงจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

\*\*\*\*\*

## บทที่ ๒

**ประเภทของเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์  
ในระบบร้องทุกข์ (อยู่ที่) เทศบาลนครขอนแก่น**

**๑. ประเภทของเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ในระบบร้องทุกข์ เทศบาลนครขอนแก่น แบ่งออกเป็น ๑๖ ประเภทหลัก ดังนี้**

- ๑.๑ ประเภทงานไฟฟ้าสาธารณะ เช่น ไฟส่องสว่างสาธารณะดับ/ชำรุด ,ขอติดตั้งโคมไฟ/หลอดไฟ ,เสาไฟฟ้าสาธารณะชำรุด , ไฟจราจรขัดข้อง/ชำรุด
- ๑.๒ ประเภทงานขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะ
- ๑.๓ ประเภทงานถนน เช่น ซ่อมแซมถนนชำรุด ,ขอทำทางเชื่อม ,ซ่อมแซมทางเท้าชำรุด
- ๑.๔ ประเภทงานท่อระบายน้ำ เช่น ดุดท่อระบายน้ำ ,ท่อระบายน้ำชำรุด ,ฝาท่อระบายน้ำชำรุด ,บ่affleท่อระบายน้ำชำรุด
- ๑.๕ ประเภทงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เช่น จับสัตว์เลี้ยงจรจัด ,ขยะตกค้าง , เหตุรำคาญจาก กลิ่น/สี/เสียง/แสง/ฝุ่น/ควัน ,เหตุเดือดร้อนจากแมลง ,ตรวจสอบใบอนุญาตสถานประกอบการ ,ขอถังขยะ
- ๑.๖ ประเภทงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เช่น จับสัตว์มีพิษ ,ตัดต้นไม้สาธารณะล้มแล้ว ,สูบน้ำท่วม ,ขอความช่วยเหลือป้องกันเหตุสาธารณะภัย ,ขอกระสอบทรายป้องกันน้ำท่วม
- ๑.๗ ประเภทงานอาคาร เช่น ตรวจสอบอาคาร ,ตรวจสอบการรुकล้ำทางสาธารณะ ,ชี้แนวเขต ,ตรวจสอบการถมดินสูง
- ๑.๘ ประเภทงานเทศกิจ เช่น จัดระเบียบทางเท้า ,รถขนดินทำดินร่วน ,วางสิ่งของกีดขวางการจราจร ,การลักลอบทิ้งขยะในพื้นที่สาธารณะ ,หาบเร่แผงลอยกีดขวางการจราจร
- ๑.๙ ประเภทงานอื่นๆ สำนักงานช่าง เช่น ตีเส้นจราจร ,ทาสีคันหิน ,ขอกระจกกั้น ,ขอยืมเตนท์ ,ตัดกิ่งไม้สาธารณะ ,ความสะอาดในสวนสาธารณะ ,ซ่อมแซมป้ายจราจร ป้ายชอย
- ๑.๑๐ งานที่เกี่ยวข้องกับ สำนักสวัสดิการสังคม เช่น ขอซ่อมแซมเสียงตามสาย ,ขอความช่วยเหลือกลุ่มเปราะบาง ,ขอความช่วยเหลือ เหตุวาทภัย/เหตุอุทกภัย ,ถนนคนเดิน
- ๑.๑๑ งานที่เกี่ยวข้องกับ สำนักงานการศึกษา เช่น ขอใช้ลานกีฬาของสวนสาธารณะ ,ตรวจสอบอุปกรณ์กีฬาของสวนสาธารณะ , ตรวจสอบอาคารในสถานศึกษาสังกัดเทศบาลฯ
- ๑.๑๒ งานที่เกี่ยวข้องกับ สำนักคลัง เช่น ขอตรวจสอบการชำระภาษี
- ๑.๑๓ งานที่เกี่ยวข้องกับ งานทะเบียนราษฎร เช่น การขอคัดสำเนาเอกสาร ,การเปลี่ยนแปลงข้อมูลบัตรประชาชน/ทะเบียนบ้าน
- ๑.๑๔ งานที่เกี่ยวข้องกับ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เช่น การลงทะเบียนรับวัคซีน
- ๑.๑๕ อื่นๆ งานควบคุมการก่อสร้าง เช่น ตรวจสอบแผนงานก่อสร้าง/โครงการก่อสร้าง ,ผลกระทบจากโครงการ การก่อสร้าง
- ๑.๑๖ งานอื่นๆ เช่น แจ้งข้อร้องเรียน ,สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม/ข้อเสนอแนะ ,ขอยกเลิกคำร้อง ,นอกเขตพื้นที่เทศบาล ,ส่งต่อหน่วยงานภายนอก

**๒. ช่องทางการยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์**

๑. ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ชั้น ๒ สำนักปลัดเทศบาล

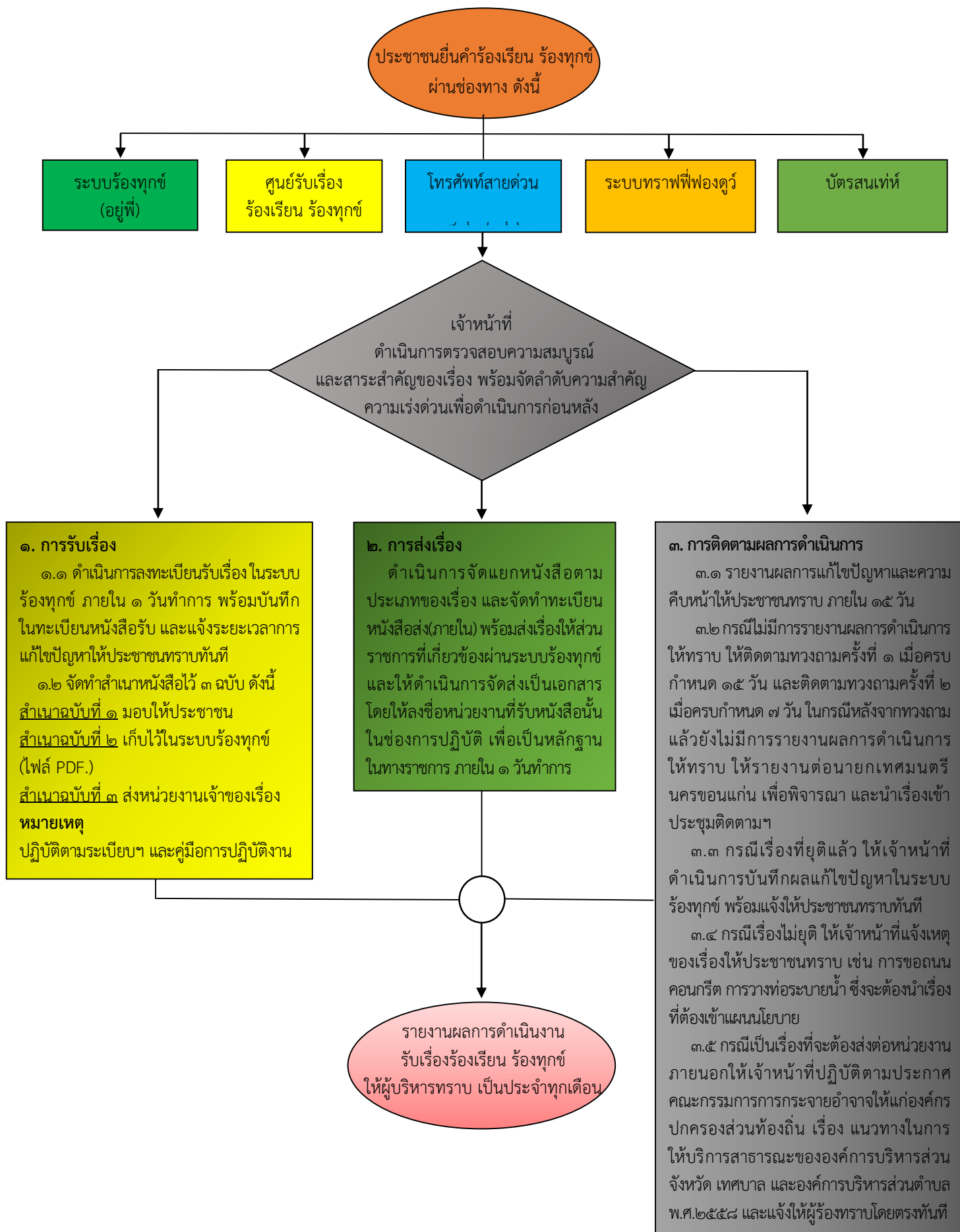
๒. ยื่นผ่านระบบร้องทุกข์ (U-Phee) ได้ที่เว็บไซต์ <http://www.kkmuni.go.th>
๓. ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ ได้ตามที่อยู่เลขที่ ๑ ถนนประชาสำราญ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น รหัสไปรษณีย์ ๔๐๐๐๐
๔. แจ้งผ่านช่องทางโทรศัพท์ได้ที่ ๐ ๔๓๒๗ ๑๒๖๑
๕. หรือแจ้งผ่านช่องทางของส่วนราชการสังกัดเทศบาลนครขอนแก่น

\*\*\*\*\*

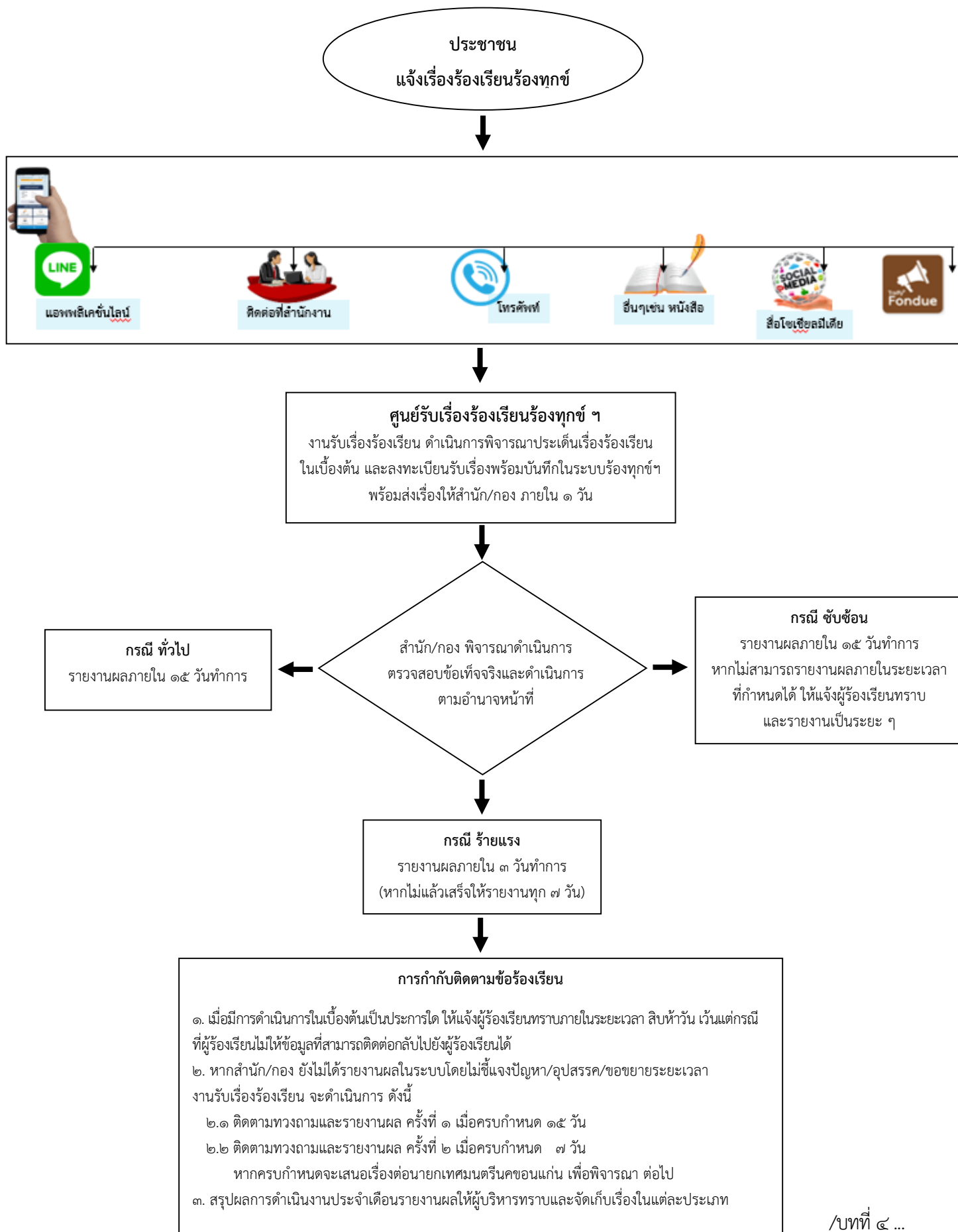


บทที่ ๓

ขั้นตอนการดำเนินงาน และ Flow Chart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน (กรณีเรื่องทั่วไป)  
ในระบบร้องทุกข์ อยู่ที่ เทศบาลนครขอนแก่น



ขั้นตอนการดำเนินงาน และ Flow Chart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน  
(กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่)



## บทที่ ๔

### ขั้นตอนการดำเนินงาน

#### ๑. จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

วัตถุประสงค์ : เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง เพื่อให้การดำเนินการแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน โดยกำหนดสถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ สำนักปลัดเทศบาล (ชั้น ๒) สำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น ที่ตั้งเลขที่ ๑ ถนนประชาสำราญ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

#### ๒. แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯ

วัตถุประสงค์ : เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน สามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชน และบูรณาการการบริหารจัดการเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และวางแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยได้แบ่งคณะกรรมการออกเป็น ๑๕ คณะทำงาน ดังนี้

๑. คณะทำงานฝ่ายอำนวยการ โดยมีหน้าที่ บูรณาการการบริหารจัดการเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และวางแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา แนะนำ กำกับ ดูแล และ ตรวจสอบการดำเนินงาน ติดตาม เร่งรัด และประเมินผลการดำเนินงานของคณะกรรมการ

๒. คณะทำงานฝ่ายบริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากทุกช่องทาง วิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อจัดลำดับความสำคัญ ความเร่งด่วน ในการแก้ไขปัญหา แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและ พิจารณาแก้ไขปัญหา ภายในระยะเวลาที่กำหนด ติดตาม เร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อสรุปผล การดำเนินงานรายงานให้ผู้บริหารทราบ และแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ และปฏิบัติงานอื่นใดที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับ มอบหมาย

๓. คณะทำงานฝ่ายดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานไฟฟ้า โดยมีหน้าที่ ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไฟฟ้าดับ, ชาร์จ/ขอโคมไฟ, หลอดไฟ/ไฟฟ้าขยายเขต และ ปฏิบัติงานอื่นใดที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

๔. คณะทำงานฝ่ายดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานถนน โดยมีหน้าที่ ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซ่อมถนนชำรุด/ขอถนนคอนกรีต/ขอรถเกรด/ปรับเกรดถนน/ ขยายมะตอย/ยางชะลอความเร็ว/ลูกระนาด/ไฟกระพริบ/ทาสีตีเส้นจราจร และปฏิบัติงานอื่นใดที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

๕. คณะทำงานฝ่ายดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานท่อระบายน้ำ โดยมีหน้าที่ ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ วางท่อระบายน้ำ/เชื่อมท่อระบายน้ำ/ดูดท่อระบายน้ำ/ฝาท่อระบาย น้ำ/บำบัดน้ำเสีย/ขอรถแม็คโคร และปฏิบัติงานอื่นใดที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

๖. คณะทำงานฝ่ายดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานอาคาร โดยมีหน้าที่ ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รุกกล้าทางสาธารณะ/ชี้แนวเขต/งานควบคุมอาคาร ก่อสร้าง อาคารล้ำแนวเขต/ขอเครื่องออกกำลังกาย/ขอเครื่องเล่นเด็ก/ขอแบบแปลน/คัดสำเนา และปฏิบัติงานอื่นใด ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

๗. คณะทำงานฝ่ายดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานอื่นๆ สำนักช่าง โดยมีหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขอบ้าย/ซ่อมแซมเครื่องออกกำลังกาย/ขอกระจกนูน/เสาเข็มลุด/ตัดกิ่งไม้/ขอยืมโต๊ะ/เก้าอี้/ยืมเต็นท์/ซ่อมแซมที่ทำการชุมชน/ขอราวเหล็กกันสะพาน และปฏิบัติงานอื่นใดที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

๘. คณะทำงานฝ่ายดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานเทคนิค โดยมีหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดระเบียบทางเท้า/คนเร่ร่อน/จอดรถกีดขวางการจราจร และปฏิบัติงานอื่นใดที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

๙. คณะทำงานฝ่ายดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยมีหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตัดต้นไม้สาธารณภัย ,จับสัตว์มีพิษ ,จับสัตว์ไม่มีพิษ ,ขอถังดับเพลิง ,ขอน้ำอุปโภค/บริโภค ,ขอน้ำล้างพื้นถนน/ฉีดฝุ่น ,ลักลอบจับปลา

๑๐. คณะทำงานฝ่ายดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานสาธารณสุข โดยมีหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เหตุรำคาญเดือดร้อนจากแมว ,สุนัข ,สัตว์เลี้ยง/ขยะตกค้าง ,ขอถังขยะ ,เก็บเศษกิ่งไม้/เหตุรำคาญจาก กลิ่น ,เสียง ,ฝุ่น ,ควัน ,ป้าย ,พ่นยุง

๑๑. คณะทำงานฝ่ายดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานส่วนควบคุมการก่อสร้างอาคารฯ โดยมีหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โครงการก่อสร้าง ,แผนงานก่อสร้าง

๑๒. คณะทำงานฝ่ายดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักการศึกษา โดยมีหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขอใช้ลานกีฬาของสวนสาธารณะ ,ตรวจสอบอุปกรณ์กีฬาของสวนสาธารณะ , ตรวจสอบอาคารในสถานศึกษาสังกัดเทศบาลฯ

๑๓. คณะทำงานฝ่ายดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักสวัสดิการสังคม โดยมีหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขอซ่อมแซมเสียงตามสาย ,ขอความช่วยเหลือกลุ่มเปราะบาง ,ขอความช่วยเหลือ เหตุวาทภัย/เหตุอุทกภัย ,ถนนคนเดิน

๑๔. คณะทำงานฝ่ายดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานที่เกี่ยวกับ งานทะเบียนราษฎร โดยมีหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การขอคัดสำเนาเอกสาร ,การเปลี่ยนแปลงข้อมูลบัตรประชาชน/ทะเบียนบ้าน

๑๕. คณะทำงานฝ่ายดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานที่เกี่ยวกับสำนักคลัง , กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ,กองการเจ้าหน้าที่ โดยมีหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวข้อง

### ๓. กำหนดระยะเวลาการแก้ไขปัญหา (๑๖ ประเภท)

วัตถุประสงค์ : เพื่อให้การปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน สามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สร้างประโยชน์สุขให้แก่ประชาชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น

### ๔. ระบบร้องทุกข์ เทศบาลนครขอนแก่น (อยู่ที่)

วัตถุประสงค์ : เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ในการยื่นเสนอเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ และเพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง ในด้านการให้บริการ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

## ๕. กิจกรรมการประชุมติดตามการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ ในระบบร้องทุกข์ เทศบาลนครขอนแก่น

วัตถุประสงค์ :

๑. เพื่อเร่งรัด ติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว สำเร็จตามวัตถุประสงค์
๒. เพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ แลกเปลี่ยนและหาแนวทางแก้ไขปัญหาาร่วมกัน
๓. เพื่อติดตามผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง
๔. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลนครขอนแก่น มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

## ๖. การรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ให้ปฏิบัติตามประกาศหลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ ในระบบร้องทุกข์ เทศบาลนครขอนแก่น ดังนี้

### ๑. การเสนอและการรับคำร้องทุกข์

#### ๑.๑ การเสนอคำร้องทุกข์

๑.๑.๑ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ ผู้ร้องมีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

๑.๑.๒ ผู้ร้องทุกข์จะต้องร้องทุกข์ด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องทุกข์เจ็บป่วย หรือไม่สามารถ ร้องทุกข์ด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องทุกข์จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนก็ได้

#### ๑.๑.๓ คำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

- (๑) วัน เดือน ปี ที่ร้องทุกข์
- (๒) ชื่อ-สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องทุกข์
- (๓) ระบุเหตุแห่งการร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

#### (๔) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

#### (๕) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล และแผนที่พอสั่งเซป

#### (๖) ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์

๑.๑.๔ คำร้องทุกข์ใดมีรายการไม่ครบตามข้อ ๑.๑.๓ หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์นั้น ให้ถูกต้อง

๑.๑.๕ หากผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ จะต้องระบุ ในคำร้องทุกข์ให้ชัดเจนว่าผู้ร้องทุกข์ประสงค์ให้มีการดำเนินการอย่างใดพร้อมด้วยเหตุผลสนับสนุน ที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นรีบด่วนในการบรรเทาความเดือดร้อนที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้ร้องทุกข์โดยชัดเจน

๑.๑.๖ ในกรณียื่นคำร้องทุกข์แทน ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ เห็นว่า มีความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจเสียหายเพราะการร้องทุกข์จะขอให้ผู้รับมอบ ฉันทะหรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอื่นและเหตุผลที่ต้องมีการ ร้องทุกข์แทนก็ได้

๑.๑.๗ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

ในการนี้ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์บันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องทุกข์จำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องทุกข์โดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบ ตามข้อ ๑.๑.๓

#### ๑.๒ การรับคำร้องทุกข์

๑.๒.๑ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน และใบรับคำร้องทุกข์จะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์

๑.๒.๒ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ที่เสนอตามข้อ ๑.๔.๒ หรือข้อ ๑.๔.๓ หรือจากส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้นตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์

๑.๒.๓ กรณีมีผู้ร้องทุกข์ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบคำร้องทุกข์ว่ามีรายละเอียดครบถ้วนตามข้อ ๑.๑.๓ หรือไม่ หากเห็นว่ารายละเอียดของคำร้องทุกข์ไม่ครบถ้วนหรือมีความไม่ชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถเข้าใจได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์ประสานไปยังผู้ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องตามข้อ ๑.๑.๔

๑.๒.๔ การรับคำร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

#### ๑.๓ เรื่องร้องทุกข์ดังต่อไปนี้ที่ไม่ให้รับไว้พิจารณา

๑.๓.๑ เรื่องร้องทุกข์ ที่มีลักษณะเกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๑.๓.๒ เรื่องร้องทุกข์ ที่มีลักษณะเกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐ

๑.๓.๓ เรื่องร้องทุกข์ ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือศาลได้มีคำพิพากษาหรือได้มี

คำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๑.๓.๔ เรื่องร้องทุกข์ ที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณา และวินิจฉัย

เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

๑.๓.๕ เรื่องร้องทุกข์ ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้น จะระบุรายละเอียดตามความในข้อ ๑.๑.๓ (๑) (๒) (๓) (๔) (๕) (๖) จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๑.๓.๖ เรื่องที่ยังมิได้ดำเนินการเพื่อแก้ไขความเดือดร้อนหรือเสียหายครบขั้นตอนตามที่กฎหมายกำหนดไว้

#### ๑.๔ ช่องทางการร้องทุกข์

๑.๔.๑ ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ชั้น ๒ สำนักปลัดเทศบาล

๑.๔.๒ ยื่นผ่านระบบร้องทุกข์ (U-Phee) ได้ที่เว็บไซต์ <http://www.kkmuni.go.th>

๑.๔.๓ ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ ได้ตามที่อยู่เลขที่ ๑ ถนนประชาสำราญ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น รหัสไปรษณีย์ ๔๐๐๐๐

๑.๔.๔ แจ้งผ่านช่องทางโทรศัพท์ได้ที่ ๐ ๔๓๒๖ ๑๒๗๑

ในการนี้ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์บันทึกเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องทุกข์จำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องทุกข์โดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อ ๑.๑.๓

## ๒. การดำเนินการพิจารณาคำร้องทุกข์

๒.๑ คำร้องทุกข์ที่เสนอต่อส่วนราชการตามข้อ ๑.๔ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ลงทะเบียนคำร้องทุกข์ในสารบบการพิจารณา แล้วตรวจสอบคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่สมบูรณ์ครบถ้วน ให้รับดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากเห็นว่าหากคำร้องทุกข์นั้น ไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะด้วยเหตุใดๆ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการแนะนำให้ผู้ร้องทุกข์แก้ไขภายในระยะเวลา ที่กำหนด และให้บันทึกไว้ แล้วเสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการ เพื่อดำเนินการต่อไป และ แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์เท่าที่จะสามารถกระทำได้

๒.๒ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ได้ขอให้พิจารณาใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ตามข้อ ๑.๑.๓ เมื่อส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์เห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ก็ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ร้องทุกข์ ประโยชน์ส่วนรวมของราชการ และความเสียหายที่ผู้ร้องทุกข์จะได้รับ หากไม่ได้รับการใช้วิธีชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์

๒.๓ ในการพิจารณาคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ ต้องพิจารณาพยานหลักฐาน ที่ตนเห็นจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในการนี้ให้รวมถึงการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

๒.๓.๑ แสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง

๒.๓.๒ รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ที่ เกี่ยวข้องและความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ เว้นแต่เป็นเรื่องไม่จำเป็น ฟุ่มเฟือย หรือเป็นการประวิงเวลา

๒.๓.๓ ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๒.๓.๔ ออกไปตรวจสอบสถานที่

๒.๔ ถ้าผู้ร้องทุกข์ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้มาให้อภัยคำหรือแสดง พยานหลักฐานแล้ว ไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งนั้น ภายในระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการกำหนด โดยไม่มี เหตุผลอันสมควร ส่วนราชการจะสั่งให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณาได้ ตามข้อ ๒.๑

๒.๕ เมื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้พิจารณาคำร้องทุกข์และ รวบรวมข้อเท็จจริงต่างๆ ตามความจำเป็นและสมควรแล้ว เห็นว่าไม่อาจดำเนินการได้ตามข้อ ๒.๑ ให้เจ้าหน้าที่ ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ทำบันทึกเสนอหัวหน้าส่วนราชการ โดยมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

๒.๕.๑ สรุปข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายพร้อมด้วยเหตุผลให้หัวหน้าส่วนราชการวินิจฉัย

๒.๕.๒ เสนอความเห็นพร้อมด้วยเหตุผล กรณีที่คำร้องทุกข์ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของส่วนราชการนั้น

๒.๖ ในกรณีได้รับแจ้งการร้องทุกข์เป็นหนังสือไม่มีรายชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ให้นำหลัก พิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลักพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ที่ได้รับว่า การร้องทุกข์ที่มีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนด ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณา เว้นแต่ กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนพยานบุคคลแน่นอนก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณา ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการตาม ที่เห็นสมควร

๒.๗ กรณีไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้ติดตามทวงถามครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน และติดตามทวงถามครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน ในกรณีหลังจากทวงถามแล้วยังไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้รายงานต่อนายกเทศมนตรีนครขอนแก่น เพื่อพิจารณา และนำเรื่องเข้าประชุมติดตามมา

๒.๘ กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ให้รับดำเนินการโดยเร็ว แต่ถ้าเกินขีดความสามารถให้ร้องขอไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐ และแจ้งให้ประชาชนทราบโดยตรงทันที

**๗. การรับเรื่องร่ำร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้ปฏิบัติตามประกาศหลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ ดังนี้**

๑. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๑.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครขอนแก่น ในเรื่องต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสบ่าว ที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๑.๑.๓ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและระบุข้อมูลดังต่อไปนี้

- (๑) วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน
- (๒) ชื่อ-สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน
- (๓) ระบุเหตุแห่งการร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน เบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต และคำขอให้เทศบาลนครขอนแก่นดำเนินการ

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล และแผนที่พอส่งเขป

(๕) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

๑.๒ เรื่องร้องเรียนที่มีอาจรับไว้พิจารณาได้

๑.๒.๑ เรื่องร้องเรียน ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้น จะระบุรายละเอียดตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในการร้องเรียนตามความในข้อ ๑.๑.๓ วรรคสาม (๑) (๒) (๓) (๔) (๕) จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๑.๒.๒ เรื่องร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือศาลได้มีคำพิพากษาหรือมีได้คำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๑.๒.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐ

/๑.๒.๔ เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่น...



๑.๒.๔ เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณา และวินิจฉัย  
เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

๑.๒.๕ เรื่องร้องเรียนอันเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๑.๓. ช่องทางการร้องเรียน

๑.๓.๑ ส่งข้อร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงได้ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์  
เทศบาลนครขอนแก่น ชั้น ๒ สำนักปลัด

๑.๓.๒ ส่งข้อร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ที่เว็บไซต์เทศบาลนครขอนแก่น  
www.line.kkmuni.go.th หรือ www.kkmuni.go.th

๑.๓.๓ ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๑ ถนนประชาสำราญ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง  
จังหวัดขอนแก่น รหัสไปรษณีย์ ๔๐๐๐๐

๒. กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๒.๑ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอนายกเทศมนตรีนครขอนแก่น  
ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนทน่ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้

๒.๒ กรณีที่นายกเทศมนตรีนครขอนแก่นเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง  
หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๒.๓ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้งมีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง  
และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลหรือไม่อย่างไร โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้ง  
นำความเห็นเสนอผู้บริหารท้องถิ่น ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบหรือการทุจริตการจัดซื้อจัดจ้างเกิดขึ้น  
หรือไม่และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลตามที่ร้องเรียนให้เสนอความคิดเห็นต่อนายกเทศมนตรี  
นครขอนแก่น ส่งยุติเรื่อง

๒.๔ ในกระบวนการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการสอบสวนและรายงานผล  
การสอบสวนต่อนายกเทศมนตรีตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

๒.๕ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้นจะต้อง  
ปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔

๓. การกำกับติดตามข้อร้องเรียน

๓.๑ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใดให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลา  
สิบห้าวันเว้นแต่กรณีผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

\*\*\*\*\*

บทที่ ๕  
ขั้นตอนการลงทะเบียนเพื่อเข้าใช้งานในระบบร้องทุกข์  
ผ่านแอปพลิเคชัน (ไลน์) สำหรับให้บริการประชาชน

๑. การลงทะเบียนใช้งานระบบร้องทุกข์ (อยู่พี) สำหรับประชาชน

๑.๑. สแกน QR CODE ระบบร้องทุกข์ ได้ที่เว็บไซต์ของเทศบาล <https://www.kkmuni.go.th/> และกดเพิ่มเพื่อน

**ระบบให้บริการ**

 ระบบจดทะเบียนพาณิชย์	 ระบบจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานเพื่อการบริหารจัดการ	 ระบบร้องทุกข์ (U-pee)
 Line Bot สายตรงสำนักช่าง	 ระบบติดตามความคืบหน้าโครงการก่อสร้าง	 ร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชัน
 ระบบติดตามฎีกา	 ระบบจองห้องประชุม	 ระบบเอกสารประกอบการประชุม
 ระบบตรวจสอบข้อมูลการลงทะเบียนผู้สูงอายุ	 ระบบบุคลากร	 ระบบพัฒนาบุคลากร
 ระบบวันลา	 ระบบฐานข้อมูลการติดตั้งป้ายชั่วคราว	 ระบบทะเบียนประวัติคนพิการ
 ระบบซ่อมบำรุงครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์	 ระบบทะเบียน ATK-PCR	 ระบบคัดกรองการติดเชื้อโรคไวรัสโคโรนา 2019
 MIS-MAP	 ระบบทะเบียนคนผู้เช่ารายตัวและทรัพย์สินที่เช่าจากกรมธนารักษ์	 ช่องทางรับฟังความคิดเห็น
 Webboard	 ระบบสารสนเทศด้านแผนและงบประมาณของสถานศึกษา	 ขอบินอนุญาตสาธารณสุขออนไลน์



Add LINE Friends via QR Code

Open the Friends tab in your LINE app, tap the add friends icon in the top right, select "QR code," and then scan this QR code.

[Learn more about LINE](#)

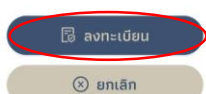
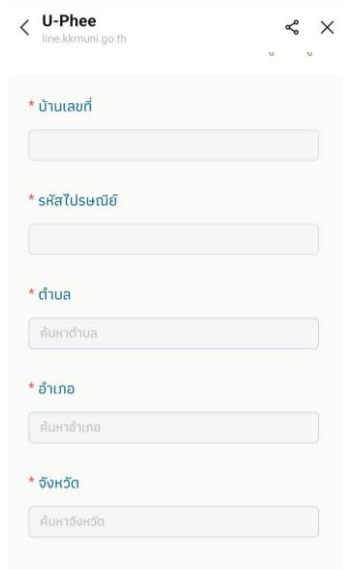
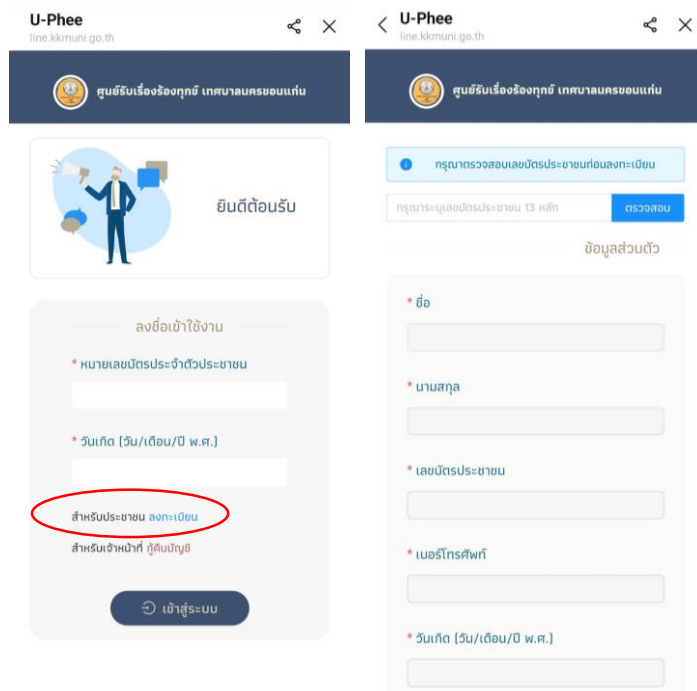


ประเทศไทย

/๑.๒ ให้กดที่เมนูลงทะเบียนผู้ร้องทุกข์...

๑.๒ ให้กดที่เมนูลงทะเบียนผู้ร้องทุกข์ และกดลงทะเบียนสำหรับประชาชน

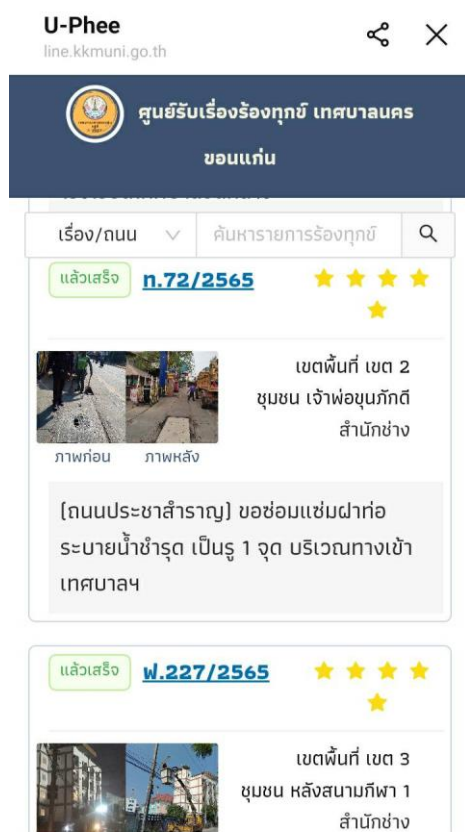
๑.๓ กรอกเลขบัตรประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก เพื่อตรวจสอบข้อมูล หลังจากนั้น ให้ใส่ข้อมูล ชื่อ-นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ไม่ต้องใส่ขีด - ตัวอย่าง ๐๙๓๕๐๐๑๓๐๙ และข้อมูลวัน/เดือน/ปีเกิด ตัวอย่างเช่นท่านเกิด วันที่ ๓ มกราคม พ.ศ.๒๕๓๐ ให้ใส่ข้อมูลตัวเลขดังนี้ ๐๓/๐๑/๒๕๓๐ เมื่อกรอกข้อมูลครบทุกช่องข้อมูลแล้ว ให้กดลงทะเบียน หลังจากนั้นจะมีข้อความอัตโนมัติจากระบบ และท่านสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบได้



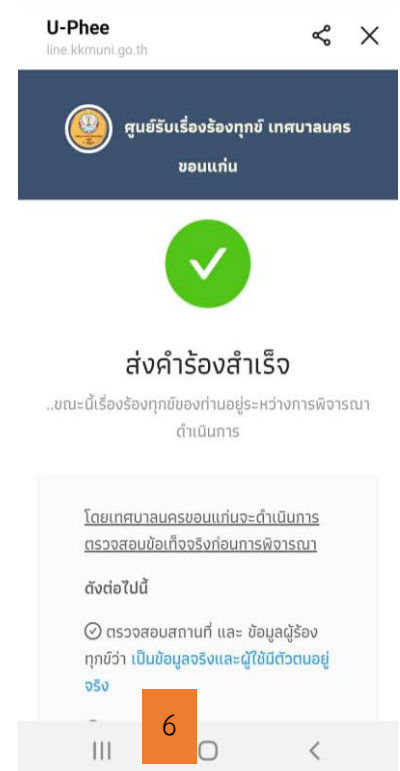
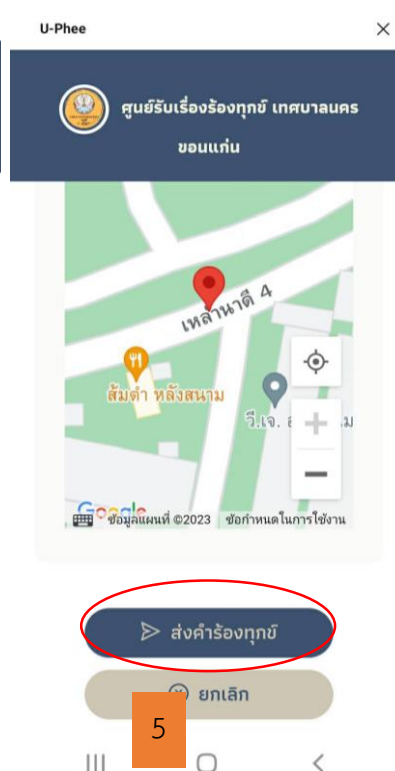
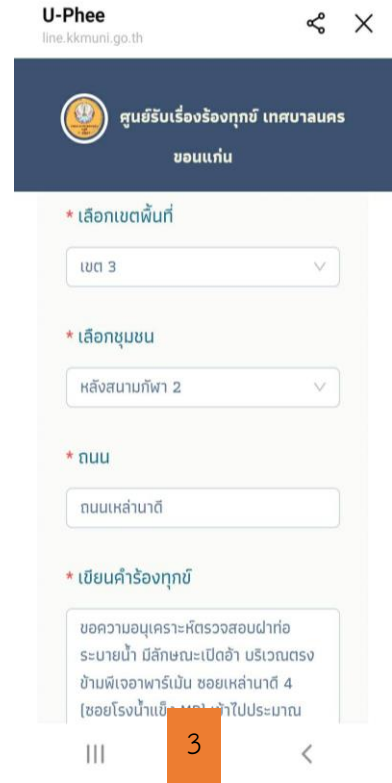
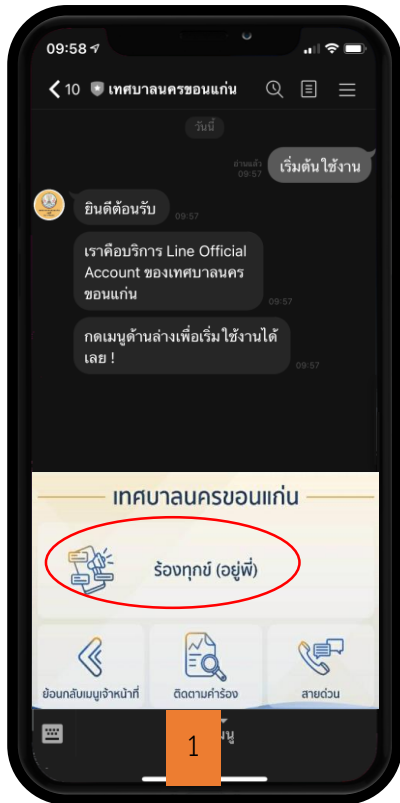
๑.๔. การแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ในระบบแอปพลิเคชันไลน์ สำหรับประชาชน  
ภายในเมนูระบบร้องทุกข์ จะประกอบไปด้วย ๓ เมนู ดังนี้



๑.๔.๑ เมนูสายด่วน ใช้สำหรับ โทรประสานงานหรือติดตามเรื่อง แจ้งเรื่อง ผ่านช่องทางโทรศัพท์  
๑.๔.๒ เมนูติดตามคำร้อง ใช้สำหรับแสดงสถานะของเรื่องที่แจ้ง และประเมินผลความพึงพอใจ

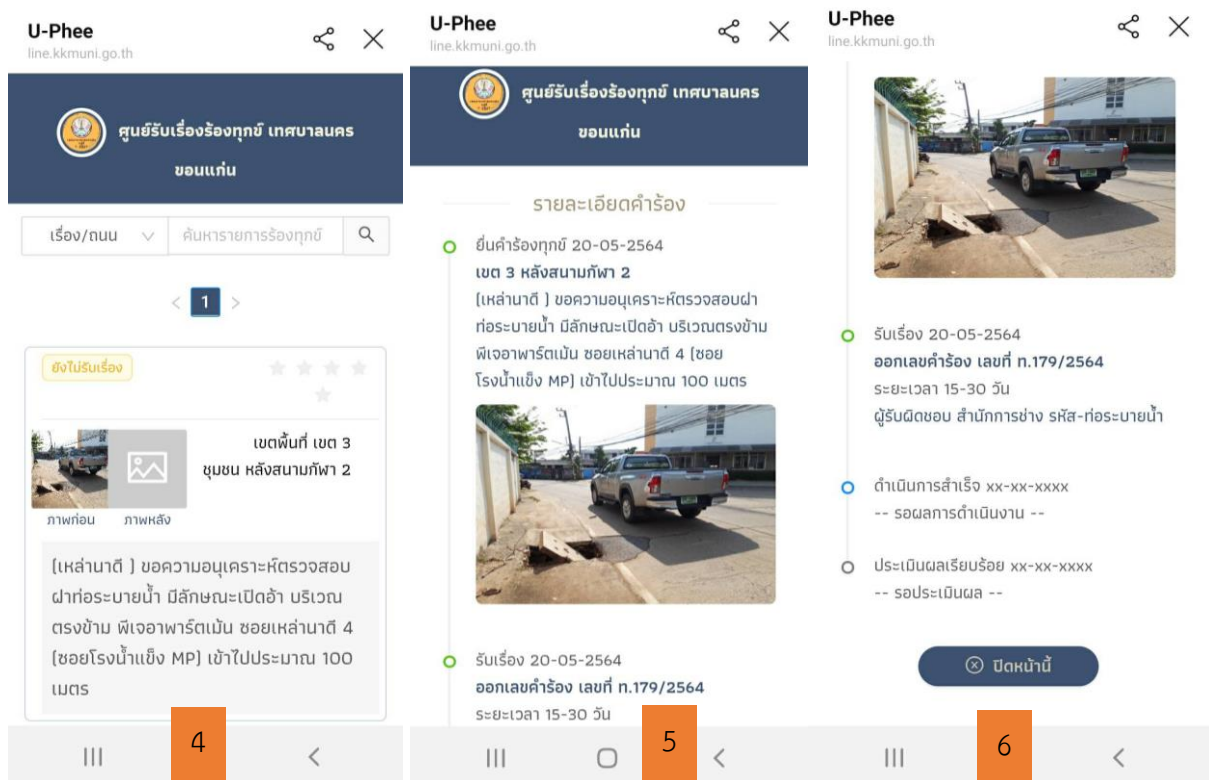
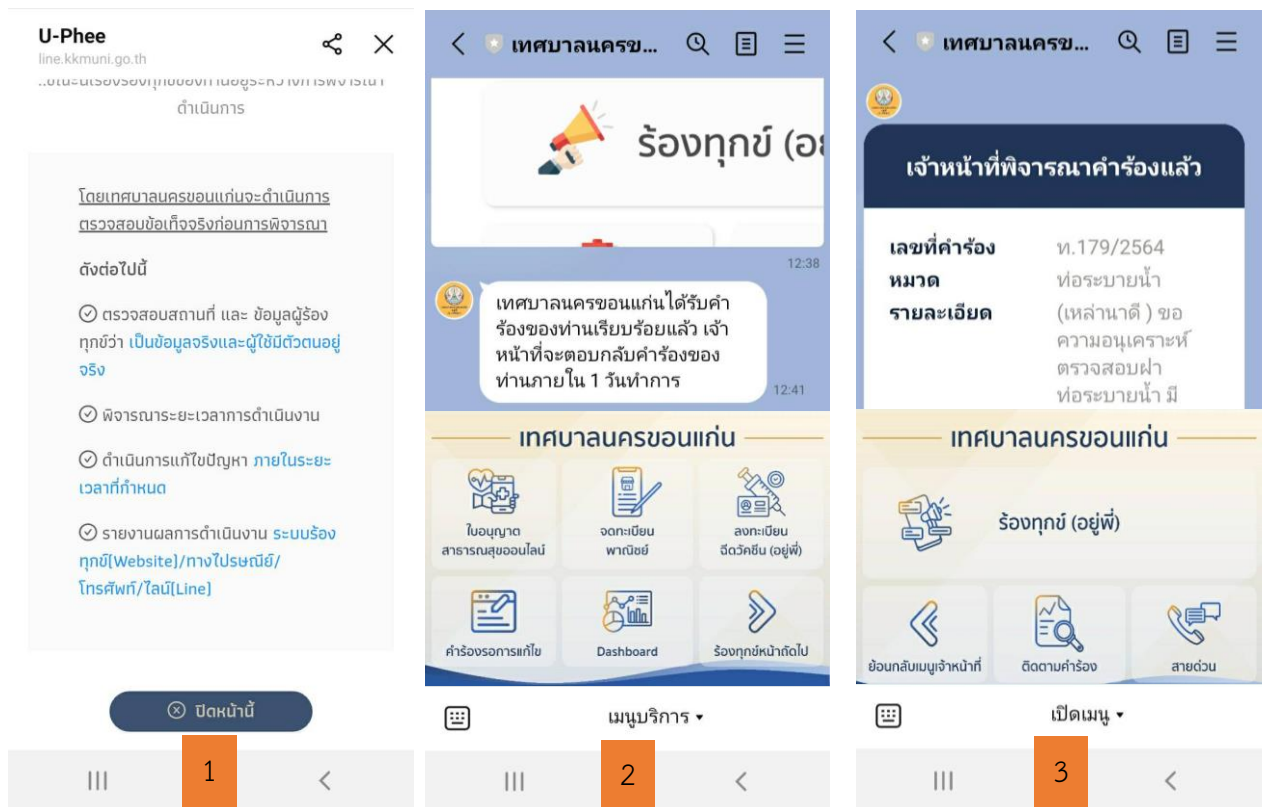


๑.๔.๓ เมื่ुर้องทุกข์ ใช้สำหรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้ ให้กดเข้าไปที่เมนูร้องทุกข์ หลังจากนั้นให้เลือกเขตพื้นที่, ชุมชน, ถนน และระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมข้อเท็จจริง และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา และระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล และแผนที่พอส่งเซป หลังจากนั้นให้กดส่งคำร้องทุกข์



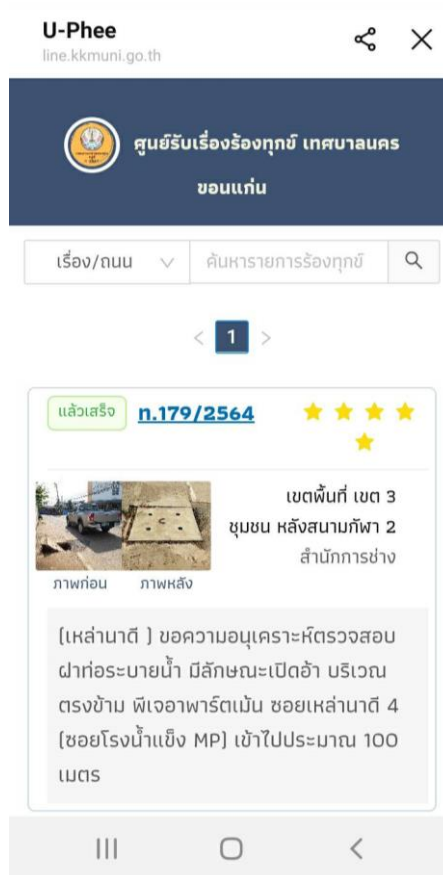
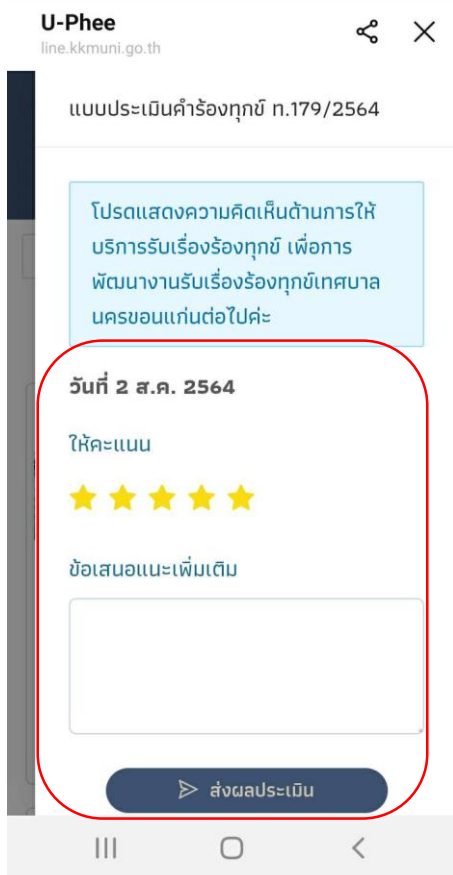
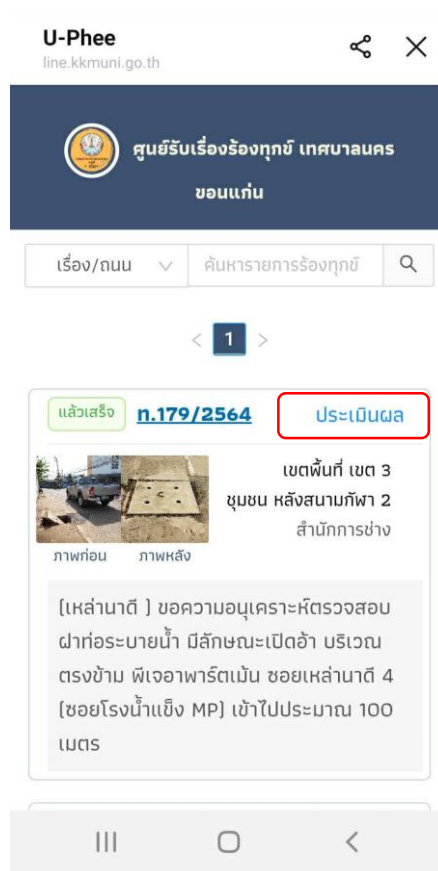
/๑.๔.๔ หลังจากส่งคำร้องทุกข์...

๑.๔.๔ หลังจากส่งคำร้องทุกข์แล้ว ระบบจะแจ้งแสดงสถานะของเรื่อง ,เลขที่คำร้อง ,ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหา



/๑.๔.๕ เมื่อเจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาลงเสร็จ ...

๑.๔.๕ เมื่อเจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ระบบจะรายงานผลการแก้ไขปัญหาไปยังระบบแอปพลิเคชันไลน์ของประชาชน และประชาชนสามารถตรวจสอบผลการแก้ไขปัญหา พร้อมประเมินผลความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะ



๑.๔.๖ คู่มือการลงทะเบียนสำหรับประชาชน

4.) เพื่อให้ได้รับการที่รวดเร็วกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน






**เทศบาลนครขอนแก่น**

**“อยู่พี”**

แอปพลิเคชันสำหรับให้บริการประชาชน



โทรศัพท์ห้องเรียน เทศบาลนครขอนแก่น  
0-4322-5151 , 0-4327-1261  
ในวันเวลาทำการ จันทร์-ศุกร์ เวลา 08.30-16.30 น.  
(ยกเว้นวันหยุดราชการ)

1.) แสกน QR-CODE เพื่อเข้าใช้งานแอปพลิเคชันผ่านไลน์




2.) กดเมนูลงทะเบียนผู้ร้องทุกข์ (อยู่พี)



3.) เลือกสำหรับประชาชน ลงทะเบียน

