

# หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

1. วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน ร้องทุกข์
2. ชื่อ-สกุล และที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์
3. ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน ร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน ร้องทุกข์ และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือ เยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์
4. say พยาน เอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล และแผนที่พอสั่งเซป
5. ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์

## หมายเหตุ

1. เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และการใช้บริการร้องเรียน ร้องทุกข์ นั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือขอความช่วยเหลือ หรือขจัดความเดือดร้อน
2. เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูล เพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ 1 – 6 นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูลในระบบฐานข้อมูล
3. ไม่เป็นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
  - 3.1. เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้น จะระบุรายละเอียดตามข้อที่ 1 – 5 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
  - 3.2. เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
  - 3.3. ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
  - 3.4. ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
  - 3.5. ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
4. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.2540 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ และระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544

\*\*\*\*\*

# คำร้อง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลนครขอนแก่น

งานรับเรื่องร้องเรียน

เลขรับ.....

วันที่.....

เวลา.....

เขียนที่เทศบาลนครขอนแก่น

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....นามสกุล.....

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์ (มือถือ).....

รายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือ เยียวยา หรือแก้ไขปัญหา

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้องทุกข์

(.....)

**แผนที่พอสั่งเซป เอกสารหรือภาพประกอบ**

Blank area for attaching documents or photos.



## ระบบร้องทุกข์ (อยู่ดี) เทศบาลนครขอนแก่น

### หลักการและเหตุผล

เทศบาลนครขอนแก่น ได้มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพและการพัฒนาขีดความสามารถด้านการให้บริการประชาชน ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น จากข้อมูลสถิติ ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่แจ้งผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จนถึงปัจจุบัน พบว่าปัญหาความเดือดร้อนโดยส่วนใหญ่ ได้แก่ ปัญหาเรื่องไฟส่องสว่างสาธารณะดับและชำรุด ,ขยะตกค้าง ,จับสุนัขจรจัด/สัตว์เลี้ยวสร้างความเดือดร้อน ,เหตุรำคาญจากกลิ่น ,ขอลงขยะสาธารณะ ,ซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำสาธารณะ ,ขออุดท่อระบายน้ำสาธารณะ ,ตัดแต่งกิ่งต้นไม้สาธารณะ ,การจอดรถและวางสิ่งกีดขวาง การจราจร ,การจัดระเบียบทางเท้า ,ปัญหาคนเร่ร่อน ,ดินร่วนบนทางสาธารณะ ,ซ่อมแซมถนนสาธารณะชำรุด ,การลงทะเบียนเพื่อรับวัคซีนซิโนฟาร์ม ,การขอตรวจสอบอาคาร ,การรुक้าทางและพื้นที่สาธารณะ ,การขอตรวจสอบการติดตั้งป้ายโฆษณา แบบโครงเหล็กถาวร ,การตัดต้นไม้จากเหตุสาธารณภัย เป็นต้น

จากแนวคิดในการบริหารท้องถิ่นของเทศบาลนครขอนแก่น ที่มีวิสัยทัศน์ คือ “พัฒนาเมืองสู่สากล สร้างสังคมแห่งความสุข” เป็นแนวทางที่แสดงให้เห็นความมุ่งมั่นพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นในระดับสากล เป็นหลักในการสร้างความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นแก่ประชาชน เป็นสังคมชุมชนที่มีน้ำใจส่งเสริมซึ่งกันและกัน อีกทั้งสามารถเติบโตไปกับการเพิ่มพูนความรู้ ข้อมูลข่าวสารที่เรียนรู้ใหม่ได้ทุกวัน ทำให้เป็นเมืองน่าอยู่ อาศัยอย่างร่มเย็นเป็นสุขได้ ด้วยความเชื่อที่ว่า “หัวใจการปกครองและการบริหาร คือ การกระจายอำนาจ หัวใจการกระจายอำนาจ คือ ประชาชน” นั้น ความเป็นสากลที่จะนำมาซึ่งความสุขของประชาชนเมืองขอนแก่น ก็คือ SMART CITY โดยเป็นคำเรียกเมืองที่มีระบบสื่อสารด้วยเทคโนโลยี เพื่อให้คุณภาพการใช้ชีวิตในเมืองที่ดี ลดผลกระทบที่มีต่อสิ่งแวดล้อม และลดการใช้พลังงานลงสู่การเป็น KKM SMART CITY และการเป็นเทศบาลดิจิทัล ภายใต้ Smart Governace คือ เมืองที่บริหารจัดการโปร่งใส มีความร่วมมือกับภาคเอกชนอย่างมีประสิทธิภาพ จึงเกิดเป็นโครงการระบบร้องทุกข์ You Phee (อยู่ดี) ขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชน ในการแจ้งเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (มือถือ) ทำให้เทศบาลนครขอนแก่นสามารถรับรู้ถึงสภาพปัญหาความเดือดร้อน และความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ลดเวลาในการติดต่อราชการ เพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์

## กระบวนการบริหารจัดการและขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลนครขอนแก่น

๑. จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยวัตถุประสงค์เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน โดยกำหนดสถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ สำนักปลัดเทศบาล (ชั้น ๒) สำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น



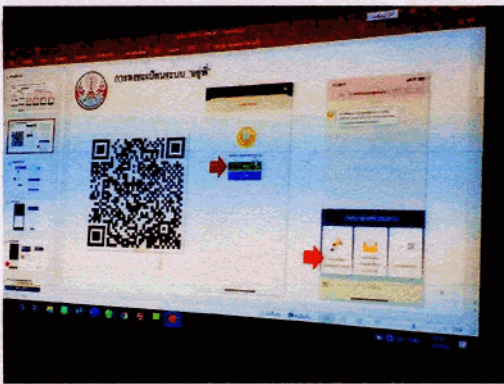
๒. แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯ วัตถุประสงค์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และบูรณาการการบริหารจัดการเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และวางแผนทาง การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๓. กำหนดระยะเวลาการแก้ไขปัญหาในระบบร้องทุกข์ฯ วัตถุประสงค์ เพื่อให้การปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน สามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สร้างประโยชน์สุขให้แก่ประชาชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น





ประชุมซักเพื่อซักซ้อมความเข้าใจให้แก่คณะทำงานฯ ในการใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ U-Phee ผ่านแอปพลิเคชัน Line



๕. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปและผู้นำชุมชนได้ทราบถึงวิธีการเข้าใช้งานระบบร้องทุกข์ฯ





๖. ประชุมเพื่อติดตามแก้ไขปัญหารื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ในระบบร้องทุกข์ เทศบาลนครขอนแก่น วัตถุประสงค์ เพื่อเร่งรัด ติดตามการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อน ความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว สำเร็จตามวัตถุประสงค์ รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ แลกเปลี่ยนและหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน ติดตามผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง และเพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลนครขอนแก่น มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน



### ๗. ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ในระบบร้องทุกข์ You Phee (อยู่พี) เทศบาลนครขอนแก่น



เมื่อประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ งานรับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบเรื่องที่แจ้งเบื้องต้น ว่าอยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของเทศบาลนครขอนแก่น ที่จะดำเนินการได้หรือไม่ หากเกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอกดำเนินการประสานงานเพื่อส่งต่อเรื่อง หลังจากนั้นตรวจสอบระยะเวลาในการดำเนินการตามที่ได้กำหนดไว้ ในระบบร้องทุกข์ พร้อมทั้งแจ้งให้ประชาชนทราบ และลงทะเบียนรับเรื่องเพื่อออกเลขคำร้อง บันทึกข้อมูลในระบบร้องทุกข์ พร้อมสำเนาเรื่องให้ประชาชน ๑ ฉบับ และเก็บไว้ที่ศูนย์ฯ ๑ ฉบับ ดำเนินการส่งเรื่องผ่านระบบร้องทุกข์ จัดส่งสำเนาเรื่องให้สำนัก/กอง เพื่อยืนยันภายใน ๑ วันทำการนับแต่รับเรื่อง เพื่อให้สำนัก/กอง พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ตามห้วงระยะเวลาที่กำหนด เมื่อดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จอันเป็นข้อยุติ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติจะดำเนินการบันทึกผลในระบบร้องทุกข์ ซึ่งระบบจะแจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนทราบโดยอัตโนมัติ

การติดตามผลการดำเนินงาน หากสำนัก/กอง ยังไม่ได้รายงานผลในระบบโดยไม่มีชี้แจงปัญหา/อุปสรรค หรือขอขยายระยะเวลา ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จะดำเนินการ ดังนี้

๑. ติดตามให้รายงานผลภายใน ๑๕ วัน
๒. แจ้งให้รายงานผล ครั้งที่ ๑ ภายใน ๗ วัน
๓. แจ้งให้รายงานผล ครั้งที่ ๒ ภายใน ๕ วัน

หากครบกำหนดจะเสนอเรื่องต่อนายกเทศมนตรีนครขอนแก่น เพื่อพิจารณา และนำเรื่องเข้าประชุมติดตามฯ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ ให้ผู้บริหารทราบ พร้อมแจ้งเวียนสำนัก/กอง และจัดเก็บเรื่องในแต่ละประเภทเพื่อใช้เป็นข้อมูลสถิติ

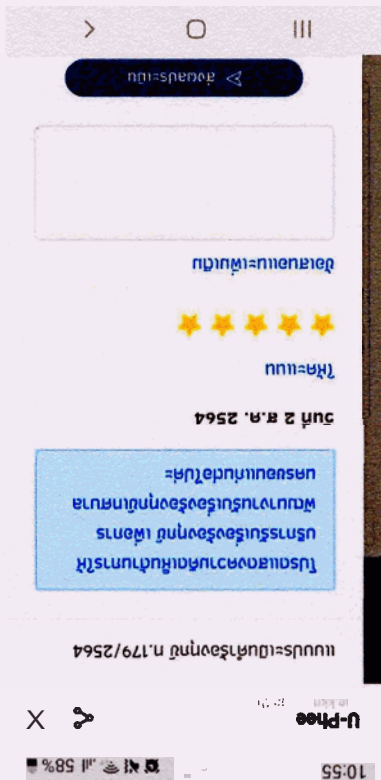
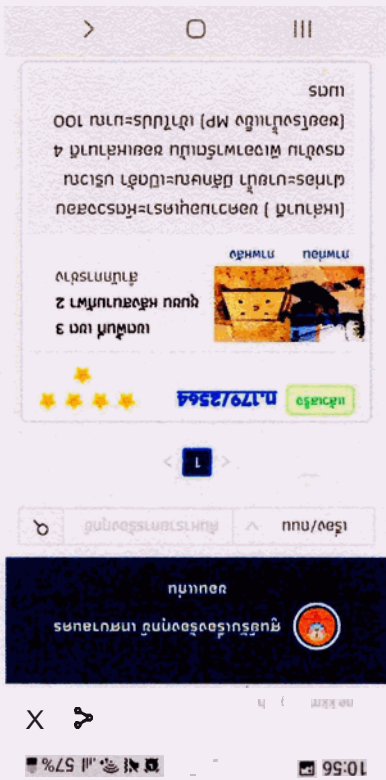
**หมายเหตุ** ขอบเขตโครงสร้างส่วนราชการภายในระบบร้องทุกข์ ฯ ในปัจจุบันได้กำหนดตามประกาศเทศบาลนครขอนแก่น เรื่อง กำหนดโครงสร้างส่วนราชการ ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๔



อาณาเขตศิลปะสมัยใหม่ ๑ กลุ่ม, ใจกลางของเมืองกรุงเทพฯ กรุงเทพมหานคร ๑๖

พื้นที่ศิลปะสมัยใหม่ ๒ กลุ่ม, ใจกลางของเมืองกรุงเทพฯ กรุงเทพมหานคร

อาณาเขตศิลปะสมัยใหม่ ๓ กลุ่ม, ใจกลางของเมืองกรุงเทพฯ กรุงเทพมหานคร

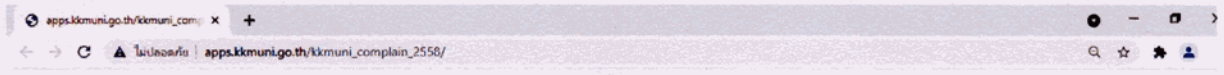
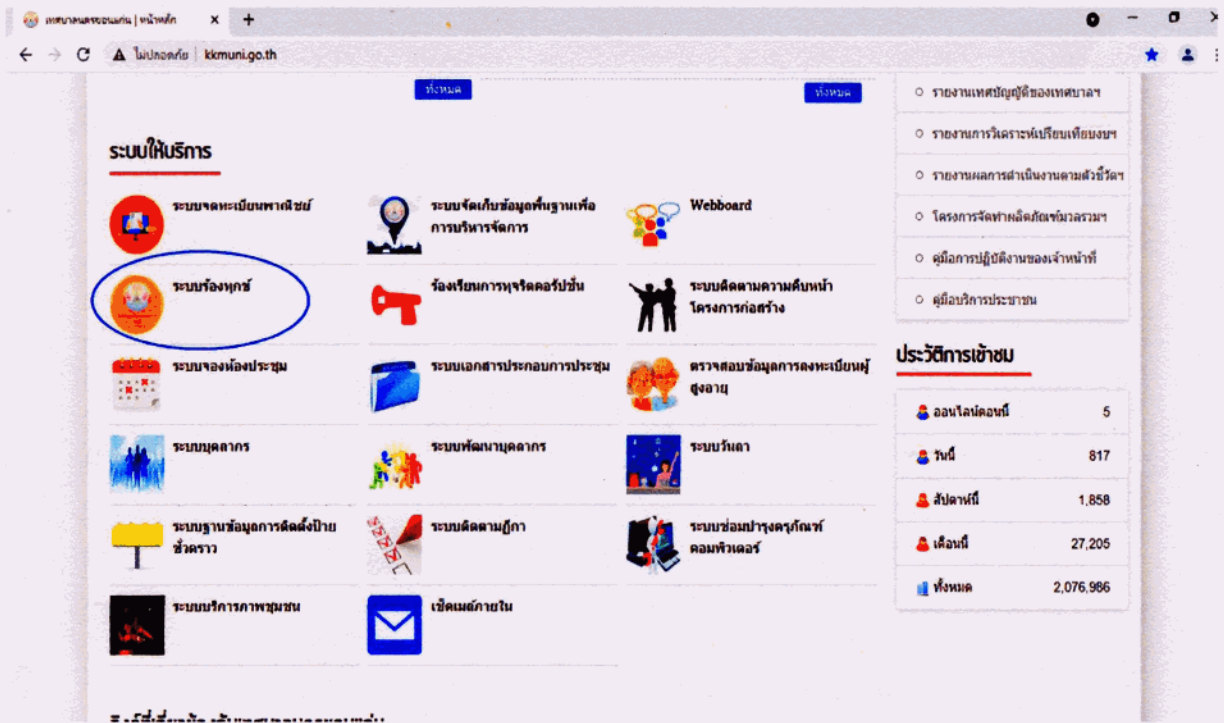


พื้นที่ศิลปะสมัยใหม่ ๓ กลุ่ม, ใจกลางของเมืองกรุงเทพฯ กรุงเทพมหานคร

พื้นที่ศิลปะสมัยใหม่ ๓ กลุ่ม, ใจกลางของเมืองกรุงเทพฯ กรุงเทพมหานคร

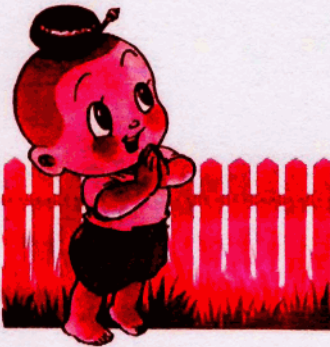


๙.๒ ยื่นผ่านระบบแอปพลิเคชันไลน์ (U-Phee) โดยสแกน QR Code ได้ที่เว็บไซต์ <http://www.kkmuni.go.th>



# คู่มือการลงทะเบียนสำหรับประชาชน

1.) แสแกน QR-CODE เพื่อเข้าใช้งานแอปพลิเคชันผ่านไลน์



2.) กดเมนูลงทะเบียนผู้ร้องทุกข์ (อยู่พี)



3.) เลือกสำหรับประชาชน ลงทะเบียน



4.) เพื่อให้ได้รับบริการที่รวดเร็วขอข้อมูลให้ครบถ้วน

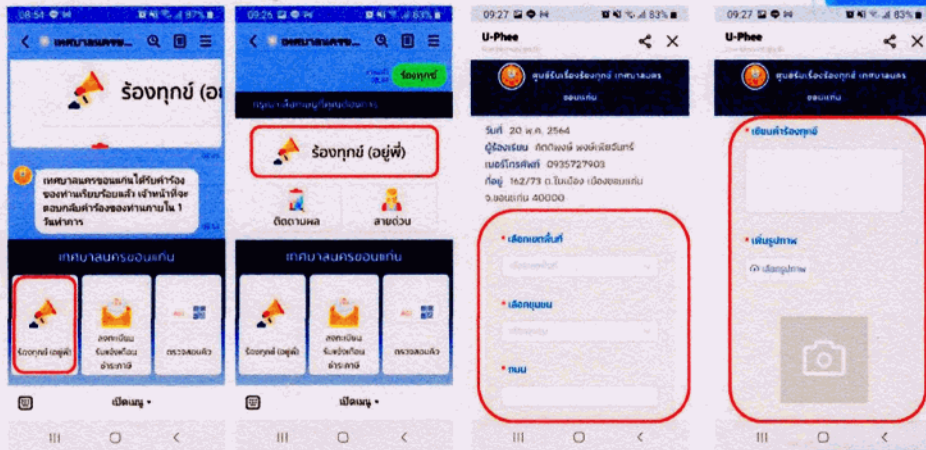


เทศบาลนครขอนแก่น  
“อยู่พี”  
แอปพลิเคชันสำหรับให้บริการประชาชน



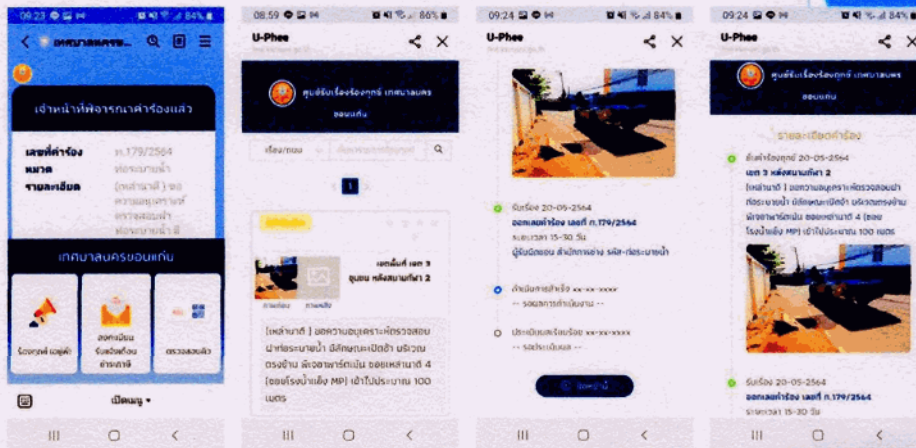
โทรศัพท์ห้องร้องเรียน เทศบาลนครขอนแก่น  
0-4322-5151 , 0-4327-1261  
ในวันเวลาทำการ จันทร์-ศุกร์ เวลา 08.30-16.30 น.  
(ยกเว้นวันหยุดราชการ)

### ตัวอย่างขั้นตอนการใช้งานสำหรับประชาชน

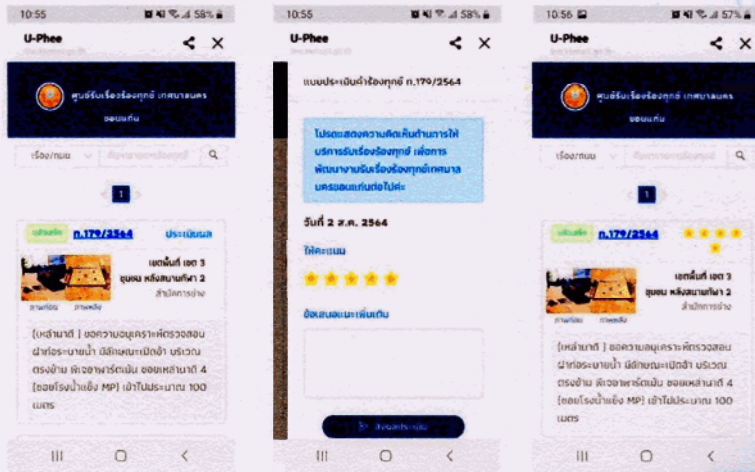


เมื่อลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว ให้กดเข้าไปที่เมนูเรื่องทุกข์ หลังจากนั้นให้เลือกเขตพื้นที่, ชุมชน, ถนน และระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียนเรื่องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริง และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา และระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล และแผนที่พิกัด GPS

### เมื่อร้องเรียนเรื่องทุกข์เรียบร้อยแล้ว ระบบจะแสดงสถานะของเรื่อง พร้อมแจ้งระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว



เมื่อเจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ระบบจะแจ้งผลการดำเนินการส่งไปยังระบบแอปพลิเคชันไลน์ของประชาชน พร้อมให้ประชาชนประเมินความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม



๙.๓ ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ ได้ตามที่อยู่เลขที่ ๑ ถนนประชาสำราญ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น รหัสไปรษณีย์ ๔๐๐๐๐

๙.๔ แจ้งผ่านช่องทางโทรศัพท์ ได้ที่ ๐ ๔๓๒๗ ๑๒๖๑

