

คู่มือ

การจัดการข้อร้องเรียน

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชย

เทศบาลนครอุดรธานี

คำนำ

เทศบาลนครอุดรธานีได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ “สายด่วนนครอุดรธานี ๑๑๓๒” ขึ้นเพื่อใช้เป็นช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากภาคประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว สามารถนำปัญหาเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำหลักเกณฑ์และคู่มือเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของเทศบาลนครอุดรธานี เพื่อให้การบริหารงานศูนย์รับเรื่องราว “สายด่วนนครอุดรธานี” เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐาน และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งคู่มือเล่มนี้ มีเนื้อหา หน้าที่ของศูนย์รับเรื่อง “สายด่วนนครอุดรธานี ๑๑๓๒” เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ประเภทของการจัดการ กระบวนการดังกล่าว ระบบการจัดการ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้อง และผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หากมีข้อผิดพลาดหรือข้อเสนอแนะประการใด ผู้จัดทำพร้อมรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงในโอกาสครั้งต่อไป และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ศูนย์รับเรื่องราว “สายด่วนนครอุดรธานี ๑๑๓๒”

เทศบาลนครอุดรธานี

สิงหาคม ๒๕๖๔

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. บทนำ.....	๑
๒. นิยามคำศัพท์.....	๕
๓. หน้าที่ของ “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์”	๖
๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์.....	๗
๕. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย.....	๗
๖. ประเภทของการจัดการกระบวนการ.....	๘
๖.๑ ประเภทของข้อร้องเรียน.....	๘
๖.๒ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน.....	๘
๗. ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล.....	๙
๘. การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์.....	๙
๙. การกำหนดมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน.....	๑๐

๑. บทนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับ การติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบ ภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๓๙ ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบ เครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือ ขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยระบบเครือข่ายสารสนเทศ ดังกล่าว จะต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้น และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้น ทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป และในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจาก ข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณา โดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือ ส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อ ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่ เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕

ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

เทศบาลนครอุดรธานีได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของเทศบาลขึ้น โดยได้จัดตั้งให้มีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ “สายด่วนนครอุดรธานี ๑๑๓๒” ขึ้น ทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ โดยให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ “สายด่วนนครอุดรธานี ๑๑๓๒” เป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน และให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการบริหารจัดการงานของศูนย์ ซึ่งได้มีการกำหนดช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย กำหนดประเภทและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และกระบวนการจัดการคำชมเชย ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล การจัดทำสถิติรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ตลอดจนการจัดทำระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย หรือ ระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำหรับรายละเอียดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของเทศบาลนครอุดรธานี มีรายละเอียดดังนี้

๒. นิยามคำศัพท์

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ/พนักงานเทศบาล พนักงานครู ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างบุคลากรทางการศึกษา หรือบุคลากรอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับเทศบาลนครอุดรธานี

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในเทศบาลนครอุดรธานี ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากเทศบาลนครอุดรธานีได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลนครอุดรธานี ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครอุดรธานี รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่น หรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลนครอุดรธานี เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากเทศบาลนครอุดรธานีมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลนครอุดรธานี

“คำชมเชย” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากเทศบาลนครอุดรธานีมีคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลนครอุดรธานี

๓. หน้าที่ของ “ศูนย์รับเรื่องราว สายด่วนนครอุดรธานี ๑๑๓๒”

๑. จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะต่างๆ ได้โดยสะดวกและรวดเร็ว โดยได้เปิดช่องทางในการรับเรื่องราวดังนี้
 - ทางโทรศัพท์ หรือโทรสาร
 - ตู้รับเรื่องราวบริเวณหน้าศูนย์ หรือจุดติดตั้งที่เทศบาลกำหนด
 - ทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึง นายกเทศมนตรีนครอุดรธานี โดยลงชื่อผู้ร้อง ที่อยู่เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

- ด้วยตนเอง ได้ที่ศูนย์รับเรื่องราว “สายด่วนนครอุดรธานี”
- ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลนครอุดรธานี www.udoncity.go.th
- ผ่านทางอีเมล udoncity@udoncity.go.th
- ผ่านทางกลุ่มไลน์ สายด่วนเทศบาลนครอุดรธานี
- ผ่านทางเฟซบุ๊ก เทศบาลนครอุดรธานี
- ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๔๒๓๒-๕๑๗๖-๘๕ และ หมายเลข ๑๑๓๒

๒. เป็นศูนย์กลางในการประสานงานในการแก้ไขปัญหา การบริหารจัดการ และนำเสนอข้อเสนอนี้ไปยังคณะผู้บริหาร เพื่อพิจารณาดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม

๓. ประสานงาน ส่งเรื่องราวที่รับแจ้งไปยังงานที่รับผิดชอบ และติดตามผลการดำเนินการแจ้งกลับไปยังผู้แจ้งอย่างเป็นระบบ

๔. รวบรวมและจัดทำสถิติเรื่องราวร้องเรียนนำเสนอต่อคณะผู้บริหาร

๕. แนะนำเผยแพร่การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราว “สายด่วนเทศบาลนครอุดรธานี”

๖. แผนงานบริการของศูนย์รับเรื่องราว “สายด่วนเทศบาลนครอุดรธานี”

๖.๑ รับเรื่องร้องทุกข์

- ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ ไฟฟ้า ท่อระบายน้ำ ถนน และบาทวิถี โทรศัพท์ ประปา
- ด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมเป็นพิษ ขยะและสิ่งปฏิกูล ต้นไม้ และสวนสาธารณะ น้ำท่วม เขื่อน คูคลอง สะพาน การจราจร อาคาร เหตุรำคาญ เสียง
- ด้านจัดเก็บภาษี
- ด้านการให้บริการ

๖.๒ รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๖.๓ รับแจ้งเหตุ ได้แก่ อัคคีภัย, वादภัย, อุทกภัย, อาชญากรรม, ปัญหาความรุนแรงในครอบครัวปัญหายาเสพติด ซึ่งเป็นการรับแจ้งเหตุฉุกเฉินเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนทั่วไป

๖.๔ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ

๖.๕ สอบถามข้อมูล โดยเจ้าหน้าที่จะบริการตอบคำถาม ข้อเสนอ ให้ข้อมูลและให้คำแนะนำแก่ประชาชน ในกรณีที่ตอบไม่ได้จะบันทึกเรื่องไว้และหาคำตอบส่งกลับไปยังผู้แจ้งในภายหลัง

๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

เทศบาลนครอุดรธานีได้มอบหมายให้ผู้อำนวยการกองสารสนเทศฯและทะเบียนทรัพย์สินเป็นผู้อำนวยความสะดวกรับเรื่องราว “สายด่วนนครอุดรธานี ๑๑๓๒” รับผิดชอบกำกับดูแลศูนย์ฯ และเจ้าหน้าที่ของกองสารสนเทศฯและทะเบียนทรัพย์สิน เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ โดยมีหน้าที่รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้อำนวยการศูนย์ฯ และนำเสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

๕. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลนครอุดรธานี สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ หรือบันทึกข้อมูลลงในระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เว็บไซต์ของเทศบาลนครอุดรธานี ที่ <http://www.udoncity.go.th>

(๒) จดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “นายกเทศมนตรีนครอุดรธานี สำนักงานเทศบาลนครอุดรธานี เลขที่ ๑ ถนนอิทธิยา ตำบลหมากแข้ง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ๔๑๐๐๐”

(๓) ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๔๒๓๒ ๕๑๗๖ - ๘๕ หรือ หมายเลข ๑๑๓๒

(๔) ทางเว็บไซต์ที่ <http://www.udoncity.go.th> ที่หัวข้อ “รับเรื่องราวร้องทุกข์ Online”

(๕) ผู้รับฟังความคิดเห็นของเทศบาลนครอุดรธานี

(๖) อีเมล udoncity@udoncity.go.th

(๗) กลุ่มไลน์ สายด่วนร้องทุกข์

(๘) เฟซบุ๊ก “เทศบาลนครอุดรธานี”

(๙) ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์ หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สามารถบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนพร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เสนอผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามที่เห็นสมควร

๖. ประเภทของการจัดการกระบวนการ

๖.๑ ประเภทของข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ

(๑) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของเทศบาลนครอุดรธานี

(๒) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของเทศบาลนครอุดรธานี

๖.๒ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๖.๒.๑ เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจากประชาชน จากช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์สายตรง ๐๔๒-๓๒๕๑๗๖-๘๕ (คอลล์เซ็นเตอร์) โทรศัพท์สายด่วน ๑๑๓๒ อีเมล เว็บไซต์ เพจเทศบาลนครอุดรธานี เป็นต้น จะทำการบันทึกการรับเรื่องลงในระบบ

๖.๒.๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น และพิจารณาหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีที่เป็นเรื่องเร่งด่วน จะแจ้งผู้รับผิดชอบดำเนินการทันทีและรายงานผู้บริหารทราบต่อไป

๖.๒.๓ จัดพิมพ์คำร้องทุกข์/ร้องเรียนเสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ และทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๒.๔ เสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ

๖.๒.๕ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับหนังสือส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จะลงรับหนังสือ

๖.๒.๖ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเสนอหนังสือต่อผู้บริหารของหน่วยงานและมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการ

๖.๒.๗ ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณี

๖.๒.๘ เมื่อผู้รับผิดชอบดำเนินการแล้วเสร็จ จะรายงานผลการดำเนินการต่อหัวหน้าหน่วยงาน

๖.๒.๙ หน่วยงานที่รับผิดชอบทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการส่งให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

๖.๒.๑๐ เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ได้รับรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่

รับผิดชอบ จะเสนอรายงานต่อคณะผู้บริหารเพื่อทราบผลการดำเนินการ

๖.๒.๑๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

๖.๒.๑๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์บันทึกสถิติเรื่องลงในระบบ

๗. ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล

เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ได้รับข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ ได้กำหนดให้ศูนย์รับเรื่องราว ต้องรีบส่งเรื่องดังกล่าวไปยังสำนัก/กอง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป สำหรับการติดตามและประเมินผล ได้กำหนดให้สำนัก/กอง รวบรวมและรายงานข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ ส่งมายังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ทราบทันทีเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ

๘. การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

เทศบาลนครอุดรธานีได้กำหนดให้มีการจัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย โดยจัดทำเป็นสถิติทุกเดือน เพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงาน และปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี

๙. การกำหนดมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน

การกำหนดมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียนตามช่องทางเทศบาลนครอุดรธานีได้กำหนดมาตรฐานในการตอบสนองเมื่อประชาชนติดต่อตามช่องทาง

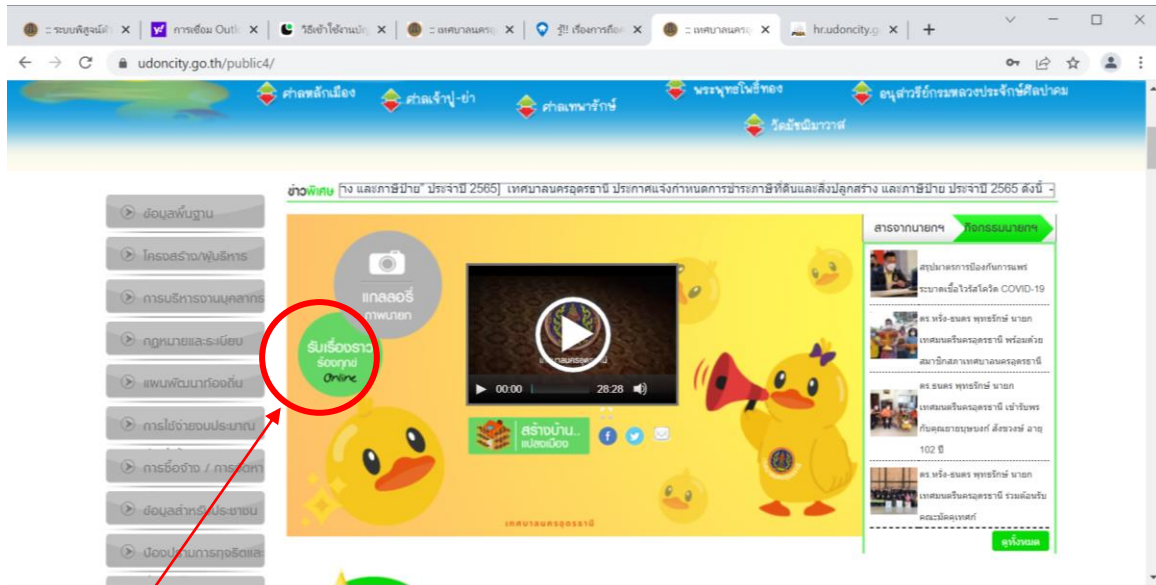
ดังนี้

ลำดับ	ช่องทาง	ระยะเวลาตอบสนอง
๑	อีเมลล์	ภายใน ๒๔ ชั่วโมง
๒	เว็บไซต์เทศบาลนครอุดรธานี	ภายใน ๑ ชั่วโมง
๓	Facebook เพจเทศบาลนครอุดรธานี	ภายใน ๑ ชั่วโมง
๔	เพจเพจ ๑๑๓๒ udoncity HotLine	ภายใน ๑ ชั่วโมง
๕	แอปพลิเคชัน @นครอุดรธานี	ภายใน ๑ ชั่วโมง
๖	โทรศัพท์ -ตอบสนองทันทีโดยให้โทรศัพท์ดังได้ไม่เกิน ๓ ครั้ง -อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรกไม่เกิน ๕%	ตอบสนองทันที

การใช้งานระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์

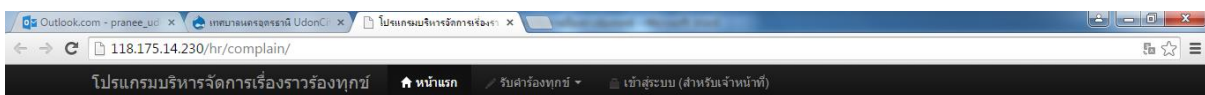
ขั้นตอนที่ ๑ ไปที่เมนู “รับเรื่องราวร้องทุกข์ online” เพื่อเข้าสู่ระบบ “การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์”

ดั่งภาพ



คลิกที่เมนู รับเรื่องราวร้องทุกข์ Online

ขั้นตอนที่ ๒ เข้าสู่ระบบ “การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์” ดั่งภาพ



ยินดีต้อนรับ

ข้อแนะนำเบื้องต้นในการร้องเรียนปัญหา

ระบบเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลนครอุดรธานี จัดทำขึ้น เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนทั่วไปได้รับความเดือดร้อนหรือข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือมีข้อสงสัยและข้อร้องเรียนต่อเทศบาลนครอุดรธานี เพื่อให้เทศบาลนครอุดรธานีช่วยเหลือในเรื่องที่ได้รับความเดือดร้อนหรือข้อสงสัยและข้อร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ประชาชนหรือเจ้าหน้าที่ต้องยื่นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจริง และต้องไม่เป็นการซ้ำซ้อนหรือซ้ำซ้อนกัน หรือมีความเสียหาย ทั้งนี้ หากข้อความที่ร้องเรียนไม่เป็นความจริง หรือเป็นข้อความที่ก่อให้เกิดความเสียหาย ท่านอาจได้รับความผิดตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 ซึ่งมีโทษปรับหรือจำคุก

๒. ในการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ท่านต้องระบุชื่อ - นามสกุล เลขบัตรประจำตัวประชาชน อีเมลล์ หรือเบอร์โทรศัพท์จริงของท่านเท่านั้น หรืออย่างน้อยต้องมีข้อมูลของท่านที่สามารถติดต่อกลับได้ หากปรากฏว่าท่านร้องเรียน หรือร้องทุกข์ โดยไม่ระบุข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับได้ เทศบาลนครอุดรธานี ขอสงวนสิทธิ์ไม่รับพิจารณาข้อร้องเรียนนั้น และจะทำการลบข้อร้องเรียนของท่านจากระบบเรื่องราวร้องทุกข์

เทศบาลนครอุดรธานี

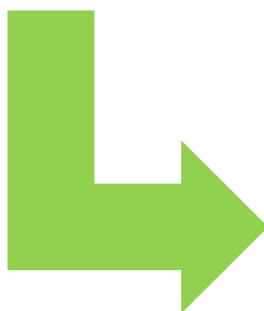


คลิกปุ่ม ส่งคำร้องทุกข์ เพื่อกรอกคำร้อง

ส่งคำร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๓ การแจ้งหรือกรอกรายละเอียดเรื่องราวร้องเรียน ตามขั้นตอน ดังนี้

The image shows a web-based complaint form titled "ระบบรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนโยบาย" (Policy Suggestion/Complaint System). The form contains various input fields for personal and contact information, including name, address, phone number, and Line ID. A red box highlights the form fields, with a red arrow pointing to it and the text "1. กรอกข้อมูลลงในฟอร์ม" (Fill in the form with information). Below the form, a red arrow points to the "บันทึก" (Save) button, with the text "2. คลิกบันทึกคำร้องใหม่" (Click to save new complaint).



The image shows a confirmation page titled "ระบบรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนโยบาย" (Policy Suggestion/Complaint System). It features a cartoon illustration of two children and the text "3. แสดงข้อมูลผู้ใช้และรหัสผ่านของผู้ร้องเรียน" (Display user information and password of the complainant). The page displays the user's name "รหัสผู้ใช้คุณคือ 2014-14" and the password "รหัสผ่านคุณคือ 0TXQxlufHR". It also includes a disclaimer: "ท่านสามารถติดต่อตามขั้นตอน คำร้องทุกข้อถึงศูนย์รับเรื่องร้องเรียน > ติดต่อขอทราบขั้นตอนได้" and "หากมีรหัสผ่านท่านสามารถเข้าไปตรวจสอบสถานะ ขีดจำกัดการใช้งานได้จากรหัสผ่านของท่าน". At the bottom, it says "ขอขอบคุณที่สละเวลาส่งคำร้องขอไปยังทางเทศบาล ทางเทศบาลจะจัดการคำร้องขอของท่านให้เร็วที่สุดและพร้อมจะให้บริการช่วยเหลือท่านในโอกาสต่อไป" and "เทศบาลนครอุดรธานี".

รูปแสดงการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

จากรูป เมื่อผู้ร้องเรียน คลิกเข้าสู่หน้าส่งคำร้องทุกข์ จะปรากฏหน้าจอตั้งรูป สามารถอธิบายการทำงานได้ดังนี้

1. หมายเลขที่ 1 กรอกข้อมูลลงในฟอร์ม ตามที่กำหนด ช่องที่มีเครื่องหมายดอกจันสีแดง หมายถึง ผู้ใช้จะต้องกรอกข้อมูลลงในฟอร์ม
2. หมายเลขที่ 2 เมื่อกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มครบถ้วนแล้ว ให้ผู้ใช้งานคลิกปุ่ม บันทึก เพื่อให้ระบบจัดเก็บข้อมูลคำร้องใหม่
3. หมายเลขที่ 3 หลังจากที่คุณผู้ใช้งานคลิกปุ่มบันทึกข้อมูลแล้ว ระบบจะแสดงข้อมูลผู้ใช้และรหัสผ่านให้แก่ผู้ร้องเรียน สำหรับใช้ในการติดตามความคืบหน้าและผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ

ขั้นตอนที่ ๔ การติดตามความคืบหน้าของเรื่องราวร้องทุกข์ (สำหรับผู้ร้องเรียน)

ภายหลังจากที่ผู้ร้องทุกข์ได้บันทึกส่งเรื่องราวร้องทุกข์เรียบร้อยแล้ว ผู้ร้องทุกข์จะได้รับรหัสผู้ใช้งานและรหัสผ่าน หลังจากการบันทึกคำร้อง ผู้ร้องเรียนสามารถ Login เข้าสู่ระบบเพื่อติดตามความคืบหน้าของเรื่องราวร้องทุกข์ ดังรูป

รูปแสดงการ Login ระบบเรื่องราวร้องทุกข์ (สำหรับผู้ร้องเรียน) เพื่อติดตามความคืบหน้า

จากรูป สามารถอธิบายการทำงานได้ดังนี้

1. หมายเลขที่ 1 กรอกรหัสผู้ใช้งานลงในฟอร์ม
2. หมายเลขที่ 2 กรอกรหัสผ่านลงในฟอร์ม
3. หมายเลขที่ 3 คลิกที่ปุ่ม **ค้นหา** เพื่อแสดงการค้นหาเรื่องราวร้องทุกข์
4. หากผู้ร้องเรียนลืมรหัสผ่านให้คลิกที่ปุ่ม **ลืมรหัสผ่าน** (หมายเลขที่ 3) ระบบจะปรากฏหน้าจอตั้งรูป เพื่อให้ผู้ร้องเรียนสอบถามรหัสผ่าน
5. ผู้ร้องเรียนจะได้รับข้อมูลรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านทางอีเมลที่ได้ระบุไว้และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการ Login ต่อไป


กรอกอีเมลล์

คลิกเลือก เพื่อส่งข้อมูล

คลิกเลือก เพื่อยกเลิก

รูปแสดงการสอบถามรหัสผ่าน

การแสดงผลข้อมูลของเรื่องราวร้องทุกข์

เมื่อผู้ร้องเรียนทำการ Login เข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้ว จะปรากฏหน้าจอแสดงผลรายการการค้นหา ผู้ร้องเรียนสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมเพื่อติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ได้โดย คลิกที่ปุ่ม  (หมายเลขที่ 5)

ระบบรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ หน้าแรก รับคำร้องทุกข์ เข้าสู่ระบบ (สำหรับเจ้าหน้าที่)

Home / รับคำร้องทุกข์ติดตามความคืบหน้า

รหัสผู้ใช้ ← 1. กรอกรหัสผู้ใช้


รหัสผ่าน ← 2. กรอกรหัสผ่าน

หมายเหตุ : รหัสผู้ใช้และรหัสผ่านได้รับหลังจากส่งเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว พร้อมนี้ได้ส่งรหัสผู้ใช้และรหัสทาง eMail ด้วย

← 4. คลิกเลือกเมื่อลืมรหัสผ่าน

3. คลิกเลือกเพื่อค้นหาคำร้องทุกข์

Total 1 result.

เลขที่รับ	วันที่ได้รับเรื่อง	ช่องทาง	คำนำหน้าชื่อ(เต็ม)	ชื่อ	นามสกุล	ประเภทคำร้อง	รายละเอียด	สถานะ	รายละเอียด
14	10/04/2557	เว็บไซต์ udoncity.go.th	นางสาว	กนก อร	ทองเสาร์	ถนน พุดบาท ทางเท้า	ถนนระเวกบ้านเป็นหลุม เป็นบ่อ น้ำขัง ชาวบ้านขับรถไปไหนมาไหนไม่สะดวก	รับเรื่อง	

5. คลิกเพื่อแสดงข้อมูล

รูปแสดงรายละเอียดของเรื่องราวร้องทุกข์

การแสดงผลละเอียดของเรื่องร้องทุกข์

จากรูป เมื่อผู้ร้องเรียนได้คลิกขอตรวจรายละเอียดเพิ่มเติม ระบบจะแสดงหน้าจอเพื่อแสดงข้อมูลดังรูป

ระบบรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนะ หน้าแรก รับข้อร้องทุกข์ เข้าสู่ระบบ (สำหรับเจ้าหน้าที่)

Home > ข้อร้องทุกข์รับข้อร้องทุกข์

*Fields with * are required.*

เลขบัตรประจำตัวประชาชน 1419900108682	วันที่ได้รับเรื่อง 10/04/2557	ช่องทาง เว็บไซต์ (webonly.go.th)
ระดับข้อร้องทุกข์ คุณาเลือก		
ตำแหน่งนำชื่อ บางสาขา		
ชื่อ กนกกร	นามสกุล ทองแสง	
ที่อยู่ [Redacted]		
จังหวัด สุพรรณบุรี	อำเภอ เมืองสุพรรณบุรี	ตำบล บางอ้อ
โทร 0850073413	อีเมล kanokon_inomrout@gmail.com	Line ID [Redacted]
ประเภทข้อร้อง ถนน, ฝายเขื่อน, ทางน้ำ		
รายละเอียด ถนนขุดลอกเป็นเลน เป็นบ่อ เป็น คู ข้างฝายเขื่อนใช้ประโยชน์ สาธารณะ		
สถานที่ใกล้เคียง วัดโพธิ์มงคล	ละติจูด	ลองจิจูด

หน่วยงานที่รับผิดชอบ


คุณาเลือก

ผลการดำเนินงาน
คุณาเลือก

รายละเอียด
[Redacted]

วันที่แจ้งผล
0000-00-00

View on Google Maps Sign in



©2014 Google - Map data ©2014 Google Terms of Use Report a map error

[enlarge map](#)

รูปแสดงรายละเอียดคำร้องทุกข์