



ประกาศเทศบาลนครอุดรธานี

เรื่อง แนวทางบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของเทศบาลนครอุดรธานี พ.ศ.๒๕๖๗

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ดำเนินโครงการขยายผลการใช้งานระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น และจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยเทศบาลนครอุดรธานีได้รับคัดเลือกให้เป็นหน่วยงานนำร่อง จำนวน ๔๓ แห่ง ในการใช้งานระบบจัดการเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ และดำเนินการจัดการเรื่องร้องทุกข์ร่วมกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ใน ๙ ประเด็นเรื่อง ได้แก่ เรื่องถนน เสียงดังรบกวน น้ำประปา กลิ่น ท้องเที่ยวและบริการ การบริหารจัดการแหล่งน้ำ ควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการ และสวัสดิการผู้สูงอายุ และไฟฟ้า (ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางซำรุค) นั้น เทศบาลนครอุดรธานีจึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลนครอุดรธานี หมายถึงเรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือ ส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกเทศมนตรีทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของเทศบาลนครอุดรธานี

ข้อ ๒ ให้ช่องทางต่อไปนี้ เป็นช่องทางสำหรับประชาชนยื่นคำร้องทุกข์หรือติดต่อ เทศบาลนครอุดรธานี หรือ นายกเทศมนตรีนครอุดรธานี เพื่อยื่นคำร้องทุกข์

- (๑) ยื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลนครอุดรธานี
- (๒) ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ udoncity@udoncity.go.th
- (๓) เว็บไซต์ <https://www.udoncity.go.th>
- (๔) โทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๒-๓๒๕๑๗๖-๘๕ หรือ หมายเลขโทรศัพท์แบบสั้น ๑๑๓๒
- (๕) แอปพลิเคชันไลน์ (Open Chat) “เทศบาลนครอุดรธานี”
- (๖) แอปพลิเคชันไลน์ “เจอแจ้งจบ”
- (๗) แอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก : เทศบาลนครอุดรธานี

ข้อ ๓ ข้อตกลงระดับการให้บริการ เป็นไปตามรายละเอียดข้อตกลงการให้บริการ (เอกสารหมายเลข ๑)

ข้อ ๔ ในกรณีที่ผู้ยื่นคำร้องทุกข์หรือติดต่อมาตามช่องทางตามในข้อ ๒ ประสงค์จะสอบถามหรือขอรับคำยืนยันยืนยันจากเทศบาลนครอุดรธานี ว่าได้รับคำร้องทุกข์หรือการติดต่อแล้ว ให้สอบถามในวันและเวลาราชการ ได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒-๓๒๕๑๗๖-๘๕

ประกาศ ณ วันที่ ๐๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(ลงชื่อ)

(นายธนกร พุทธิรักษ์)
นายกเทศมนตรีนครอุดรธานี

ข้อตกลงระดับการให้บริการ	
งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	เทศบาลนครอุดรธานี
ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. โทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๒-๓๒๕๑๓๖-๘๕ หมายเลขโทรศัพท์แบบสั้น ๑๑๓๒	วันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น.- ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง สำนักงานเทศบาลนครอุดรธานี	วันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น.- ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. แอปพลิเคชันไลน์ “เทศบาลนครอุดรธานี”	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔. เว็บไซต์ www.udoncity.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๕. อีเมล udoncity@udoncity.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๖. แอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก : เทศบาลนครอุดรธานี	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	
กระบวนการงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนการงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๖ กระบวนการย่อย	เทศบาลนครอุดรธานี
๑. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๒ วันทำการ	
๒. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๒ วันทำการ	
๓. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชันไลน์ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๒ วันทำการ	
๔. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ udoncity.go.th ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๒ วันทำการ	
๕. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางอีเมล udoncity@udoncity.go.th ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๒ วันทำการ	
๖. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๒ วันทำการ	

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลนครอุดรธานี หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือ ส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุแจ้งเบาะแส ทิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกเทศมนตรีทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของเทศบาลนครอุดรธานี

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

- เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
- ช่องทางโทรศัพท์ ๐๔๒๓๒๕๑๗๖-๘๕
- แอปพลิเคชันไลน์ Open Chat “เทศบาลนครอุดรธานี”

ซึ่งเทศบาลนครอุดรธานีจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ