

คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ขอความช่วยเหลือ



องค์การบริหารส่วนตำบล
อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์
ขององค์การบริหารส่วนตำบล

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลมได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น เพื่อใช้เป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากภาคประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว สามารถนำปัญหาเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำหลักเกณฑ์และคู่มือเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐาน และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ซึ่งคู่มือเล่มนี้ มีเนื้อหา หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ช่องทางการติดต่อ แจ้งข้อร้องเรียน การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการการข้อร้องเรียน ทั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.ตม

๑๘ กันยายน ๒๕๕๘

๑. บทนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่ต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดระยะเวลาดังกล่าว และมาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่ต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๓๙ ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่สามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยเครือข่าย สารสนเทศ ดังกล่าว และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการ ที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งผลการดำเนินการให้ทราบด้วย นอกจากนี้มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นเป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน หรือล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำป็นให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ และข้อ ๑๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องไปยังผู้ร้องทุกข์ตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์

๒. นิยามคำศัพท์

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ/พนักงาน ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง หรือบุคลากรอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับอบต.ตม

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในอบต.ตม ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐและประชาชนที่ติดต่อประสานงาน หรือผู้ที่มาใช้บริการของอบต.ตม

ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๖: ๙๒๘) ให้ความหมายของคำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์ ไว้ดังนี้ความหมาย

“ร้องเรียน” หมายถึง เสนอเรื่องราว

“ร้องทุกข์” หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน (๒๕๕๓: ๑-๒) ได้แบ่งแยกพิจารณาความหมายของ คำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ

(๑) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

(๒) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน//...

(๒) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

ชาญชัย แสวงศักดิ์ (๒๕๔๐: ๑๓-๑๔) การร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครอง แบ่งได้เป็น ๓ กรณี

(๑) โดยการร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองซึ่งเป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์นั่นเอง เพื่อให้พิจารณาทบทวนเรื่องนั้นใหม่ เช่น ร้องทุกข์ต่อนายอำเภอให้พิจารณาทบทวนคำสั่งของนายอำเภอที่เป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๒) โดยการร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาหรือ “หน่วยเหนือ” ของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองซึ่งเป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์เพื่อให้พิจารณาแก้ไขปัญหาในเรื่องนั้น เช่น ในกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำของกำนัน ประชาชนก็อาจร้องทุกข์ต่อนายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัดให้สั่งระงับหรือยกเลิกการกระทำดังกล่าวของกำนันได้

(๓) โดยการร้องทุกข์ต่อองค์กรต่างๆ ของฝ่ายปกครองซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการรับพิจารณาคำร้องทุกข์ของประชาชน เช่น ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการต่างๆ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี หรือ คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ เป็นต้น

๓. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	= ผู้ที่มีรับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	= ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบล
การจัดการข้อร้องเรียน	= มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นคำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	= ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อ	= ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อด้วยตนเองร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์
เจ้าหน้าที่	= เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	= แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น <ul style="list-style-type: none"> - ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๔.วัตถุประสงค์

- ๑ เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๒ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สำหรับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

๕.หน้าที่ของ “ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์”

- ๑.จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะต่างๆ ได้โดยสะดวกและรวดเร็ว โดยเปิดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในช่องทางต่างๆ
- ๒.เป็นศูนย์กลางต่างๆในการประสานงานในการแก้ไขปัญหา การบริหารจัดการ และนำการเสนอข้อเสนอแนะต่างๆไปยังคณะผู้บริหาร เพื่อดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม
- ๓.ประสานงาน ส่งเรื่องที่รับแจ้งไปยังงานที่รับผิดชอบ และติดตามผลการดำเนินการแจ้งกลับไปยังผู้แจ้งอย่างเป็นระบบ
- ๔.รวบรวมและจัดทำรายงานผลการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์นำเสนอผู้บริหาร
- ๕.เผยแพร่การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.ดม
- ๖.แผนงานบริการของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.ดม
 - รับเรื่องร้องทุกข์
 - ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ ไฟฟ้า ท่อระบายน้ำ ถนน และประปา
 - ด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมเป็นพิษ ขยะและสิ่งปฏิกูล ต้นไม้ สวนสาธารณะ น้ำท่วม คูคลอง สะพาน การจราจร อาคาร เหตุรำคาญ เสียง
 - ด้านจัดเก็บภาษี
 - ด้านการให้บริการ
- ๗.รับเรื่องราวเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- ๘.รับแจ้งเหตุ ได้แก่ อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย อาชญากรรม ปัญหาความรุนแรงในครอบครัวปัญหายาเสพติด ซึ่งเป็นการรับแจ้งเหตุฉุกเฉินเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนทั่วไป

๖.ขอบเขต

คู่มือนี้ใช้ในการปฏิบัติงานตามกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนที่ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องขอความช่วยเหลือต่อองค์การบริหารส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบล รวมถึงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ คำสั่งแนวทางร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทยและหมายเลขเบอร์โทรศัพท์ของอบต.

๗.เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลได้มอบหมายตามคำสั่งอบต.ตมที่ ๕๕๔/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๕๘ ให้ นางสาวมยุรี สุวรรณราช ตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ โดยมีหน้าที่ รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ พร้อมทั้งแจ้งเรื่องไปยังงานที่รับผิดชอบ และรวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

๘.ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑.ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถ ขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ที่ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

๒.ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๔-๑๔๘๒๖๖

๓.ทางเว็บไซต์ อบต.ตม <http://www.tambondom.go.th/> ที่กระดานข่าวรับเรื่องราวร้องทุกข์

๔.อีเมล tambondom@hotmail.com

๕.ตู้แสดงความคิดเห็นของอบต.ตม

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบล	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์(๐๔๔ - ๑๔๘๒๖๖)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางเว็บไซต์ ร้องเรียนร้องทุกข์ อบต.ตม www.tambomdom.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียน email:tambondom@hotmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลมได้กำหนดให้มีการจัดทำทะเบียนคุมและรวบรวมข้อมูล การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย โดยให้รายงานผลการร้องเรียน/ร้องทุกข์ในรอบปีงบประมาณ เพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงาน ปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการแก่ประชาชน

๑๐. ประเภทของการจัดการกระบวนการ

ประเภทของการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ

- กระบวนการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบอบต.ตม
- กระบวนการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของอบต.ตม

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชน จากช่องทางต่างๆ เช่นทางโทรศัพท์ แบบฟอร์ม เว็บไซต์ ฯลฯ จะทำการบันทึกลงในสมุดทะเบียนการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. กรอกแบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการและแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ได้รับหนังสือส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทำการลงรับ

๔. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเสนอหนังสือต่อผู้บริหารของหน่วยงานและมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการ

๕. ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณี

๖. เมื่อผู้รับผิดชอบดำเนินการแล้วเสร็จ จะรายงานผลการดำเนินการต่อหัวหน้างาน

๗. หน่วยงานที่รับผิดชอบทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการส่งให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๘. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์รายงานสรุปผลการดำเนินงานส่งคณะผู้บริหารในรอบปีงบประมาณ นั้นๆ

๑๑. ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล

เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับเรื่องข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตามช่องทางต่างๆได้กำหนดให้ศูนย์รับเรื่องราว ต้องรีบส่งเรื่องดังกล่าว หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป สำหรับติดตามประเมินผลรวบรวมรายงานข้อร้องเรียน ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ ส่งมายังศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบทันทีเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ

๑๒. กลไกการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนร้องเรียน

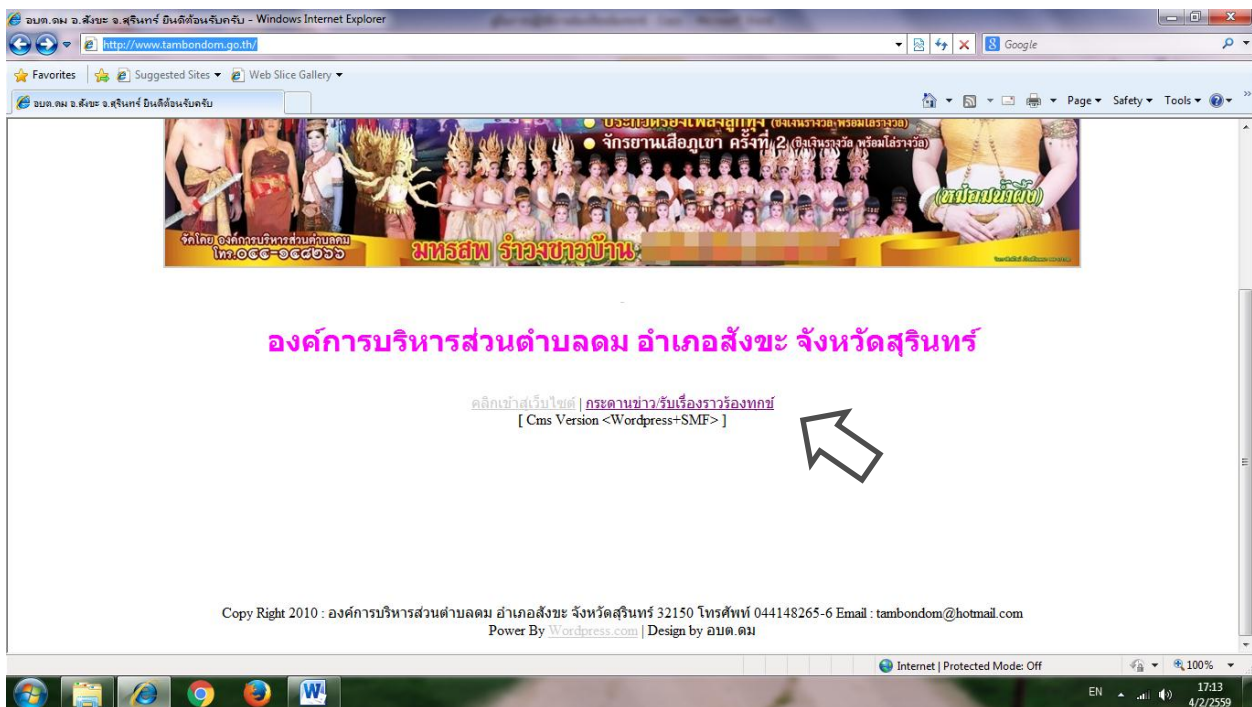
ปัจจุบันความเดือดร้อนของประชาชนมิได้จำกัดอยู่แต่เฉพาะปัญหาที่เกิดขึ้น จากการกระทำและการละเว้น การกระทำของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภาครัฐเท่านั้น ความเสียหายจากเอกชนผู้ประกอบการและผู้ประกอบธุรกิจ โฆษณาก็เป็นอีกสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาเรื่องการไม่ได้รับความเป็นธรรมของประชาชนผู้บริโภค นอกจากนี้ความเดือดร้อนของประชาชนยังมีที่มาจากสาเหตุด้านภัยธรรมชาติ ด้านสิ่งแวดล้อมและด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตใน บทบาทฐานะองค์กรตัวแทนของประชาชน จึงมีการดำเนินงานที่ส่งผลให้ฝ่ายบริหารหรือรัฐบาล ตลอดจนผู้เกี่ยวข้อง ต้องสนองตอบต่อปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในหลายรูปแบบ ทั้งนี้ขึ้น กับประเภทของวิธีดำเนินการของ องค์กรบริหารส่วนตำบลซึ่งได้แก่ การรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน เพื่อแต่ละส่วนดำเนินการการรับเรื่องร้องทุกข์ ของประชาชนและองค์กรบริหารส่วนตำบลตากคงพิจารณาดำเนินการ การเสนอข้อหาหรือในเรื่องปัญหาของประชาชน การเสนอส่วนต่างๆ เพื่อมีการพิจารณาดำเนินการให้มีกฎหมายมาบังคับใช้ในการแก้ปัญหาและสร้างความเป็นธรรมให้ ประชาชนผู้เกี่ยวข้อง คาดว่าจะให้ปฏิบัติอย่างไรในเรื่องความเดือดร้อนของประชาชน

๑๓. ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

ในส่วนนี้ จะอธิบายถึงวิธีการใช้ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ซึ่งเป็นระบบการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่าน เว็บไซต์ www.tambondom.go.th มีวิธีการเข้าใช้งานดังนี้

การใช้งานระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๑ ไปที่เมนู รับเรื่องราวร้องทุกข์ online เพื่อเข้าสู่ระบบ ดังภาพ คลิกปุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์



ขั้นตอนที่ ๒ เข้าสู่ระบบ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ การตอบกระทู้การร้องเรียน

The screenshot shows the 'My Community' forum page. At the top, there is a navigation bar with a search box and a 'ค้นหา' (Search) button. Below this, there are login and registration options: 'เข้าสู่ระบบ' (Login), 'สมัครสมาชิก' (Register), and 'ลืมรหัสผ่าน' (Forgot password). A large black arrow points to the 'เข้าสู่ระบบ' button. To the right of the login area, there is a warning message in Thai: 'ถึงเหล่า Spammerทั้งหลาย คนไหนช่วยกัน ไม่ส่งมา Spam กันหอกะครับ เว้นหน่วยงานราชการนะครับ ตอนนี่เมื่อมัน ส่งคำร้องทำ จาก http:// เป็น http:// อีจี้ก็ตั้งค้ไม่จับบี เว้นทีนั้นคุณไม่ได้ดูแลครับ ขออละครับ เรามากได้ปัญหาจากประชาชน มาพัฒนาองค์การของเรา ขอคุณดีไปทางรวมดี : admin'.

Below the navigation bar, there is a section titled 'เรื่องราวยุติธรรม' (Justice Cases) with a sub-section 'เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์' (Complaints and Petitions). This section contains a table of recent posts:

เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	106 กระทู้ 90 หัวข้อ	กระทู้ล่าสุด โดย mannoi4444 ใน การspamออนไลน์ที่สนส... เมื่อ กุมภาพันธ์ 03, 2016, 09:30:02 pm
เรื่องทั่วไป กระดานข่าว องค์การบริหารส่วนตำบล เรื่องทั่วไป ผู้ดูแล: admin	475 กระทู้ 352 หัวข้อ	กระทู้ล่าสุด โดย bankphk ใน Re: คู่มือ การเชื่อมต่อ... เมื่อ วันนี้ เวลา 02:30:35 am

At the bottom of the page, there is a 'My Community - Info Center' section.