

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน



จัดทำโดย

ศูนย์บริการประชาชน
กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

สารบัญ

	หน้า
๑. ศูนย์บริการประชาชน	๑
๑.๑ ความเป็นมาของศูนย์บริการประชาชน	๑
๑.๒ ภารกิจของศูนย์บริการประชาชน	๑
๒. คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	๒
๒.๑ วัตถุประสงค์	๒
๒.๒ ขอบเขต	๒
๒.๓ คำจำกัดความ	๒
๒.๔ หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๒.๕ ข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดกระบวนการ	๓
๒.๖ ระเบียบปฏิบัติ	๓
๓. ขั้นตอนการปฏิบัติในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	๖

๑. ศูนย์บริการประชาชน

๑.๑ ความเป็นมาของศูนย์บริการประชาชน

ศูนย์บริการประชาชน กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช จัดตั้งขึ้นเพื่อสนับสนุนการดำเนินการของศูนย์บริการร่วม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด ภายใต้คำสั่งกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ที่ ๒๙๗/๒๕๕๐ ซึ่งดำเนินการโดยศูนย์สารสนเทศ สำนักแผนงานและสารสนเทศ มี

๑.๒ ภารกิจของศูนย์บริการประชาชน

๑. เป็นศูนย์กลางบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จากการร้องเรียนด้วยตนเอง ทางจดหมาย จากศูนย์บริการร่วม และจากส่วนราชการอื่น ติดตาม เร่งรัด กำกับดูแลให้เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบได้รับการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด และแจ้งผลการดำเนินงาน ให้กับผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียนได้ทราบ

๒. รับเรื่องร้องเรียนทางสายด่วนประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาที่รับแจ้ง ติดตาม เร่งรัดให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

๓. ให้บริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน เผยแพร่เอกสาร/ แผ่นพับ/วารสารสำคัญ ป้ายประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

๔. ประสานงานเกี่ยวกับการขออนุญาต ขออนุมัติหรือ บริการอื่น ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

๒. คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

๒.๑ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
๒. เพื่อให้ทราบขั้นตอนในการการดำเนินการเรื่องร้องเรียน และใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

๒.๒ ขอบเขต

คู่มือกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนนี้ครอบคลุมการบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียนของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

๒.๓ คำจำกัดความ

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน มีเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการโดยให้ครอบคลุมทุกกลุ่มของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับภารกิจด้านทรัพยากรธรรมชาติ เช่น การบุกรุกพื้นที่ป่าไม้ การตัดไม้ทำลายป่า การล่าสัตว์ การครอบครองสัตว์ป่า และการค้าขายสัตว์ป่าและพืชป่า โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่อไปนี้

- การส่งต่อทางหนังสือ หรือจดหมายจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- จดหมาย
- โทรศัพท์ หรือโทรสาร
- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์
- หน้าเว็บบรับเรื่องร้องเรียนของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช
- การเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง

๒.๔ หน้าที่ความรับผิดชอบ



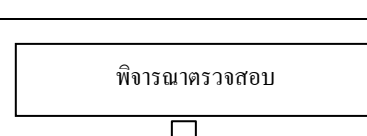
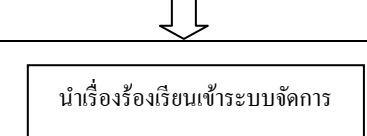
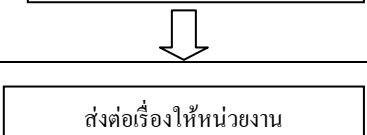

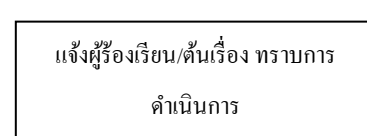
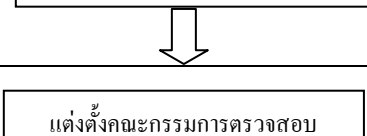

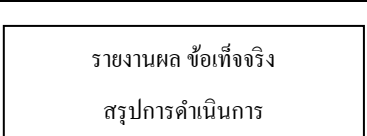
ศูนย์บริการประชาชน เป็นศูนย์ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โดยมีศูนย์สารสนเทศเป็นผู้รับผิดชอบในการพิจารณาดำเนินการโดยจะประสานงานกับหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

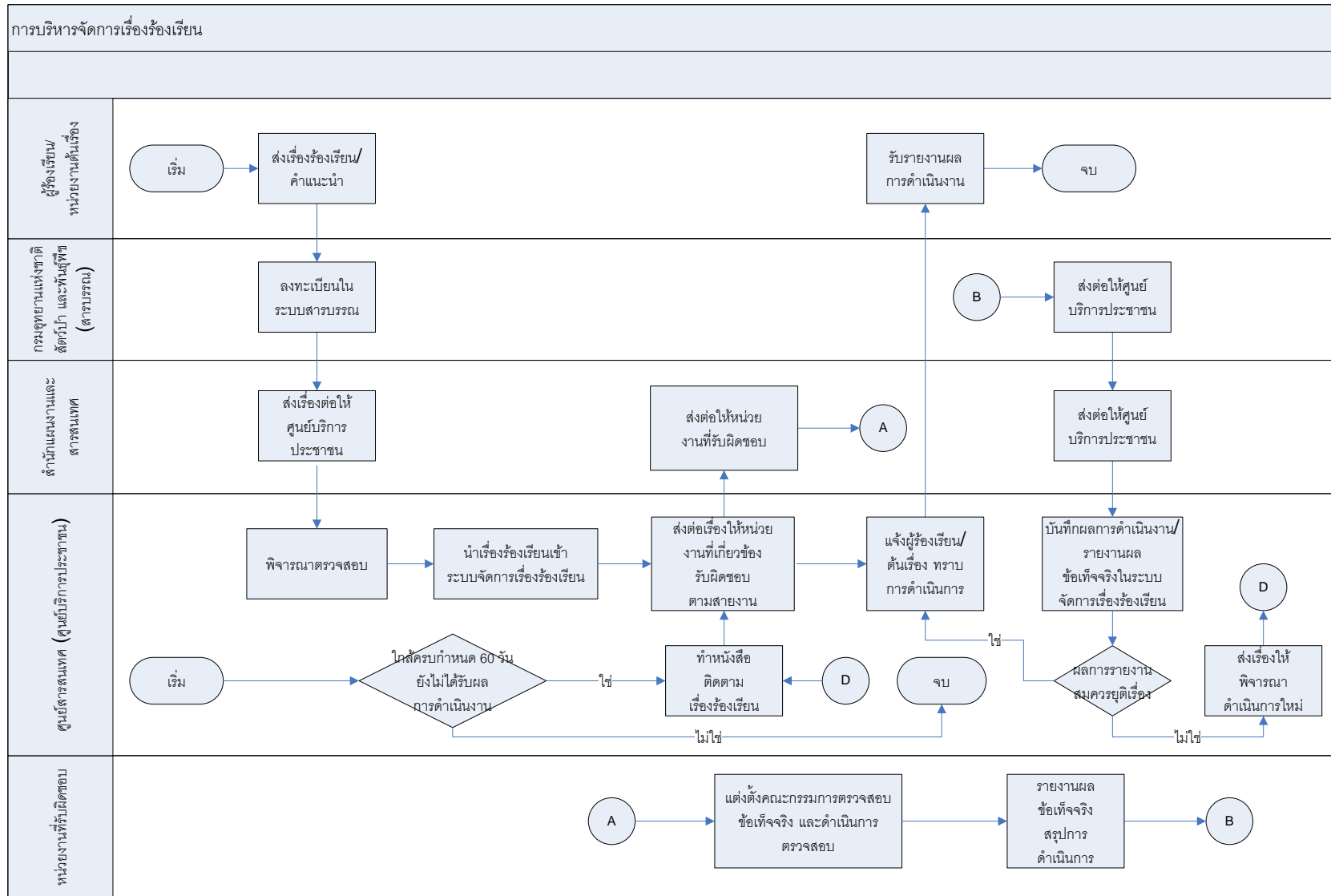
๒.๕ ข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดกระบวนการงาน

กระบวนการที่สำคัญ	ข้อกำหนด กระบวนการ	ขั้นตอนที่สำคัญ	ตัวชี้วัดใน กระบวนการ	ตัวชี้วัดผลของ กระบวนการ
การบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียน	- การให้บริการที่ รวดเร็ว - ถูกต้อง - เชื่อถือได้	- การส่งต่อเรื่อง ร้องเรียนให้ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องรับผิดชอบ	- ระยะเวลา ดำเนินการส่งต่อ เรื่องร้องเรียนให้ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องพิจารณา	- ระดับความสำเร็จใน การดำเนินการเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนจนได้ข้อ ยุติ

๒.๖ ระเบียบปฏิบัติ

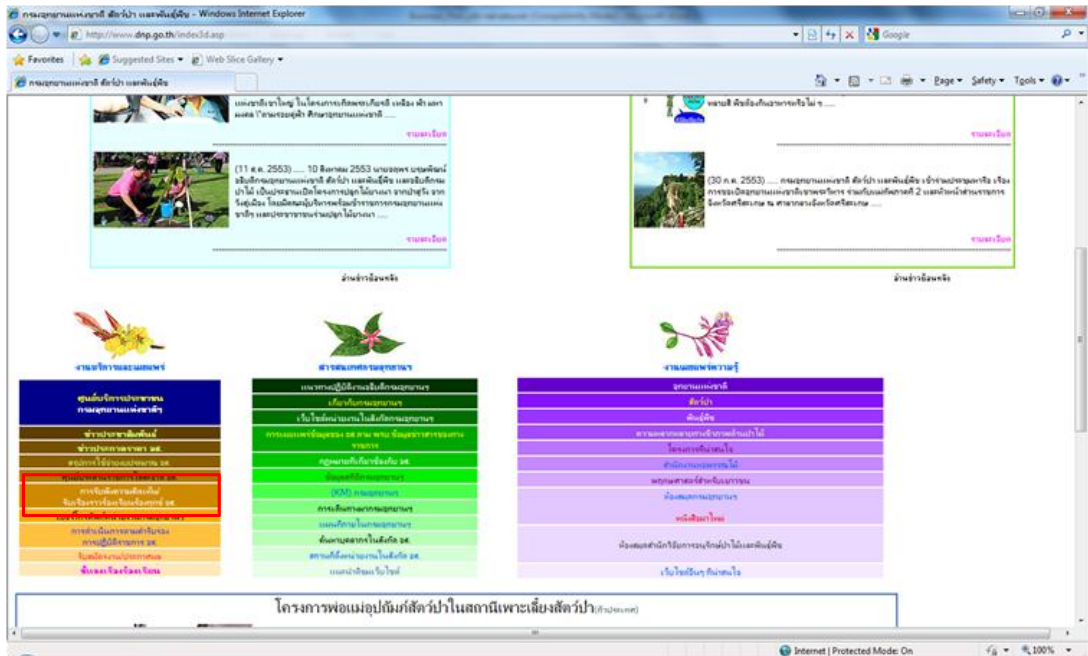
Flowchart การจัดการเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	เวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
1		2 วัน	แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ	ผู้ให้บริการ	หนังสือ ร้องเรียน เว็บไซต์
2			ลงทะเบียนรับเรื่อง	สารบรรณกรมฯ สผส. ศูนย์สารสนเทศ	ทะเบียนรับ
3			พิจารณาว่าควรดำเนินการต่อหรือไม่ หากดำเนินการต่อควรส่งให้หน่วยงานใด	ศูนย์สารสนเทศ	
4			บันทึกเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบลงระบบจัดการ	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	
5			จัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ธุรการ	
6		1 วัน	แจ้งให้ผู้ร้องเรียน หรือหน่วยงานต้นเรื่องทราบถึงการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบแล้ว	ผู้จัดการเรื่องร้องเรียน	
7		15 วัน	หน่วยงานที่รับผิดชอบตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ขอเท็จจริงและดำเนินการตรวจสอบ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	
8		15 วัน	หน่วยงาน/ผู้ที่รับผิดชอบ หรือคณะกรรมการ รายงานผลการตรวจสอบขอเท็จจริง หรือการดำเนินการ	เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่รับผิดชอบ	รายงาน ผลสรุป
9		1 วัน	พิจารณาผลการดำเนินการควรแก้การยุติเรื่องหรือไม่ หากไม่สมควร แจ้งให้หน่วยงานดำเนินการตรวจสอบใหม่	ศูนย์สารสนเทศ	
10		3 วัน	แจ้งผลการดำเนินการเรื่องที่เป็นที่ยุติ กับผู้ร้องเรียน	ผู้จัดการเรื่องร้องเรียน	
รวมเวลา		37 วัน			



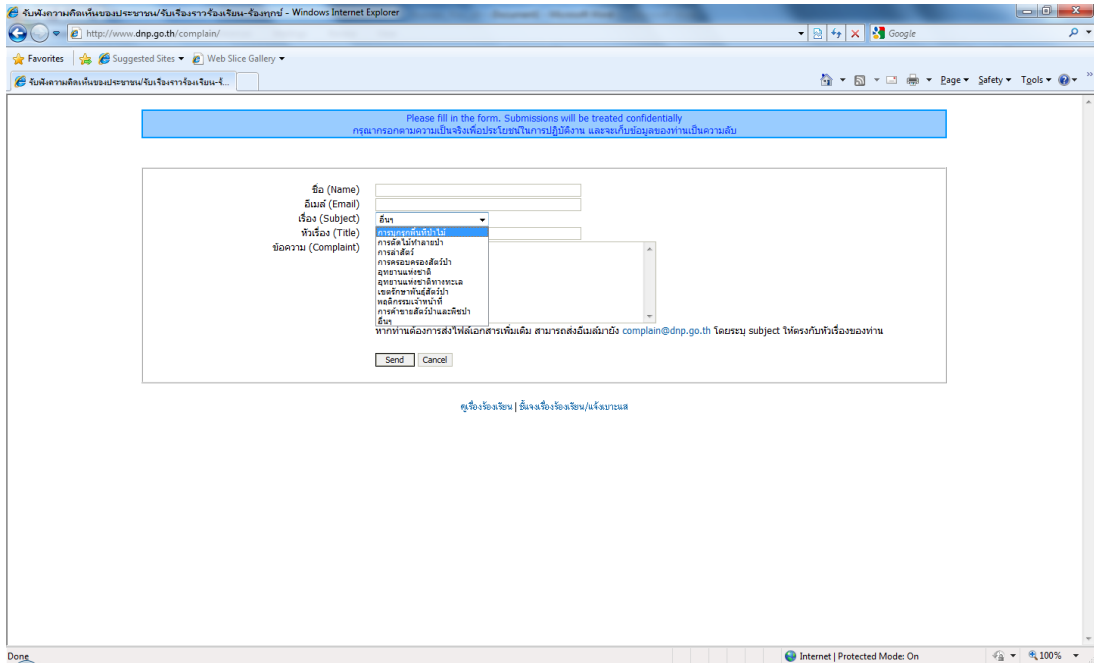
๓. ขั้นตอนการปฏิบัติในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

ประชาชนสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆได้ รวมทั้งการยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ที่ได้จัดทำขึ้น โดยเข้าเมนูการรับฟังความคิดเห็น เรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ อส. ในส่วนของงานบริการและเผยแพร่ ดังภาพที่ ๓๕



ภาพที่ ๑ แสดงเมนู การรับฟังความคิดเห็น เรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

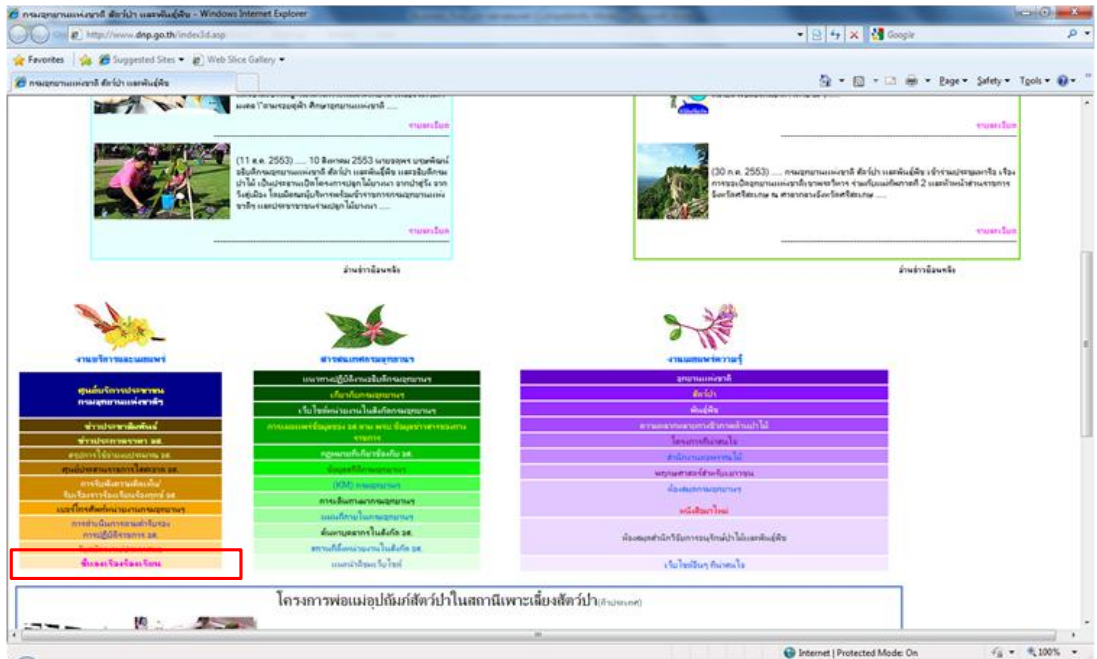
หน้าเว็บสำหรับรับฟังความคิดเห็น เรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ โดยให้ระบุว่าเป็นเรื่องร้องเรียนด้านใด ตามภาพที่ ๒



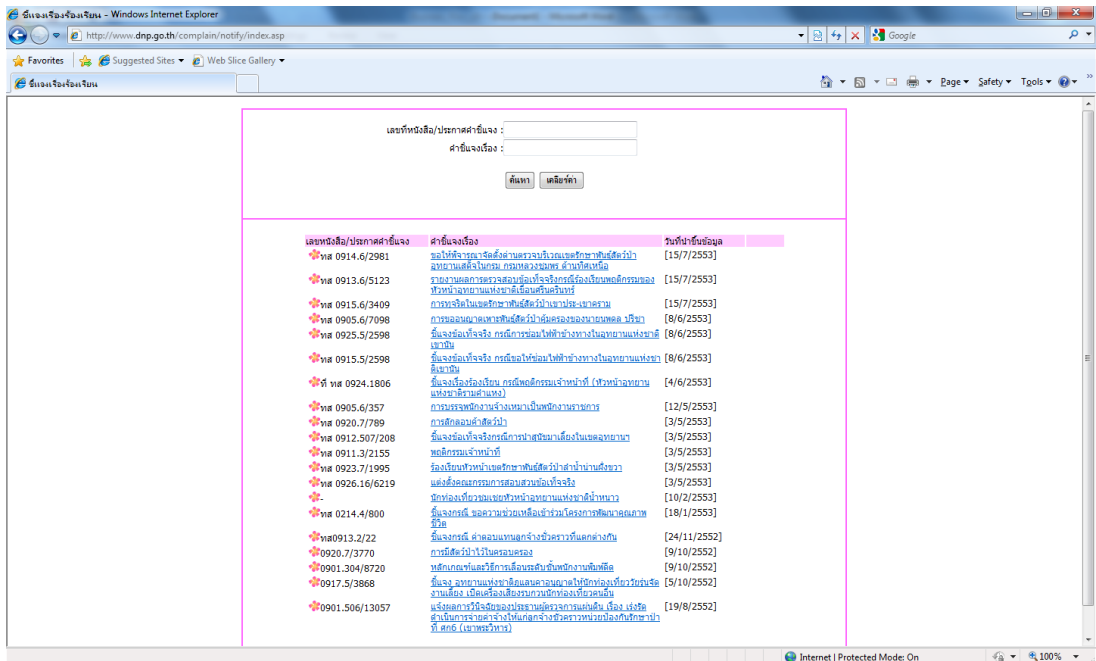
ภาพที่ ๒ ฟอรมสำหรับรับฟังความคิดเห็น เรื่องร้องเรียน

เมื่อกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ศูนย์บริการประชาชน จะดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยมี ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้สำนักแผนงานและสารสนเทศ เพื่อส่งต่อมายังศูนย์บริการประชาชนที่มีหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ซึ่งรับผิดชอบ โดยศูนย์สารสนเทศ เมื่อศูนย์บริการประชาชนได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว จะพิจารณาข้อร้องเรียนว่าจะ ดำเนินการหรือไม่ หรือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และบันทึกเรื่องร้องเรียนนั้นเข้าสู่ระบบ จัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการสืบค้นและติดตามผลการดำเนินการ พร้อมทั้ง แจ้งให้ผู้ร้องเรียน หรือหน่วยงานต้นเรื่องทราบถึงการดำเนินการ กรณีที่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ จะนำข้อมูลการดำเนินการเผยแพร่บนเว็บไซต์ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ในหัวข้อ ชี้แจงเรื่องร้องเรียน ดังภาพ



ภาพที่ ๓ แสดงเมนูสำหรับการชี้แจงเรื่องร้องเรียน



ภาพที่ ๑ รายการชี้แจงเรื่องร้องเรียนที่นำขึ้นเว็บ กรณีที่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้

๒. เมื่อหน่วยงานในสังกัดที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ได้รับเรื่องร้องเรียนหลังจากการส่งต่อ มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

- ๒.๑. หน่วยงานที่รับผิดชอบ ทำการพิจารณาข้อร้องเรียน และดำเนินแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง
- ๒.๒. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทำการสรุปผล และรายงานผลให้หน่วยงานที่รับผิดชอบทราบ
- ๒.๓. หน่วยงานในสังกัดที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รายงานข้อเท็จจริงต่อกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

๓. เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนทำการตรวจสอบและพิจารณาข้อร้องเรียนจนได้ข้อเท็จจริงแล้ว ทำการตอบข้อร้องเรียนมายังกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช และเมื่อกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืชได้รับรายงานการดำเนินงานแล้ว จะส่งต่อให้สำนักแผนงานและสารสนเทศ เพื่อส่งเรื่องให้ศูนย์สารสนเทศดำเนินการ

๔. ศูนย์สารสนเทศ นำรายงานข้อเท็จจริงที่ได้รับเข้าสู่ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อปรับปรุงข้อมูลของเรื่องร้องเรียน และพิจารณา ข้อเท็จจริงจากรายงานที่ได้รับ ดังนี้

๔.๑. กรณีการรายงานข้อเท็จจริงที่สมควรแก่การยุติเรื่อง

ศูนย์สารสนเทศแจ้งให้หน่วยงานต้นเรื่องหรือผู้ร้องเรียนทราบ หรือทำการชี้แจงข้อร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์กรณีไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนหรือต้นเรื่องได้

๔.๒. กรณีการรายงานข้อเท็จจริงที่ข้อมูลไม่สมบูรณ์ หรือไม่สมควรแก่การยุติเรื่อง ดำเนินการทำเรื่องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม

๔.๓. กรณีที่ไม่ได้รับการรายงานข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่รับผิดชอบภายในระยะเวลา ๖๐ วัน ดำเนินการทำเรื่องเพื่อทวงถามและติดตามเรื่องต่อไป

คู่มือการปฏิบัติงาน

การใช้ระบบบริหารเรื่องร้องเรียน
สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

The image shows the cover of a manual titled "คู่มือการปฏิบัติงาน" (Manual of Work Procedures) for the "กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช" (Department of National Parks, Wildlife and Plant Conservation). The main title is "DNP ศูนย์บริการประชาชน อส." (DNP Public Service Center, O.S.). The cover features a landscape background with mountains and a sunset. Below the title, there is a list of related topics: "ข่าวประชาสัมพันธ์ : ข่าวประกวดราคา/สอบราคา : ห้องสมุด : ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/ชี้แจง : การเดินทางกรมอุทยานฯ : แผนที่ภายในกรมฯ : ชั้นหาคatalog : ระบบบริหารเรื่องร้องเรียน(สำหรับเจ้าหน้าที่)". The cover also includes several smaller images and logos: a bird, a butterfly, a film strip with nature scenes, the GINFO logo (ฐานข้อมูลหน่วยงานของรัฐ), a logo for "รับฟังความคิดเห็นจากประชาชน" (Receiving public opinion), a logo for "ศูนย์ประสานราชการ" (Government Coordination Center), a logo for "ไอ สะอาด" (Clean Air), and a logo for "ข้อมูลสถิติ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ และพันธุ์พืช" (Statistical Data of DNP).

ศูนย์บริการประชาชน

กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

สารบัญ

	หน้า
๑. การเข้าใช้ระบบบริหารเรื่องร้องเรียน	๑
๒. ส่วนประกอบของรายการเรื่องร้องเรียน	๒
๓. การรายงานผลเรื่องร้องเรียน	๕
๔. การตีกลับเรื่องร้องเรียน	๘
๕. การค้นหาเรื่องร้องเรียน	๙
๖. การเปลี่ยนรหัสผ่าน	๑๐

๑. การเข้าใช้ระบบบริหารเรื่องร้องเรียน

การเข้าใช้ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สามารถเข้าได้จากเว็บไซต์ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (<http://www.dnp.go.th>) แล้วเลือกคลิกลิงค์ intranet และส่วนของระบบบริหารเรื่องร้องเรียนเพื่อติดตามและตรวจสอบเรื่อง ตามภาพที่ ๑



ภาพที่ ๑ ลิงค์ระบบบริหารเรื่องร้องเรียน

เมื่อคลิกลิงค์ระบบบริหารเรื่องร้องเรียน จะปรากฏหน้าจอสำหรับการเข้าใช้ระบบ เพื่อให้ใส่รหัสผู้ใช้ และรหัสผ่าน ตามภาพที่ ๒

ล็อกอินระบบเรื่องร้องเรียน

รหัสผู้ใช้:

รหัสผ่าน:

ภาพที่ ๒ หน้าจอล็อกอินเข้าระบบ

เมื่อกรอกรหัสผู้ใช้ รหัสผ่านและกดปุ่ม Login แล้วจะเข้าสู่ระบบบริหารเรื่องร้องเรียนตามภาพที่ ๓

เลขทะเบียน	เลขหนังสือต้นทาง	ลงวันที่	วันที่ส่งเรื่อง	ช่องทาง	ประเภทเรื่อง	เรื่อง	รายงานผล
2553110012		10/11/2553	10/11/2553	จดหมาย	ด้านบริการ	ทดสอบการเพิ่มเรื่องร้องเรียน	รายงานผล
			10/11/2553	ติดตาม ครั้งที่ 1			

ภาพที่ ๓ ระบบบริหารเรื่องร้องเรียน

ระบบบริหารเรื่องร้องเรียน จะแสดงเมนูต่างๆ ด้านบน ซึ่งประกอบไปด้วย

- เมนูรายการเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ซึ่งจะแสดงรายการเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน แสดงเป็นหน้าแรกเมื่อทำการ Login เข้าสู่ระบบบริหารเรื่องร้องเรียน
- เมื่อกดที่เมนูค้นหา จะแสดงเมนูที่สามารถค้นหาเรื่องที่ต้องการ จากข้อมูลของเรื่องอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น เลขหนังสือต้นทาง, ลงวันที่, ช่องทาง, ประเภทเรื่อง, เรื่อง, และ สถานะของเรื่อง
- เมนูเปลี่ยนรหัสผ่าน
- เมนูออกจากระบบ

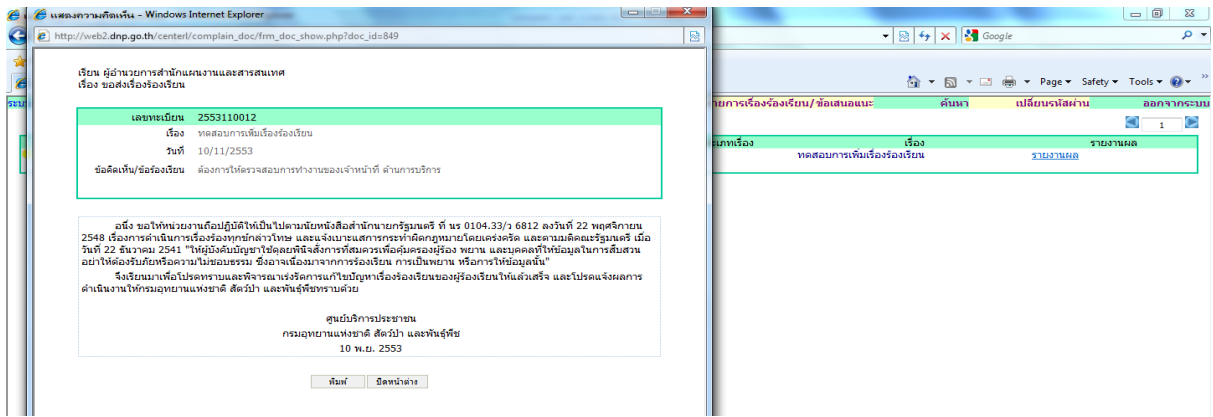
๒. ส่วนประกอบของรายการเรื่องร้องเรียน

เมนูแสดงรายการของเรื่องร้องเรียน ที่ถูกส่งมาให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ จะแสดงรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่อง ซึ่งในแต่ละเรื่องจะประกอบด้วย

๑. ไอคอน แสดงหน้าเรื่องร้องเรียนสำหรับแสดงสถานะของการดำเนินการของเรื่องร้องเรียน

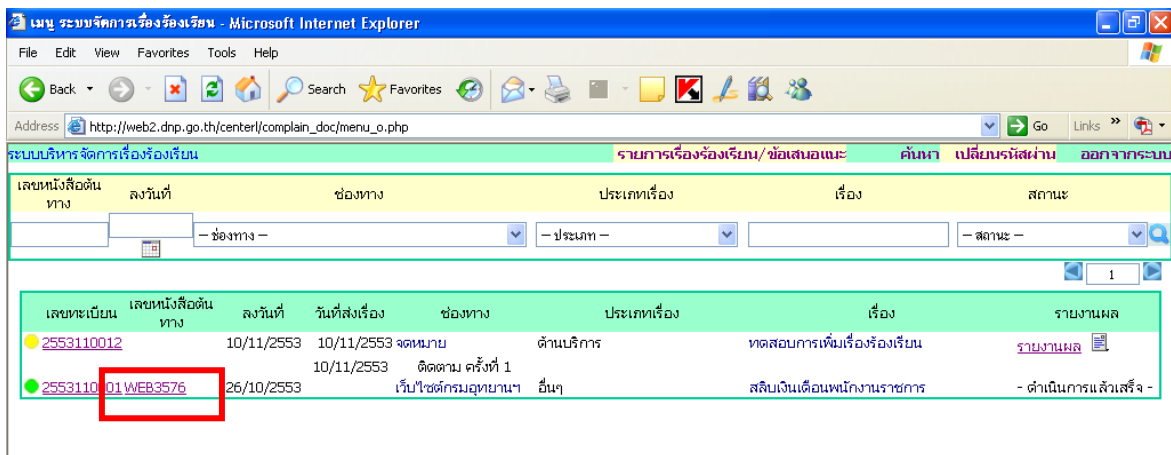
- ไอคอนสีเหลืองแสดงถึงสถานะอยู่ระหว่างการดำเนินการ
- ไอคอนสีเขียวแสดงถึงสถานะว่าเรื่องนี้ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ จนได้ข้อยุติแล้ว

๒. เลขทะเบียน เลขทะเบียนของเรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่องในระบบนี้ ใช้สำหรับเป็นรหัสอ้างอิง และเป็นลิงค์สำหรับการดูรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นหนังสือถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินการด้วย เมื่อกดที่เลขทะเบียนจะปรากฏรายละเอียด ตามภาพที่ ๔

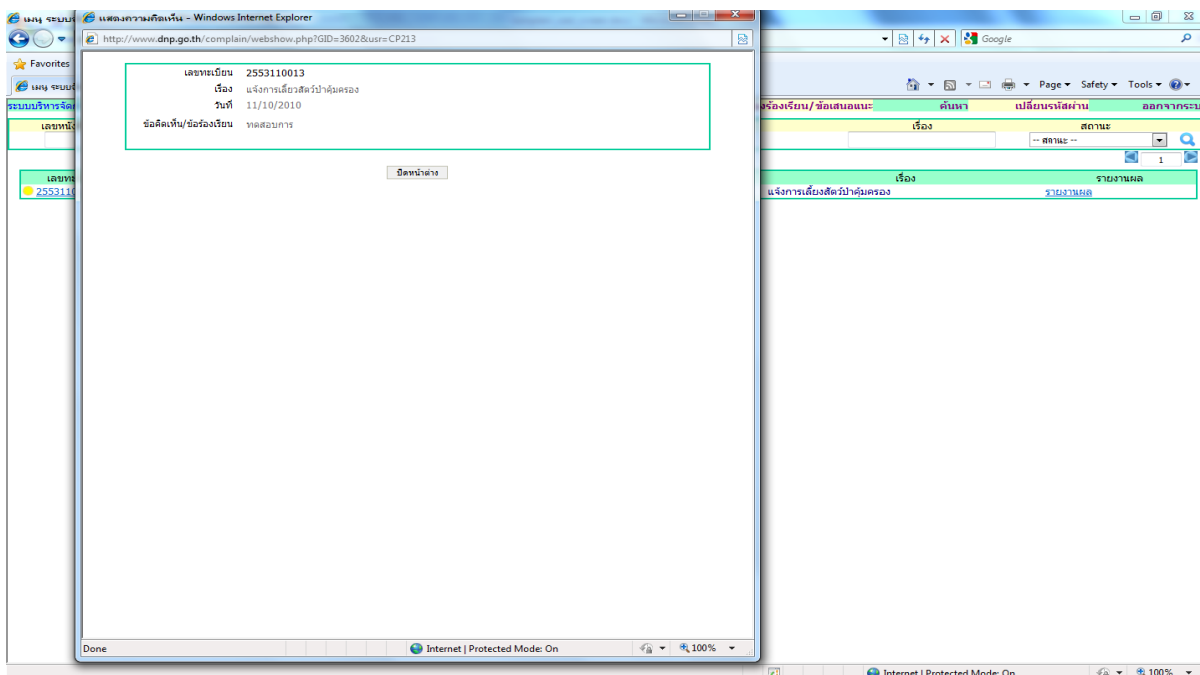


ภาพที่ ๔ รายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามเลขทะเบียนเรื่อง

- ๓. เลขหนังสือต้นทาง เป็นการแสดงเลขหนังสือต้นทางหากมีการระบุและมีไฟล์แนบจะปรากฏเป็นลิงค์ไปยังไฟล์ข้อมูล หรือหน้าเว็บ กรณีที่เรื่องร้องเรียนนั้นผ่านเว็บไซต์กรม เลขหนังสือต้นทางจะขึ้นต้นด้วย WEB แล้วตามด้วยเลขรหัสเรื่องร้องเรียน ดังภาพที่ ๕ เมื่อคลิกลิงค์เลขหนังสือต้นทางจะแสดงข้อมูลดังภาพที่ ๖



ภาพที่ ๕ รายการเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ที่แสดงเลขหนังสือต้นทาง



ภาพที่ ๖ แสดงหน้าเว็บของเรื่องร้องเรียนกรณีที่ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กรมอุทยาน

๔. ลงวันที่ เป็นวันที่ของหนังสือต้นทาง หากไม่ได้มีการระบุมาในการบันทึกเรื่องร้องเรียน วันที่ปรากฏจะเป็นวันที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนเข้าระบบ

๕. วันที่ส่งเรื่อง เป็นวันที่มีการส่งเรื่องผ่านระบบให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ

๖. ช่องทาง ระบุว่าเรื่องร้องเรียนนี้ได้รับจากช่องทางใด

๗. ประเภทของเรื่องร้องเรียน ระบุว่าเรื่องร้องเรียนนี้เป็นประเภทใด

๘. ลิงค์รายงานผล สำหรับการเพิ่มผลการดำเนินการหรือตอบกลับเรื่องร้องเรียนนี้

หากมีการติดตามเรื่อง จะปรากฏวันที่ส่งติดตามเรื่อง และครั้งที่ติดตามเรื่องในบรรทัดถัดจากรายการเรื่องร้องเรียน

๓. การรายงานผลเรื่องร้องเรียน

คลิกลิงค์รายงานผล ในรายการเรื่องร้องเรียนตามภาพที่ ๗ จะแสดงหน้าจอสำหรับการเพิ่มผลการดำเนินการหรือตอบกลับเรื่องร้องเรียนนี้ ดังภาพที่ ๘

เลขทะเบียน	เลขหนังสือต้นทาง	ลงวันที่	วันที่ส่งเรื่อง	ช่องทาง	ประเภทเรื่อง	เรื่อง	รายงานผล
2553110012		10/11/2553	10/11/2553	จดหมาย	ด้านบริการ	ทดสอบการเพิ่มเรื่องร้องเรียน	รายงานผล
			10/11/2553	ติดตาม ครั้งที่ 1			

ภาพที่ ๗ ลิงค์รายงานผล ในรายการเรื่องร้องเรียน

เพิ่มผลการดำเนินการ/ตอบกลับ

*เลขหนังสือ

*หนังสือลงวันที่ (dd/mm/yyyy)

ไฟล์

*สรุปผลการดำเนินการ

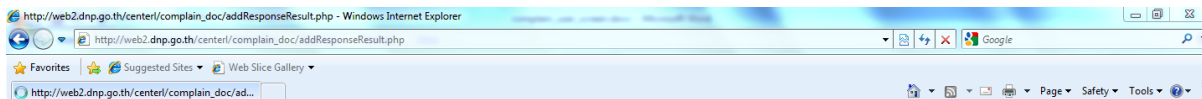
ตีกลับ

ภาพที่ ๘ หน้าจอสำหรับเพิ่มผลการดำเนินการ/ตอบกลับเรื่องร้องเรียน


การรายงานผลเรื่องร้องเรียน มีรายละเอียดต่างๆ ที่ต้องระบุได้แก่

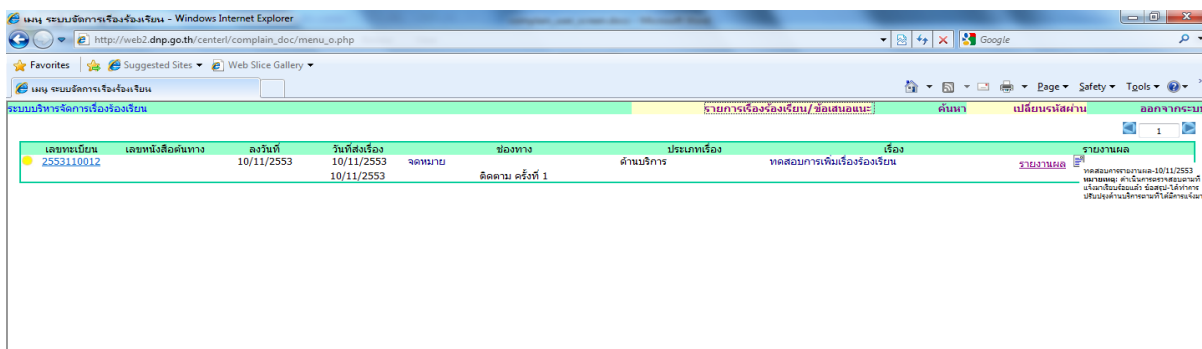
๑. เลขหนังสือ
๒. หนังสือลงวันที่
๓. ไฟล์แนบเอกสารรายงานผลการร้องเรียน
๔. สรุปผลการดำเนินการโดยย่อ

ในช่องที่เป็นตัวอักษรสีน้ำเงิน และมีเครื่องหมาย * เป็นช่องที่จำเป็นต้องระบุข้อมูลให้ครบ และเมื่อระบุข้อมูลครบทุกช่องที่มีเครื่องหมาย* แล้วให้ตรวจสอบความถูกต้องก่อนทำการกดปุ่มตกลง เพื่อบันทึกข้อมูลเข้าในระบบ และหน้าจอจะแสดงข้อความตามภาพที่ ๙ แสดงการบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

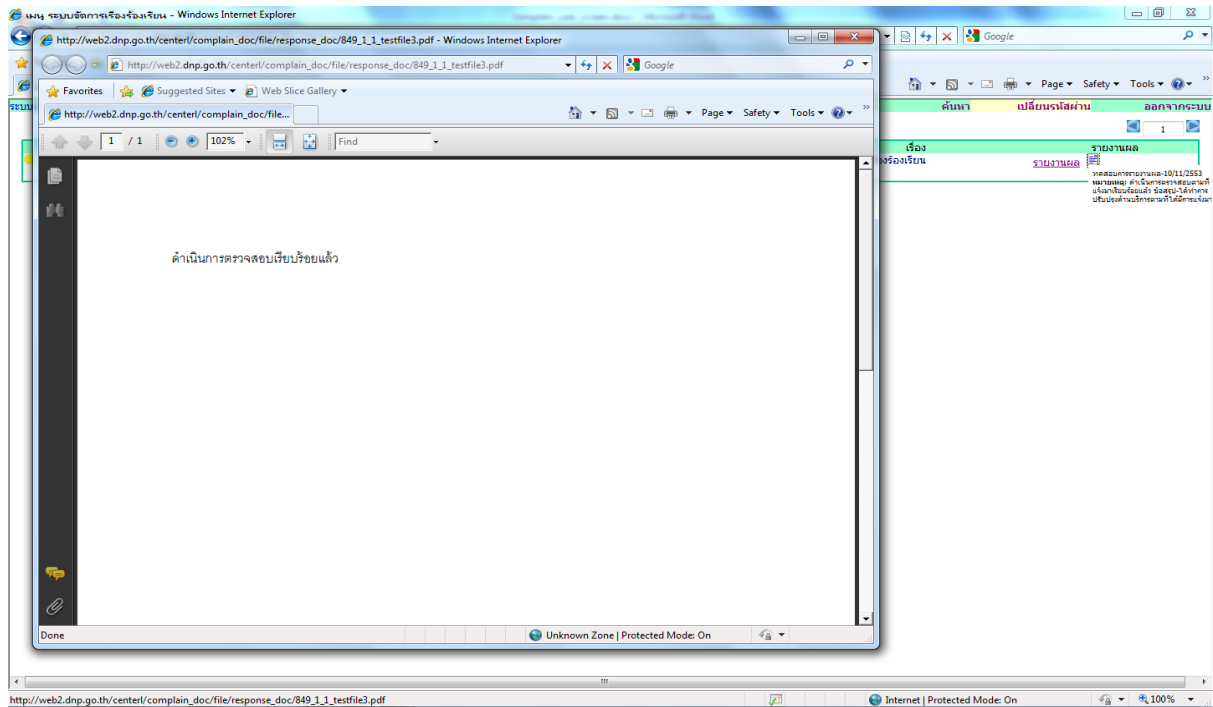


ภาพที่ ๙ แสดงข้อความบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

เมื่อรายงานผลแล้วจะพบว่ามีไอคอน  ภายในหัวข้อรายงานผล ถัดจากลิงค์รายงานผล เมื่อวางเมาส์บนไอคอนดังกล่าวจะปรากฏข้อความรายละเอียดการดำเนินการตามที่หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงาน ดังภาพที่ ๑๐ แล้วเมื่อคลิกที่ไอคอนนี้แล้วจะแสดงไฟล์ผลการดำเนินการที่ได้บันทึกไว้ในฟอร์มบันทึกผลการดำเนินการ/ตอบกลับเรื่องร้องเรียน ตามภาพที่ ๑๑



ภาพที่ ๑๐ แสดงรายละเอียดการดำเนินการที่บันทึกเข้าระบบ



ภาพที่ ๑๑ แสดงไฟล์รายงานผลการดำเนินการที่บันทึกเข้าระบบ

หากรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ สมควรแก่การยุติเรื่องได้ ทางศูนย์บริการประชาชนจะเปลี่ยนสถานะของเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ ซึ่งในรายการแสดงเรื่องร้องเรียนจะแสดงสถานะ ดำเนินการแล้วเสร็จ โดยไอคอนหน้ารายการร้องเรียนสีเหลือง ● จะเปลี่ยนเป็น ● ไอคอนสีเขียว แสดงถึงสถานะว่าเรื่องนี้ได้ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติแล้ว ดังภาพที่ ๑๒

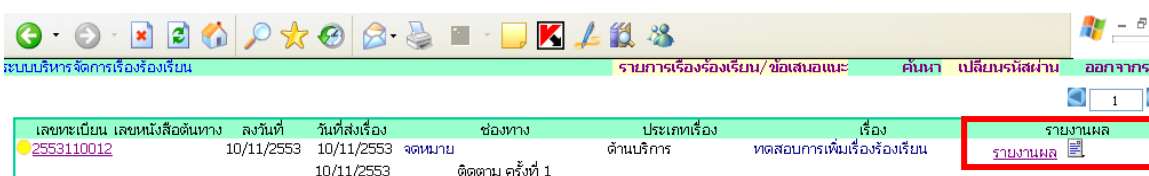
เลขที่คดีต้นทาง	ลงวันที่	ช่องทาง	ประเภทเรื่อง	เรื่อง	สถานะ
2553 10012	10/11/2553	จดหมาย	ด้านบริการ	ทดสอบการเพิ่มเรื่องร้องเรียน	รายงานผล
2553 10001 WFB3576	26/10/2553	ติดตาม ครั้งที่ 1	อื่นๆ	สลับเงินเดือนพนักงานราชการ	- ดำเนินการแล้วเสร็จ -

ภาพที่ ๑๒ หน้าจอแสดงสถานะรายการเรื่องร้องเรียนดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ

๔. การตีกลับเรื่องร้องเรียน

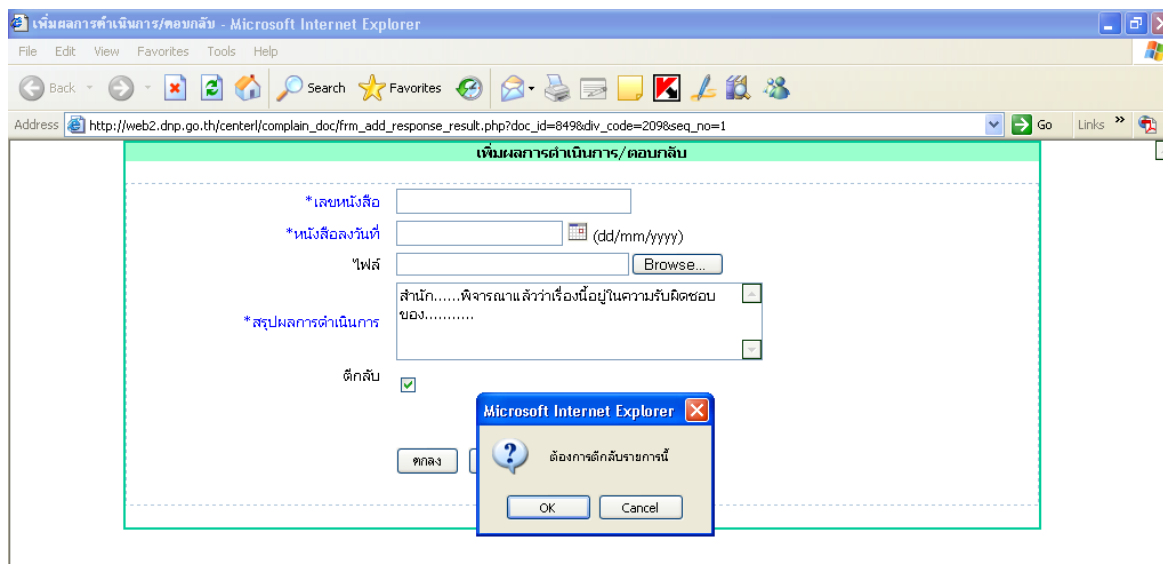
หากกรณีที่พิจารณาแล้วว่า เรื่องร้องเรียนที่ได้รับไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน สามารถตีกลับเรื่องร้องเรียนนี้ โดยคลิกลิงค์รายงานผล ในรายการเรื่องร้องเรียนเหมือนการรายงานผลในข้อ ๓ ซึ่งจะแสดงหน้าจอสำหรับการเพิ่มผลการดำเนินการหรือตอบกลับเรื่องร้องเรียน

การตีกลับเรื่องร้องเรียน ให้กรอกข้อมูลในช่องที่มีเครื่องหมาย* สรุปผลการดำเนินการเพียงช่องเดียว โดยให้ระบุเหตุผลในการตีกลับโดยย่อ แล้วคลิกที่ช่องสำหรับตีกลับ แล้วคลิกตกลง ดังภาพที่ ๑๓



เลขทะเบียน	เลขหนังสือเดินทาง	ลงวันที่	วันที่ส่งเรื่อง	ช่องทาง	ประเภทเรื่อง	เรื่อง	รายงานผล
2553110012		10/11/2553	10/11/2553	จดหมาย	ด้านบริการ	ทดสอบการเพิ่มเรื่องร้องเรียน	รายงานผล
			10/11/2553	ติดตาม ครั้งที่ 1			

ภาพที่ ๑๓ ลิงค์รายงานผล ในรายการเรื่องร้องเรียน



เพิ่มผลการดำเนินการ/ตอบกลับ

* เลขหนังสือ

* หนังสือลงวันที่ (dd/mm/yyyy)

ไฟล์ Browse...

* สรุปผลการดำเนินการ

สำเนา.....พิจารณาแล้วว่าเรื่องนี้อยู่ในความรับผิดชอบของ.....

ตีกลับ

ตกลง

Microsoft Internet Explorer

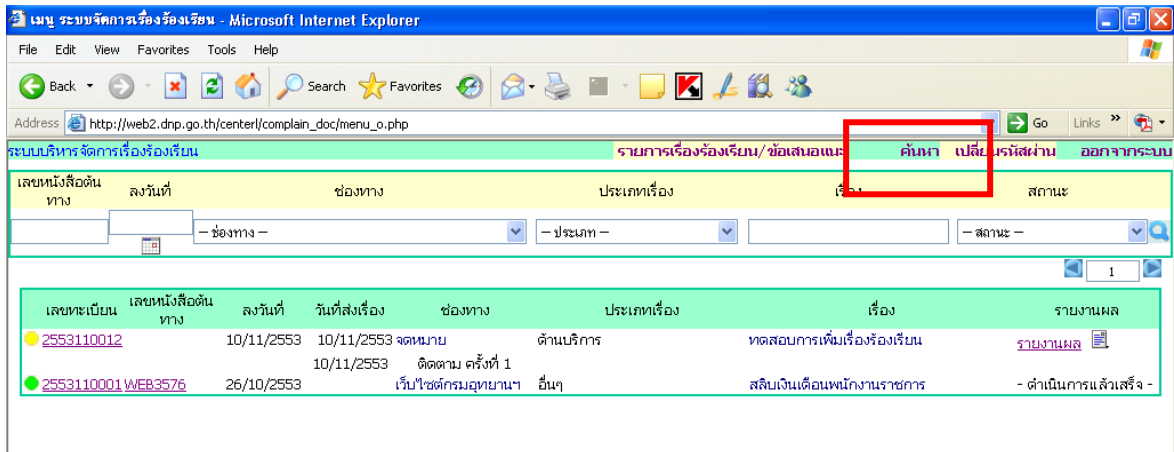
ต้องการอัปเดตรายการนี้

OK Cancel

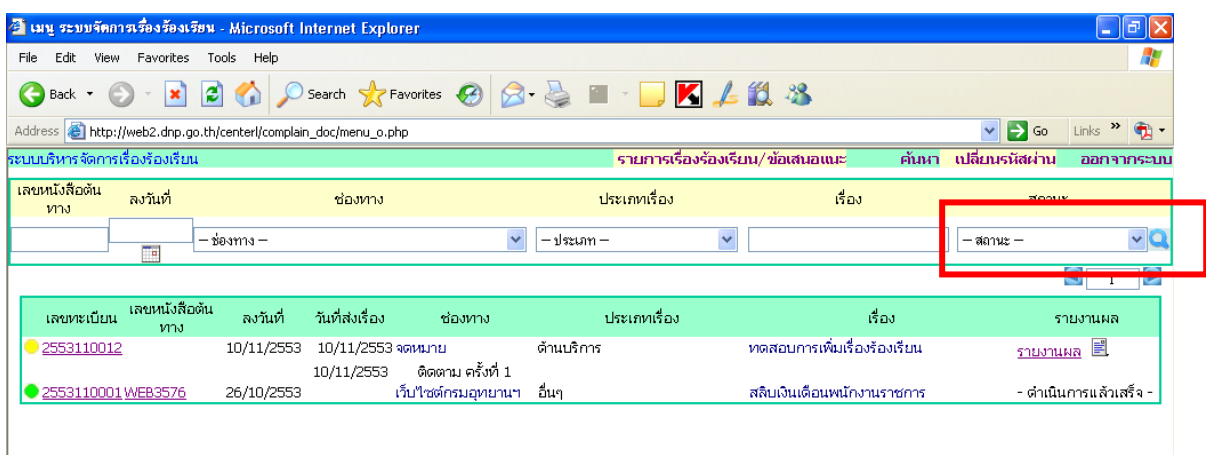
ภาพที่ ๑๔ แสดงการตีกลับเรื่องร้องเรียนกรณีที่เรื่องไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน

๕. การค้นหาเรื่องร้องเรียน

เมื่อเลือกเมนูค้นหา จะแสดงรายการเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่หน่วยงานรับผิดชอบ และมีส่วนของเงื่อนไขในการค้นหานั้นอยู่ด้านล่างถัดจากเมนูระบบ ดังภาพที่ ๑๓ ซึ่งสามารถระบุเงื่อนไขในการค้นหา รายการเรื่องร้องเรียนได้ตาม เลขหนังสือต้นทาง วันที่หนังสือ ช่องทางของเรื่องร้องเรียน ประเภทของเรื่องร้องเรียน ชื่อเรื่องร้องเรียน และสถานะของการดำเนินการ จากนั้นค้นหารายการข้อมูลที่ต้องการด้วยการกดไอคอน 🔍



ภาพที่ ๑๓ แสดงเมนูค้นหา

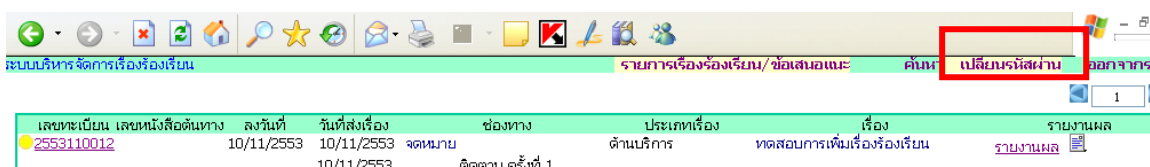


ภาพที่ ๑๓ หน้าจอแสดงรายการเรื่องร้องเรียน จากเมนูค้นหา

๖. การเปลี่ยนรหัสผ่าน

การเปลี่ยนรหัสผ่าน สามารถทำได้โดยการเลือกเมนูเปลี่ยนรหัสผ่าน ซึ่งจะแสดงหน้าจอดังภาพที่ ๑๕ เพื่อให้ใส่รหัสผ่านใหม่ และยืนยันรหัสผ่านใหม่

เมื่อเสร็จสิ้นการทำงานคลิกที่ ออกจากระบบ เพื่อออกจากระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน



ภาพที่ ๑๕ เมนูสำหรับการเปลี่ยนรหัสผ่าน

เปลี่ยนรหัสผ่าน

รหัสผู้ใช้ CP209

*รหัสผ่านใหม่

*ยืนยันรหัสผ่านใหม่

ภาพที่ ๑๕ หน้าจอสำหรับการเปลี่ยนรหัสผ่าน