



# คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง  
อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์

## สารบัญ

| เรื่อง                                                                                  | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ๑. บทนำ                                                                                 | ๑    |
| ๒. นิยามคำศัพท์                                                                         | ๒    |
| ๓. หน้าที่ของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์                                      | ๓    |
| ๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์                               | ๔    |
| ๕. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย        | ๔    |
| ๖. ประเภทของการจัดการกระบวนการ                                                          | ๕    |
| ๗. ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล                                                  | ๖    |
| ๘. การจัดทำสถิติรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์                       | ๖    |
| ๙. ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชย | ๖    |

### ภาคผนวก

- คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง ที่ ๘๐/๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
- แผนผังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง
- หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

## ๑. บทนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๓๙ ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการโดยระบบเครือข่ายสารสนเทศดังกล่าวจะต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้นและมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรคความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียนเสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎระเบียบ ข้อบังคับหรือประกาศเพื่อให้บังคับกับส่วนราชการอื่นมีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข້ซ้อนหรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม โดยเร็วต่อไป และในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการ ที่ออกกฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น พิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎระเบียบ ข้อบังคับหรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะให้ทราบภายในสิบห้าวัน ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐเป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่ที่ได้รับคำร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลตระแสงได้จัดให้มีระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชยของตำบลขึ้น โดยได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้นทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่างๆ โดยให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียนและให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการบริหารจัดการงานของศูนย์ ซึ่งได้มีการกำหนดช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชย กำหนดประเภทและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนกระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และกระบวนการจัดการคำชมเชย ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล การจัดทำสถิติรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ตลอดจนการจัดทำระบบอิเล็กทรอนิกส์ในข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชย หรือระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์สำหรับรายละเอียดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชยของตำบลตระแสง มีรายละเอียดดังนี้

## ๒. นิยามคำศัพท์

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ/พนักงานส่วนตำบล พนักงานครู ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างบุคลากรทางการศึกษา และบุคลากรอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับตำบลตระแสง

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในตำบลตระแสง ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐและประชาชนที่ติดต่อประสานงาน หรือใช้บริการของตำบลตระแสง

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากตำบลตระแสง ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำบลตระแสง ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความโปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงานปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ของตำบลตระแสง รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่น หรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของตำบลตระแสง เช่นศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสุรินทร์ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากตำบลตระแสง มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำบลตระแสง

“คำชมเชย” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากตำบลตระแสง มีคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง

### ๓. หน้าที่ของ “ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์”

๑. จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ข้อเสนอแนะต่างๆได้โดยสะดวกและรวดเร็วโดยได้เปิดช่องทางในการรับเรื่องราวดังนี้

- ทางโทรศัพท์ หรือโทรสาร
- ตู้รับเรื่องราวบริเวณหน้าศูนย์ หรือจุดติดตั้งที่องค์การบริหารส่วนตำบลตระแสงกำหนด
- ทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง โดยลงชื่อผู้ร้องที่อยู่

เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

- ด้วยตนเอง ได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง [www.trasang.go.th](http://www.trasang.go.th)
- ผ่านทางอีเมล
- ผ่านทางกลุ่มไลน์ สายด่วนองค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง
- ผ่านทางเฟซบุ๊กองค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง
- ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๔๔-๕๕๖-๓๒๘

๒. เป็นศูนย์กลางในการประสานงานในการแก้ไขปัญหา การบริหารจัดการและนำเสนอข้อเสนอแนะต่างๆไปยังคณะผู้บริหาร เพื่อพิจารณาดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม

๓. ประสานงาน ส่งเรื่องราวที่รับแจ้งไปยังงานที่รับผิดชอบ และติดตามผลการดำเนินการแจ้งกลับไปยังผู้แจ้งอย่างเป็นระบบ

๔. รวบรวมและจัดทำสถิติเรื่องราวร้องเรียนนำเสนอต่อคณะผู้บริหาร

๕. แนะนำเผยแพร่การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราว “สายด่วนองค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง”

๖. แผนงานบริการของศูนย์รับเรื่องราว “สายด่วนองค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง”

๖.๑ รับเรื่องราวร้องทุกข์

- ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ ไฟฟ้า ท่อระบายน้ำ ถนนและบาทวิถี โทรศัพท์ ประปา
- ด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมเป็นพิษ ขยะและสิ่งปฏิกูล ต้นไม้ และ

สวนสาธารณะ น้ำท่วม เชื้อโรค คุคลอง สะพาน การจราจร อาคาร เหตุรำคาญ

- ด้านจัดเก็บภาษี
- ด้านการให้บริการ
- ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

๖.๒ รับเรื่องราวร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๖.๓ รับแจ้งเหตุ ได้แก่ อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย อาชญากรรม ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ปัญหายาเสพติดซึ่งเป็นการรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนทั่วไป

๖.๔ ข้อเสนอแนะต่างๆ

๖.๕ สอบถามข้อมูล โดยเจ้าหน้าที่จะบริการตอบคำถาม ข้อเสนอแนะ ให้ข้อมูลและให้คำแนะนำแก่ประชาชนในกรณีที่ตอบไม่ได้จะบันทึกเรื่องไว้และหาคำตอบส่งกลับไปยังผู้แจ้งในภายหลัง

#### ๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง ได้มอบหมายให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตระแสงเป็นผู้อำนวยการศูนย์รับเรื่องราว “สายด่วนองค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง” รับผิดชอบกำกับดูแลศูนย์และเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ โดยมีหน้าที่รับข้อร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้อำนวยการศูนย์ฯ และนำเสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

#### ๕. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลตระแสงสามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๕.๑ ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ หรือบันทึกข้อมูลลงในระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง ที่ [www.trasang.go.th](http://www.trasang.go.th)

๕.๒ จดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง องค์การบริหารส่วนตำบลตระแสง หมู่ที่ ๖ ตำบลตระแสง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๐๐๐

๕.๓ ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๔๔-๕๔๖-๓๒๘

๕.๔ ทางเว็บไซต์ที่ [www.trasang.go.th](http://www.trasang.go.th) ที่หัวข้อ “รับเรื่องราวร้องทุกข์”

๕.๕ ผู้รับฟังความคิดเห็นของตำบลตระแสง

๕.๖ อีเมล

๕.๗ กลุ่มไลน์ สายด่วนร้องทุกข์

๕.๘ เฟสบุ๊ก “ตำบลตระแสง”

๕.๙ ช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๕.๑๐ ช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์ หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

๕.๑๑ กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สามารถบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนพร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามที่เห็นสมควร

## ๖. ประเภทของการจัดการกระบวนการ

๖.๑ ประเภทของข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ

- (๑) ข้อร้องเรียนทั่วไป
- (๒) ข้อร้องเรียนเรื่อง จัดซื้อจัดจ้าง

๖.๒ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๖.๒.๑ เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจากประชาชนจากช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์สายตรง ๐๔๔-๕๔๖-๓๒๘ (คอลล์เซ็นเตอร์) โทรศัพท์สายด่วน ๐๔๔-๕๔๖-๓๒๘ อีเมล เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ดาต้าลกระแสง เป็นต้น จะทำการบันทึกการรับเรื่องลงระบบ

๖.๒.๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น และพิจารณาหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีที่เป็นเรื่องเร่งด่วน จะแจ้งผู้รับผิดชอบดำเนินการทันที และรายงานผู้บริหารทราบต่อไป

๖.๒.๓ จัดพิมพ์คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน เสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการและทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๒.๔ เสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ

๖.๒.๕ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับหนังสือส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จะลงรับหนังสือ

๖.๒.๖ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเสนอหนังสือต่อผู้บริหารของหน่วยงานและมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการ

๖.๒.๗ ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณี

๖.๒.๘ เมื่อผู้รับผิดชอบดำเนินการแล้วเสร็จจะรายงานผลการดำเนินการต่อหัวหน้าหน่วยงาน

๖.๒.๙ หน่วยงานที่รับผิดชอบทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการส่งให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

๖.๒.๑๐ เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ได้รับรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบจะเสนอรายงานต่อคณะผู้บริหารเพื่อทราบผลการดำเนินงาน

๖.๒.๑๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

๖.๒.๑๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์บันทึกคดีเรื่องลงในระบบ

### ๗. ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล

เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้รับข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ ได้กำหนดให้ศูนย์รับเรื่องราวต้องรับส่งเรื่องดังกล่าวไปยังสำนัก/กอง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันทีเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป สำหรับการติดตามและประเมินผลได้

กำหนดให้สำนัก/กอง รวบรวมและรายงานข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ ส่งมายังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ทราบทันทีเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ

### ๘. การจัดทำสถิติรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลตระแสงได้กำหนดให้มีการจัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชย โดยจัดทำเป็นสถิติทุกเดือน เพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงาน และปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของตำบลตระแสง

### ๙. ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชย

ในส่วนนี้จะอธิบายถึงวิธีการใช้งาน ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชยของตำบลตระแสง ซึ่งเป็นระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ [www.trasang.go.th](http://www.trasang.go.th) วิธีการใช้งานดังนี้

[illegible]

๒. คลิกเข้าไปที่เมนูร้องเรียน ร้องทุกข์ จะเจอหน้าจอดังนี้ ซึ่งประชาชนสามารถพิมพ์ข้อความ ร้องเรียน ร้องทุกข์ส่งถึง อบต.ตระแสง เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ภายในกำหนดเวลา ๑๕ วัน

Update news ในพื้นที่ร่วมแรงพัฒนา ประชาเป็นสุข

### ร้องทุกข์-ร้องเรียน

เรื่อง

รายละเอียด

ชื่อ

ที่อยู่

เบอร์โทร

อีเมล

Security Code  5zb5f1 กรุณาใส่ตัวอักษรตามที่ปรากฏ