



คู่มือการใช้งานโปรแกรมบริหารเรื่องราวร้องทุกข์

จัดทำโดย

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พฤศจิกายน ๒๕๕๙

คู่มือการใช้งานโปรแกรมบริหารเรื่องราวร้องทุกข์

ข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ ถือเป็นข้อมูลสำคัญที่ช่วยให้ทราบถึงความเดือดร้อนของประชาชนอย่างแท้จริง โปรแกรมบริหารเรื่องราวร้องทุกข์ช่วยให้ข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์เป็นความลับและถูกส่งต่อให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น พร้อมทั้งช่วยให้ผู้ตรวจราชการสะดวกต่อการติดตามผลการดำเนินการในเรื่องราวร้องทุกข์ที่อยู่ในความรับผิดชอบมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น ในการจัดเก็บข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ จึงต้องกำหนดหน้าที่ของผู้ใช้แต่ละประเภทให้ชัดเจนดังต่อไปนี้

- ◆ ผู้ใช้ประเภทเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานประจำเขต บันทึกข้อมูลผู้ร้องทุกข์ รายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งผลการดำเนินงานในเขตที่ตนเองรับผิดชอบ
- ◆ ผู้ใช้ประเภทผู้ตรวจราชการฯ สามารถเรียกดูข้อมูลเรื่องร้องเรียนในเขตตรวจราชการที่รับผิดชอบได้
- ◆ ผู้ใช้ประเภทเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนประจำจังหวัด สามารถเรียกดูข้อมูลเรื่องร้องเรียนในเขตจังหวัดตนเองได้
- ◆ ผู้ใช้ประเภทส่วนราชการภายนอกสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สามารถเรียกดูเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาให้สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ดำเนินการได้

ส่วนที่ 1: การใช้งานโปรแกรมสำหรับผู้ประเภทเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานประจำเขต

ผู้ใช้ประเภทเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานประจำเขต สามารถทำการบันทึกข้อมูลผู้ร้องทุกข์ รายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งผลการดำเนินงานในเขตที่ตนเองรับผิดชอบ นอกจากนี้ยังสามารถดูรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนในรูปแบบของตารางและกราฟได้

ภายหลังจากผู้ใช้ประเภทเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานประจำเขตทำการ Login เข้าสู่ระบบแล้วจะเข้าสู่หน้ารายงานแจ้งเตือนงานเรื่องราวร้องทุกข์ของตนเอง ดังรูปที่ 1

รายงานแจ้งเตือนงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้บันทึกเรื่องราวร้องทุกข์ เขตที่ 2 (ณ วันที่ 2 พฤศจิกายน 2549)

เรื่องราวร้องทุกข์

| # | เลขที่หนังสือเข้า / หมายเลขงาน | วันที่รับเรื่อง | ผู้ร้องเรียน | เรื่องราวร้องทุกข์ | เลขที่หนังสือออก | หน่วยงานที่รับผิดชอบ | วันที่รายงานผล |
|---|---------------------------------|-----------------|-------------------------|--|-------------------------------|----------------------|----------------|
| 1 | รล.20/2549 / สำนักฯรช.เลขาธิการ | 24-09-2549 | ผู้ร้องเรียน : ศณะบุคคล | ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ / หมายเลขงานรัฐ >>ทุจริตในโครงการ xxx | มท. 0205.3/3 200 ; 24-09-2549 | ตาก | ยังไม่รายงานผล |

กำหนดรายงานภายใน 1 สัปดาห์ (วันที่ 3 พฤศจิกายน 2549 ถึง 9 พฤศจิกายน 2549) : 1 เรื่อง

กำหนดรายงานวันที่ 08-11-2549 : 1 เรื่อง

| # | เลขที่หนังสือเข้า / หมายเลขงาน | วันที่รับเรื่อง | ผู้ร้องเรียน | เรื่องราวร้องทุกข์ | เลขที่หนังสือออก | หน่วยงานที่รับผิดชอบ | วันที่รายงานผล |
|---|--------------------------------|-----------------|-----------------|---------------------------------|-------------------------------|----------------------|----------------|
| 1 | สนง.200 / สร.มท. | 03-10-2549 | ผู้ร้องเรียน :- | ขอความเป็นธรรม >>ขอความเป็นธรรม | มท. 0205.3/3 903 ; 07-10-2549 | พิษณุโลก | ยังไม่รายงานผล |


เรื่องราวร้องทุกข์ที่เลยกำหนดรายงานผล :- เรื่อง

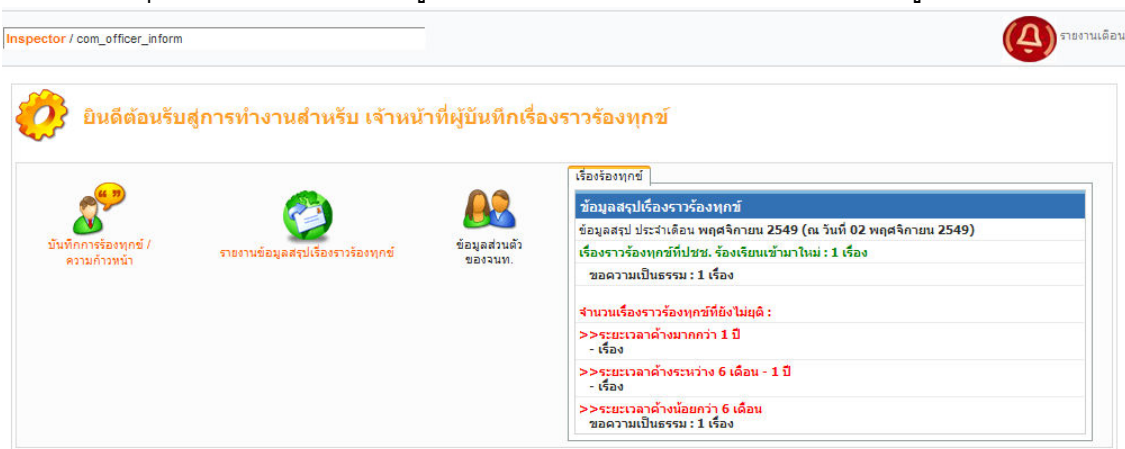
รูปที่ 1: เมนูหลักสำหรับผู้ประเภทเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานประจำเขต

รายงานแจ้งเดือนงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้บันทึกเรื่องราวร้องทุกข์จะแสดงถึงข้อมูล เรื่องราวร้องทุกข์ที่มี :

- กำหนดรายงานผลภายในวันนี้
- กำหนดรายงานผลภายใน 1 สัปดาห์
- เลยกำหนดรายงานผล

โดยแสดงข้อมูลที่มาของเรื่องราวร้องทุกข์, ผู้ถูกร้องเรียน, ประเภทเรื่องร้องเรียน, เลขที่หนังสือออก (แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) และการรายงานผลข้อมูล ดังรูปที่ 1

ภายหลังจากที่เจ้าหน้าที่ฯ ได้ตรวจสอบเรื่องราวร้องทุกข์จากรายงานแจ้งเดือนแล้ว สามารถกดปุ่ม  **หน้าหลัก** เพื่อเข้าสู่หน้าหลักในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฯ ดังรูปที่ 2



| เรื่องราวร้องทุกข์ |
|---|
| ข้อมูลสรุปเรื่องราวร้องทุกข์ |
| ข้อมูลสรุป ประจำเดือน พฤศจิกายน 2549 (ณ วันที่ 02 พฤศจิกายน 2549) |
| เรื่องราวร้องทุกข์ที่ปชช. ร้องเรียนเข้ามาใหม่ : 1 เรื่อง |
| ขอความเป็นธรรม : 1 เรื่อง |
| จำนวนเรื่องราวร้องทุกข์ที่ยังไม่ยุติ : |
| >>ระยะเวลาดังมากกว่า 1 ปี - เรื่อง |
| >>ระยะเวลาดังระหว่าง 6 เดือน - 1 ปี - เรื่อง |
| >>ระยะเวลาดังน้อยกว่า 6 เดือน ขอความเป็นธรรม : 1 เรื่อง |

รูปที่ 2: เมนูหลักสำหรับผู้ใช้งานประเภทเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานประจำเขต

โดยในส่วนของข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์จะประกอบไปด้วยโปรแกรมย่อยคือ


- โปรแกรมบันทึกเรื่องราวร้องทุกข์
- รายงานข้อมูลสรุปเรื่องราวร้องทุกข์

1.1 โปรแกรมบันทึกเรื่องราวร้องทุกข์

ภายหลังจากมีการร้องเรียนจากประชาชนหรือหน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ฯ จะทำการบันทึกข้อมูลรายละเอียดการร้องทุกข์ พร้อมทั้งส่งหนังสือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการดำเนินการ หลังจากมีความคืบหน้าในการดำเนินการ เจ้าหน้าที่ฯ จะทำการบันทึกข้อมูลผลการดำเนินการอีกครั้ง รวมถึงเมื่อเสร็จสิ้นขั้นตอนของการร้องทุกข์แล้ว เจ้าหน้าที่ฯ จะทำการบันทึกผลการดำเนินงาน พร้อมกับออกหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบแล้วบันทึกข้อมูลทั้งหมดลงในโปรแกรม โดยระหว่างการดำเนินการ ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องสามารถ Login เข้าระบบ E-Inspection เพื่อทำการตรวจสอบสถานการณ์ดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับตนเองได้

หน้าเว็บสำหรับสนับสนุนการทำงานของขั้นตอนนี้ประกอบด้วย


- **เว็บหน้าแรก** : แสดงข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ที่อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ฯ โดยแสดงข้อมูลตามวันที่ล่าสุดที่รับเรื่องราวร้องทุกข์เข้ามา ดังแสดงในรูปที่ 3 โดยผู้ใช้งานสามารถระบุเงื่อนไขเพื่อเลือกแสดงเฉพาะข้อมูลที่ต้องการได้ดังต่อไปนี้
 - ระบุคำสำคัญเพื่อค้นหาเรื่องราวร้องทุกข์
 - ระบุประเภทเรื่องราวร้องทุกข์
 - ระบุความเร่งด่วน

นอกจากนี้จากเว็บหน้าแรก ผู้ใช้งานสามารถลบข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่ต้องการออกจากฐานข้อมูลโดยการ หน้าเรื่องราวร้องทุกข์ที่ต้องการลบ แล้วคลิกปุ่ม "ลบ"  จะปรากฏหน้าต่างถามผู้ใช้อีกครั้งเพื่อให้ผู้ใช้งานยืนยันว่าจะลบข้อมูลหรือไม่ ถ้าต้องการลบก็ให้กดปุ่ม "OK" ถ้าไม่ต้องการลบให้กดปุ่ม "Cancel"

| # | <input type="checkbox"/> | เลขที่หนังสือเข้า / หน่วยงาน | วันที่รับเรื่อง | ผู้ร้องทุกข์ / ผู้ถูกร้องทุกข์ | เรื่องร้องทุกข์ | เลขที่หนังสือ | หน่วยงานที่รับผิดชอบ | ผลการดำเนินงาน |
|---|--------------------------|--------------------------------|-----------------|--|--|---|----------------------|----------------|
| 1 | <input type="checkbox"/> | สนง.200 : สร.มท. | 03-10-2549 | ผู้ร้องเรียน : ร้องผู้ถูกร้อง : - | ขอความเป็นธรรม >>ขอความเป็นธรรม | มท. 0205.3/3 903 : 07-10-2549 กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ | พิษณุโลก | ✗ ไม่ระบุ |
| 2 | <input type="checkbox"/> | รล.20/2549 : สำนักราชเลขานุการ | 24-09-2549 | ผู้ร้องเรียน : ธนภัทรผู้ถูกร้อง : คณะบุคคล | ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานรัฐ >>ทุจริตในโครงการ xxx | มท. 0205.3/3 200 : 24-09-2549 กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ | ตาก | ✓ ยุติ |

รูปที่ 3: เว็บหน้าแรกแสดงข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ที่อยู่ในความรับผิดชอบ

- **เว็บหน้าเพิ่มข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์** : โดยทำการคลิกที่ปุ่ม "เพิ่มการร้องทุกข์"

 จากรูปที่ 3 สำหรับการเพิ่มข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์สำหรับกำกับ ติดตาม ประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วน ดังรูปที่ 4 ได้แก่

- ประวัติผู้ร้องทุกข์ / ผู้ถูกร้องเรียน เป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ร้องทุกข์ และผู้ถูกร้องเรียน ได้แก่ เลขประจำตัวประชาชน, ชื่อสกุล, เพศ, อาชีพ, สถานที่ติดต่อ, เบอร์โทร, Email-Address และข้อมูลเพิ่มเติมอื่นๆ
- รายละเอียดการร้องทุกข์ ได้แก่ ที่มาของการร้องทุกข์, วันที่รับเรื่อง, ชั้นความลับ, เลขที่หนังสือออก, ประเภทเรื่องราวร้องทุกข์, ชื่อเรื่อง, หน่วยงานที่รับผิดชอบ, กำหนดรายงานผล, เป็นตัวชี้วัดหรือไม่, สำระสำคัญ, สถานที่จัดเก็บเอกสาร และไฟล์แนบ

Inspector / com_inform_request / new

หน้าหลัก | บันทึก | ยกเลิก

แบบบันทึกข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์:

ส่วนที่ 1: ประวัติผู้ร้องทุกข์ / ผู้ถูกร้องเรียน

| ผู้ร้องทุกข์ / ผู้เสียหาย | ผู้ถูกร้องเรียน |
|--|--|
| เลขประจำตัวประชาชน: <input type="text"/> | เลขประจำตัวประชาชน: <input type="text"/> |
| ชื่อ-สกุล / ชื่อกลุ่มคนบุคคล <input type="text"/> | ชื่อ-สกุล / ชื่อกลุ่มคนบุคคล * <input type="text"/> |
| เพศ: <input type="radio"/> ชาย <input type="radio"/> หญิง <input type="radio"/> อื่น <input type="text"/> --เลือกอาชีพ-- | เพศ: <input type="radio"/> ชาย <input type="radio"/> หญิง <input type="radio"/> อื่น <input type="text"/> --เลือกอาชีพ-- |
| ไม่ระบุ: <input type="checkbox"/> | ไม่ระบุ: <input type="checkbox"/> |
| สถานที่เกิด: <input type="text"/> | สถานที่เกิด: <input type="text"/> |
| จังหวัด: --เลือกจังหวัด-- อำเภอ: --เลือกอำเภอ-- | จังหวัด: --เลือกจังหวัด-- อำเภอ: --เลือกอำเภอ-- |
| ตำบล: --เลือกตำบล-- รหัสไปรษณีย์: <input type="text"/> | ตำบล: --เลือกตำบล-- รหัสไปรษณีย์: <input type="text"/> |
| เบอร์โทร: <input type="text"/> | เบอร์โทร: <input type="text"/> |
| E-mail Address: <input type="text"/> | E-mail Address: <input type="text"/> |
| หมายเหตุ: ข้อมูลเพิ่มเติม <input type="text"/> | หมายเหตุ: ข้อมูลเพิ่มเติม <input type="text"/> |

รายละเอียดการร้องทุกข์

วิธีการยื่นเรื่อง *: --เลือกวิธีการยื่น--

--ระบุหน่วยงาน-- --ระบุชื่อหน่วยงานอื่น--

เลขที่หนังสือเข้า:

ลงวันที่: dd-mm-yyyy : 30-09-2549

วันที่รับเรื่อง *: dd-mm-yyyy : 30-09-2549

หน่วยงานที่ออกหนังสือ:

ข้อความลับ:

เลขที่หนังสือออก:

ลงวันที่: dd-mm-yyyy : 30-09-2549

ประเภท: --ระบุประเภท--

เรื่อง:

หน่วยงานที่รับผิดชอบ:

--เลือกกรม / เขต--

--เลือกระดับความเร่งด่วน-- --สาเหตุของความเร่งด่วนในการตี




รายงานผลภายในวันที่: dd-mm-yyyy : 30-09-2549

ไม่เป็นลัทธิ เป็นลัทธิ

สรุปสาระสำคัญของเรื่องราวร้องทุกข์ [ข้อเท็จจริง/ปัญหาความเดือดร้อน]

รูปที่ 4: เว็บไซต์เพิ่ม/แก้ไขข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์

ในการบันทึกข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ที่อยู่ในการกำกับ / ติดตามจากรูปที่ 4 เข้าไปในฐานข้อมูลให้ทำการกดปุ่ม "บันทึก"

- เว็บไซต์แก้ไขข้อมูลการร้องทุกข์ : จากรูปที่ 3 โดยทำการ หน้าข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ที่ต้องการแก้ไขแล้วคลิกที่ปุ่ม "แก้ไขการร้องทุกข์"  โดยจะปรากฏข้อมูลรายละเอียดข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ที่เคยกรอกไว้แล้วในแบบฟอร์มเว็บดังรูปที่ 4 ภายหลังจากแก้ไขข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์เรียบร้อยแล้วให้ทำการกดปุ่ม "บันทึก"  เพื่อบันทึกความเปลี่ยนแปลงลงฐานข้อมูล
- เว็บไซต์แก้ไข / เพิ่มเติม ข้อมูลผลการดำเนินงาน : จากรูปที่ 3 โดยทำการ หน้าข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ที่ต้องการแก้ไข / เพิ่มเติมผลการดำเนินงานแล้วคลิกที่ปุ่ม "แก้ไขผลการดำเนินงาน"  โดยจะปรากฏข้อมูลรายละเอียดการร้องทุกข์ทางด้านขวามือของแบบฟอร์ม ซึ่งไม่สามารถแก้ไขได้ ดังในรูปที่ 5 เมื่อมีความคืบหน้ารายงานเข้ามาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ฯ ต้องทำการบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มดังรูปที่ 6 นี้ ซึ่งประกอบไปด้วย
 - หนังสือแจ้งจังหวัด / หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง


โดยเจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อมูล วันที่การรายงานผลการดำเนินงาน, ผลการดำเนินงาน (ในกรณีที่ยุติแล้วให้ระบุวันที่ยุติ พร้อมทั้งเหตุผลในการยุติ, ข้อพิจารณาสั่งการเพิ่มเติม, บันทึกความก้าวหน้า และไฟล์แนบ

- รายงานกระทรวงมหาดไทย / หน่วยงานต้นเรื่อง

เมื่อเรื่องราวจ้างทุกซ์ได้ยุติลง เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อมูลเลขที่หนังสือ และวันที่ที่รายงานกระทรวงมหาดไทย, รายงานหน่วยงานต้นเรื่อง และรายงานให้แก่ผู้ร้องทุกซ์ทราบ โดยต้องใส่ข้อมูลบันทึกการรายงาน พร้อมกับไฟล์แนบด้วย ดังรูปที่ 5

รูปที่ 5: เว็บไซต์เพิ่ม/แก้ไขข้อมูลผลการดำเนินงานของเรื่องราวจ้างทุกซ์

ในการบันทึกข้อมูลเรื่องราวจ้างทุกซ์ที่อยู่ในการกำกับ / ติดตามจากรูปที่ 5 เข้า

ไปในฐานะข้อมูลให้ทำการกดปุ่ม "บันทึก" 

1.2 โปรแกรมรายงานสรุปเรื่องราวจ้างทุกซ์

รายงานสรุปเรื่องราวจ้างทุกซ์ประกอบด้วยรายงาน 2 ชนิดคือ รายงานจำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียนและรายงานจำแนกตามเขตตรวจราชการ / จังหวัด ดังในรูปที่ 6 เจ้าหน้าที่สามารถระบุเงื่อนไขในการแสดงรายงานเพิ่มเติมได้โดยสามารถระบุประเภทของเรื่องราวจ้างทุกซ์และพื้นที่ที่ต้องการแสดงผล (เขตราชการ / จังหวัด ในความรับผิดชอบ)

Inspector / com_inform_alert ▶ หน้าหลัก

รายงานสรุปเรื่องราวร้องทุกข์ (เขตที่ 2)

ประเภทของรายงาน
เดือน

จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน
- ระบุประเภท -

เขตที่ 2

[ตารางและกราฟ] [ตาราง] [กราฟ]

| # | ประเภทเรื่องร้องเรียน | อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง) | ดำเนินการเสร็จสิ้น (เรื่อง) |
|---|------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| 1 | ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานรัฐ | 0 | 1 |
| 2 | ขอความเป็นธรรม | 1 | 0 |

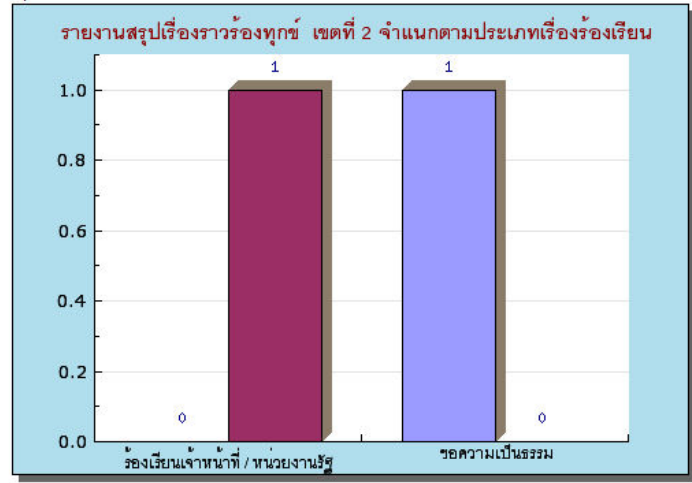
รูปที่ 6: เว็บไซต์แสดงรายงานสรุปเรื่องราวร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่สามารถสั่งพิมพ์รายงานสรุปเรื่องราวร้องทุกข์ได้ 3 รูปแบบคือ

- รายงานในรูปตารางและกราฟ (ดูตัวอย่างในรูปที่ 7)
- รายงานในรูปตารางอย่างเดียว
- รายงานในรูปกราฟอย่างเดียว

โดยทำการกดที่ลิงก์ ในรูปที่ 6

รายงานสรุปเรื่องราวร้องทุกข์ เขตที่ 2 จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน
(ณ วันที่ 2 พฤศจิกายน 2549)




| # | | อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง) | ดำเนินการเสร็จสิ้น (เรื่อง) |
|---|------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| 1 | ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานรัฐ | 0 | 1 |
| 2 | ขอความเป็นธรรม | 1 | 0 |

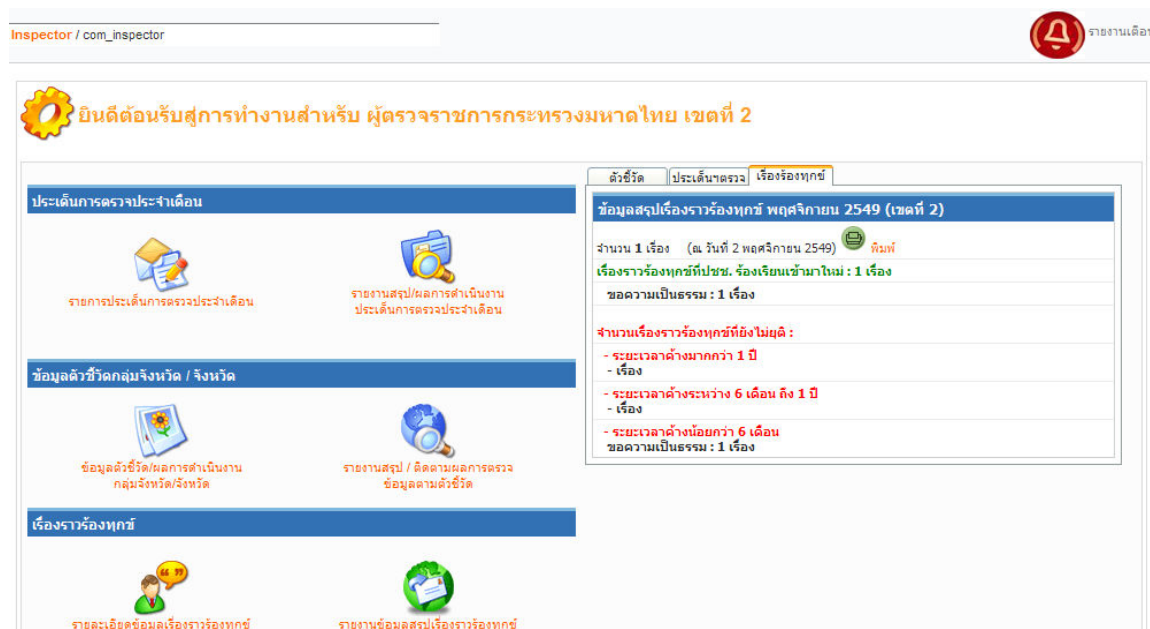
รูปที่ 7: เว็บไซต์แสดงรายงานสรุปเรื่องราวร้องทุกข์สำหรับพิมพ์ในรูปตารางและกราฟ

ส่วนที่ 2: การใช้งานโปรแกรมฯสำหรับผู้ใช้ประเภทผู้ตรวจราชการ

ภายหลังผู้ใช้ประเภทเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานประจำเขต ได้เพิ่มรายละเอียดของข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์แล้ว ผู้ใช้ประเภทผู้ตรวจราชการสามารถเรียกดูข้อมูลรายละเอียดการร้องทุกข์รวมถึงผลการดำเนินงานของเรื่องราวร้องทุกข์ได้ในเขตความรับผิดชอบของตนเอง

หลังจากผู้ใช้ประเภท จังหวัด ทำการ Login เข้าสู่ระบบแล้วจะเข้าสู่หน้ารายงานแจ้ง
เตือนงาน ในส่วนของเรื่องราร้องทุกข์จะแสดงผลรายงานเหมือนกับเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำ
เขต ดังในรูปที่ 1

ภายหลังจากที่เจ้าหน้าที่ฯ ได้ตรวจสอบเรื่องราร้องทุกข์จากรายงานแจ้งเตือนแล้ว
สามารถกดปุ่ม  **หน้าหลัก** เพื่อเข้าสู่หน้าหลักในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฯ ดังรูปที่ 8



รูปที่ 8: เมนูหลักสำหรับผู้ใช้ประเภทผู้ตรวจราชการ

โดยในส่วนของข้อมูลเรื่องราร้องทุกข์ของผู้ใช้ประเภทผู้ตรวจราชการ ประกอบไปด้วย
2 โปรแกรมย่อยดังนี้

- โปรแกรมแสดงรายงานรายละเอียดข้อมูลเรื่องราร้องทุกข์
- โปรแกรมแสดงรายงานสรุปข้อมูลเรื่องราร้องทุกข์

2.1 โปรแกรมแสดงรายงานรายละเอียดข้อมูลเรื่องราร้องทุกข์

โปรแกรมแสดงรายงานรายละเอียดข้อมูลเรื่องราร้องทุกข์ ทำการแสดงผลข้อมูลเรื่องราร
ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นในเขตความรับผิดชอบของผู้ตรวจราชการ ผู้ตรวจราชการสามารถดูข้อมูล
การร้องทุกข์และผลการดำเนินงานอย่างละเอียดได้ ดังในรูปที่ 9 นอกจากนี้ผู้ตรวจราชการ
สามารถระบุเงื่อนไขเพื่อเลือกแสดงเฉพาะข้อมูลที่ต้องการได้ดังต่อไปนี้

- ระบุชื่อเรื่องราร้องทุกข์
- ระบุประเภท
- ระบุระดับความเร่งด่วน

Inspector / com_inform_request_report

หน้าหลัก รายละเอียด

รายละเอียดการร้องทุกข์ (เขตที่ 2)

รวมชื่อเรื่อง
 -- ระบุประเภท --
 -- เลือกระดับความเร่งด่วน --


| # | เลขที่หนังสือเข้า / หน่วยงาน | วันที่รับเรื่อง | ผู้ร้องทุกข์ | เรื่องร้องทุกข์ | เลขที่หนังสือออก | หน่วยงานที่รับผิดชอบ | ผลการดำเนินงาน |
|---|---|-----------------|--------------------|--|---|----------------------|---|
| 1 | <input type="checkbox"/> สทท.200 : สทท.มท. | 03-10-2549 | ผู้ร้อง : - | ขอความเป็นธรรม >>ขอความเป็นธรรม | มท. 0205.3/3 903 : 07-10-2549 กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ | พิษณุโลก | <input checked="" type="checkbox"/> ไม่ระบุ |
| 2 | <input type="checkbox"/> รล.20/2549 : สำนักราชเลขาธิการ | 24-09-2549 | ผู้ร้อง : คณบดีคคส | ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานรัฐ >>ทุจริตในโครงการ xxx | มท. 0205.3/3 200 : 24-09-2549 กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ | ตาก | <input checked="" type="checkbox"/> ยุติ |

<< Start < Previous Next > End >>

แสดงข้อมูล (# แถวต่อหน้า) ไม่พบข้อมูลที่ต้องการ

รูปที่ 9: เว็บไซต์แสดงรายงานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ในความรับผิดชอบ

ผู้ตรวจราชการสามารถดูรายละเอียดผลการดำเนินงานทั้งหมดของเรื่องราวร้องทุกข์ได้ ยกเว้นชื่อ/สกุล ของผู้ร้องทุกข์ ซึ่งไม่ได้มีการเปิดเผย โดยทำการ หน้าข้อมูลเรื่องราวร้อง

ทุกข์ที่ต้องการดูรายละเอียด แล้วกดปุ่ม  จะปรากฏรายละเอียดของข้อมูล เรื่องราวร้องทุกข์ ดังแสดงในรูปที่ 10

ส่วนที่ 2: ผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ (นับจากรับเรื่อง)

หนังสือแจ้งจังหวัด / หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ชื่อหน่วยงาน:

ตามเลขที่หนังสือ:

ลงวันที่:

รายงานผลภายในวันที่:

ผลการดำเนินงาน:

เหตุผลในการยุติ:

ข้อพิจารณาสิ่งการเพิ่มเติม:

บันทึกความก้าวหน้า:

ไฟล์เอกสารที่เกี่ยวข้อง [ถ้ามีหลายไฟล์กรุณา zip ให้เหลือไฟล์เดียว]

รายงานกระทรวงมหาดไทย / หน่วยงานต้นเรื่อง

(กรณีที่เรื่องร้องทุกข์จากหน่วยงานอื่น)

รายงานกระทรวงมหาดไทย

เลขที่หนังสือ:

ลงวันที่:

รายงานหน่วยงานต้นเรื่อง

เลขที่หนังสือ:

ลงวันที่:

รายงานให้แก่ผู้ร้องทุกข์ทราบ:

เลขที่หนังสือ:

ลงวันที่:

บันทึกการรายงาน:

ไฟล์เอกสารที่เกี่ยวข้อง [ถ้ามีหลายไฟล์กรุณา zip ให้เหลือไฟล์เดียว]

รายละเอียดการร้องทุกข์

วิธีการยื่นเรื่อง *:

สำนักราชเลขาธิการ

เลขที่หนังสือเข้า:

ลงวันที่:

วันที่รับเรื่อง *:

หน่วยงานที่ออกหนังสือ:

ชั้นความลับ:

เลขที่หนังสือออก:

ลงวันที่:

ประเภท:

เรื่อง:

หน่วยงานที่รับผิดชอบ:

ความมาก:

รายงานผลภายในวันที่:

ไม่เป็นลัทธิ เป็นลัทธิ

สรุปสาระสำคัญของเรื่องราวร้องทุกข์ [ข้อเท็จจริง/ปัญหาความเดือดร้อน]

สถานที่จัดเก็บเอกสาร

รูปที่ 10: เว็บไซต์แสดงรายละเอียดข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ในความรับผิดชอบ

2.2 โปรแกรมแสดงรายงานรายสรุปข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์

รายงานสรุปข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์สำหรับผู้ตรวจราชการมี 2 ประเภทเช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำเขต โดยผู้ตรวจราชการสามารถระบุเงื่อนไขต่างๆได้เช่นเดียวกันกับในรูปที่ 6 และ 7 ซึ่งสามารถสั่งพิมพ์ได้ทั้งในรูปแบบกราฟและตารางเช่นเดียวกัน

ส่วนที่ 3: การใช้งานโปรแกรมฯ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนประจำจังหวัด

ผู้ใช้ประเภทเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนประจำจังหวัด สามารถดูข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเองได้ แต่ไม่สามารถดูข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ในส่วน ofหน่วยงานอื่นได้ นอกจากนี้ผู้ใช้ประเภทนี้ ยังไม่สามารถแก้ไขข้อมูลใดๆได้เช่นกัน ในกรณีที่มีข้อมูลความคืบหน้าในการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ ก็ให้รายงานเป็นหนังสือไปยังกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำเขตจะทำการปรับปรุงข้อมูลผลการดำเนินงานในโปรแกรมต่อไป

โดยในส่วนของข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้ใช้ประเภทเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนประจำจังหวัด ประกอบไปด้วย 2 โปรแกรมย่อยดังนี้

- โปรแกรมแสดงรายงานรายละเอียดข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์
- โปรแกรมแสดงรายงานสรุปข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์

การใช้งาน 2 โปรแกรมย่อยข้างต้น สามารถอ่านในรายละเอียดในหัวข้อ 2.1 และ 2.2 นั้นคือมีวิธีการใช้งานเช่นเดียวกับโปรแกรมฯ ในส่วนของผู้ตรวจราชการ

ส่วนที่ 4: การใช้งานโปรแกรมฯ สำหรับส่วนราชการภายนอกสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ผู้ใช้ประเภทส่วนราชการภายนอกสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สามารถดูข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ที่ส่งต่อให้กระทรวงมหาดไทยดำเนินการได้ โดยผู้ใช้ประเภทนี้ ไม่สามารถแก้ไขข้อมูลใดๆได้ แต่สามารถดูข้อมูลความคืบหน้าในการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งเกิดจากการปรับปรุงข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำเขต

โดยในส่วนของข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้ใช้ประเภทเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนประจำจังหวัด ประกอบไปด้วย 2 โปรแกรมย่อยดังนี้

- โปรแกรมแสดงรายงานรายละเอียดข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์
- โปรแกรมแสดงรายงานสรุปข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์

การใช้งาน 2 โปรแกรมย่อยข้างต้น สามารถอ่านในรายละเอียดในหัวข้อ 2.1 และ 2.2 นั้นคือมีวิธีการใช้งานเช่นเดียวกับโปรแกรมฯ ในส่วนของผู้ตรวจราชการ