



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเลขาธิการกรม โทร.๑๑๐๑

ที่ ยธ.๐๕๐๑/ว.๑๗

วันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๐

เรื่อง แนวปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ในระบบโปรแกรมร้องเรียนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
เรียน หัวหน้าหน่วยงานสังกัดกรมบังคับคดี

ด้วยกรมบังคับคดีได้กำหนดให้มีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานเลขาธิการกรม ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการต่อคำร้องร้องทุกข์ทั้งหมดเพื่อประโยชน์ในการพิจารณาติดตามผลการดำเนินการ การจัดวางและพัฒนาระบบทะเบียนข้อมูล เรื่องราวร้องทุกข์ และจัดทำสถิติเรื่องราวร้องทุกข์ของกรมบังคับคดี ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในสังกัดกรมบังคับคดีเป็นไปในแนวทางเดียวกัน จึงให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

๑. ให้ใช้โปรแกรมร้องเรียนในการลงระบบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตั้งแต่วันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๐ เป็นต้นไป โดยให้ศูนย์สารสนเทศดำเนินการเปิดสิทธิการใช้งานให้กับหัวหน้าเจ้าหน้าที่ธุรการประจำหน่วยงานในสังกัดกรมบังคับคดี (ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค) รวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้บังคับบัญชาขอบหมาย
๒. กรณีที่เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เรื่องใด ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จนับแต่หนังสือฉบับนี้มีผลบังคับใช้แล้ว ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงข้อมูลในโปรแกรมร้องเรียนให้เป็นปัจจุบัน ภายใน ๑ เดือน
๓. ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และหน่วยงานในสังกัดกรมบังคับคดี (ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค) ผู้รับเรื่องลงระบบรับเรื่องในโปรแกรมร้องเรียนภายในวันรับเรื่องหรืออย่างช้าภายในวันรุ่งขึ้นและแจ้งผู้ร้องทราบเบื้องต้น กรณีได้รับเรื่องของผู้ร้องไว้พิจารณาแล้ว ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องกรณีที่หน่วยงานผู้รับเรื่องเห็นว่าไม่ใช่เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของตนให้ลงระบบในโปรแกรมร้องเรียนและส่งเรื่องให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โดยเร็ว
๔. กรณีที่หน่วยงานผู้รับเรื่องเห็นว่า เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เรื่องใด สมควรยุติเรื่อง หรือสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ภายใน ๑๕ วัน ให้หน่วยงานผู้รับเรื่องสรุปข้อเท็จจริงพร้อมความเห็นรายงานเสนออธิบดีหรือผู้ที่อธิบดีมอบหมาย เพื่อยุติเรื่องต่อไป และเมื่ออธิบดีหรือผู้ที่อธิบดีมอบหมายเห็นชอบ ให้หน่วยงานผู้รับเรื่องแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ(หากมี) และลงข้อมูลในระบบโปรแกรมร้องเรียนกรณีดำเนินการเสร็จ
๕. กรณีที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบและพิจารณาหรือดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ลงนัดติดตามผลการดำเนินการไว้ทุก ๑๕ วัน เพื่อแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบในระยะเวลาพอสมควร และให้หน่วยงานที่ได้รับเรื่องจากศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ดำเนินการลงระบบรับเรื่องในโปรแกรมร้องเรียน และลงระบบเพิ่มเติมเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการให้เป็นปัจจุบัน กรณีดำเนินการไม่เสร็จทุก ๑๕ วัน จนกว่าจะดำเนินการเสร็จ
๖. ในกรณีที่หน่วยงานที่ได้รับเรื่องดำเนินการเสร็จ ให้แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องและหน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องทุกข์มายังกรมบังคับคดีเพื่อทราบโดยตรง พร้อมลงข้อมูลในระบบโปรแกรมร้องเรียน กรณีดำเนินการเสร็จและสำเนาให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ทราบ

/ทั้งนี้ ได้แก่แนบ...

“กรมบังคับคดี ได้รับรางวัลชมเชยขององค์กรโปร่งใส ครั้งที่ ๖ พ.ศ.๒๕๕๙ (NACC Integrity Awards)”

ทั้งนี้ ได้แนบ Flow Chart กระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กรมบังคับคดี และคู่มือการใช้งานโปรแกรมร้องเรียน แนบท้ายหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดต่อไป

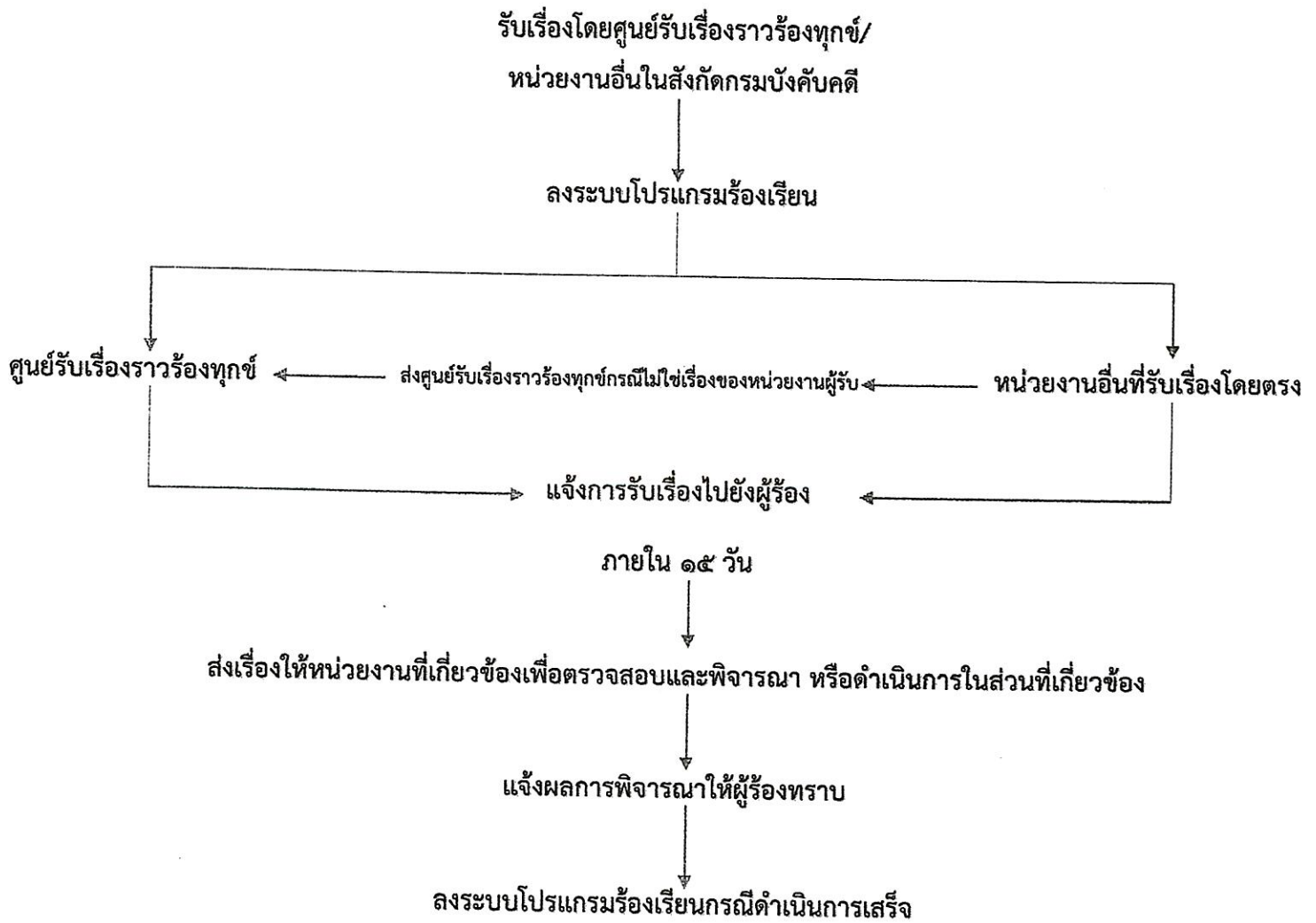


(นางสาวรัตนาวดี สมบูรณ์)

รองอธิบดี รักษาการแทน

อธิบดีกรมบังคับคดี

กระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์กรมบังคับคดี



หมายเหตุ ทุกขั้นตอนต้องลงระบบโปรแกรมร้องเรียนและระบบจะต้องแสดงผลได้ว่ามีเรื่องร้องเรียน อยู่ระหว่างการดำเนินการ
ในขั้นตอนใด ก็เรื่อง และแสดงให้เห็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์(สำนักงานงานเลขานุการกรม)ติดตามผลได้ด้วย ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับเรื่อง
จะต้องลงระบบโปรแกรมร้องเรียนและเพิ่มเติมข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินการในระบบทุก ๆ ๑๕ วัน จนกว่าจะดำเนินการเสร็จ

เมื่อเข้าเมนู โปรแกรมร้องเรียน จะปรากฏหน้าจอดังนี้

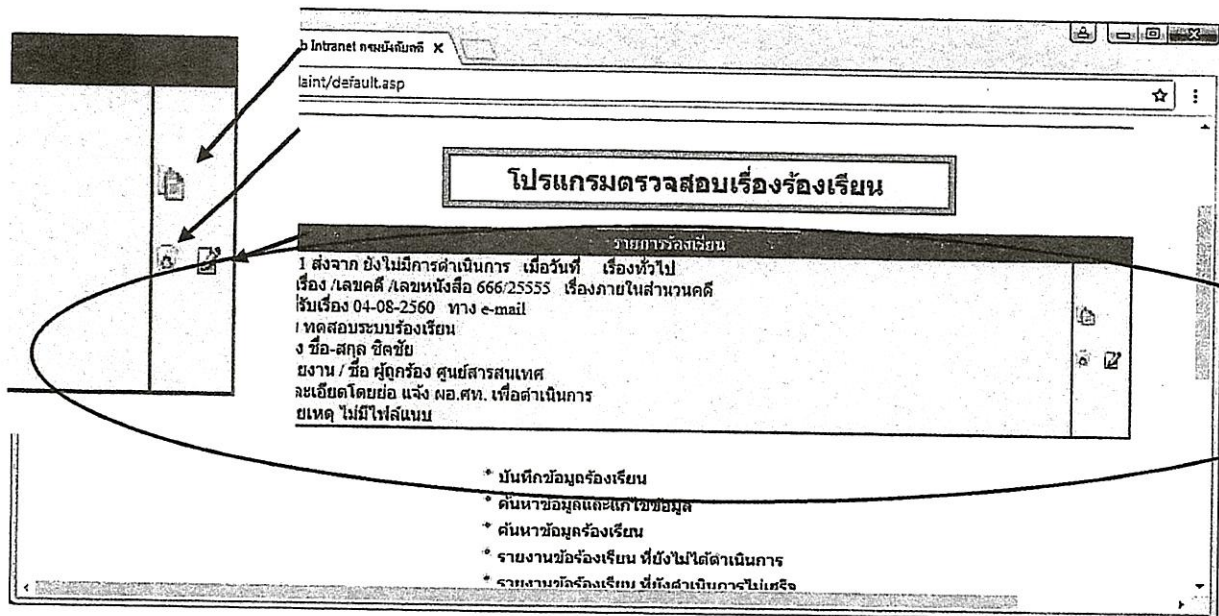
โปรแกรมตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

รายการร้องเรียน

ไม่พบข้อมูลร้องเรียน

- บันทึกข้อมูลร้องเรียน
- ค้นหาข้อมูลและแก้ไขข้อมูล
- ค้นหาข้อมูลร้องเรียน
- รายงานข้อร้องเรียน ที่ยังไม่ได้ดำเนินการ
- รายงานข้อร้องเรียน ที่ยังดำเนินการไม่เสร็จ
- รายงานข้อร้องเรียน ที่ยังไม่ได้ดำเนินการและยังไม่เสร็จ เกิน 15 วัน
-
- รายงานสถิติข้อร้องเรียน
- รายงานสถิติข้อร้องเรียน ตามขั้นตอนการดำเนินการ
- รายงานสถิติข้อร้องเรียน แยกหน่วยงาน
- รายงานสถิติข้อร้องเรียน แยกหน่วยงาน แยกตามประเภท
- รายงานสถิติ หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
-
- บันทึก/แก้ไข รหัสขึ้นความลับ
- บันทึก/แก้ไข รหัสประเภทเรื่องร้องเรียน
- บันทึก/แก้ไข รหัสที่มาเรื่องร้องเรียน
- บันทึก/แก้ไข รหัสขั้นตอนการดำเนินการ

หากมีข้อมูลร้องเรียนที่หน่วยงานบันทึกไว้ที่ยังดำเนินการไม่เสร็จและยังไม่ได้ดำเนินการ หรือข้อมูลร้องเรียนที่ถูกส่งมาจากหน่วยงานอื่น จะมีข้อมูลปรากฏที่หน้าจอ

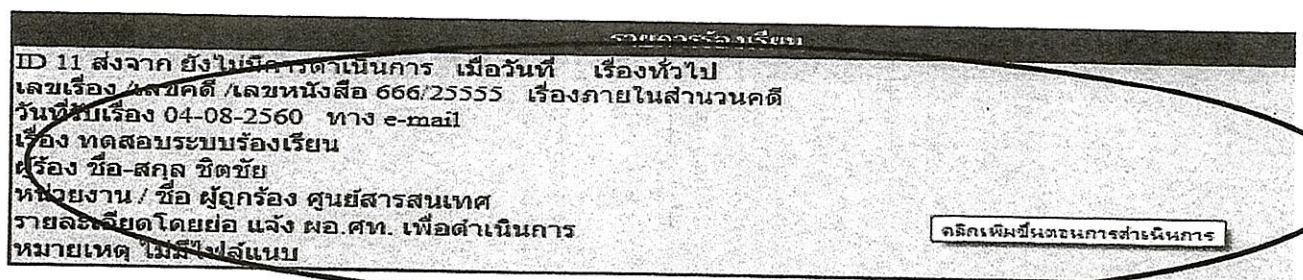


สามารถคลิกดูเอกสารแนบได้ถ้ามี

ถ้ามีสิทธิในการลบข้อมูลสามารถลบข้อมูลร้องเรียนได้

ถ้ามีสิทธิในการแก้ไขสามารถแก้ไขข้อมูลร้องเรียนได้

ในพื้นที่กรอบสี่เหลี่ยมด้านล่างสามารถคลิกเพื่อบันทึกการดำเนินการของข้อร้องเรียนได้



ขั้นตอนการบันทึกข้อร้องเรียน ให้เข้าเมนู บันทึกข้อมูลร้องเรียน

จะปรากฏหน้าต่างตามภาพด้านล่าง ให้กรอกข้อมูลให้ครบถ้วน แล้วกดปุ่ม บันทึก

หมายเหตุ ขั้นตอนนี้จะเป็นการบันทึกข้อมูลร้องเรียนเท่านั้น

intra5.led.go.th/complaint/msg01.asp - Google Chrome

intra5.led.go.th/complaint/msg01.asp

เพิ่มข้อร้องเรียน	
ชั้นความ ลับ :	เรื่องทั่วไป ▼
ประเภท เรื่องร้อง เรียน :	เรื่องภายในส่วนคดี ▼
ที่มาของ เรื่องร้อง เรียน :	ทาง e-mail ▼
เลขเรื่อง / เลขคดี / เลขหนังสือ :	666/25555
วันที่รับ เรื่อง :	04-08-2560 +++
เรื่อง :	ทดสอบระบบร้องเรียน
ผู้ร้อง ชื่อ- สกุล :	ชิตชัย
หน่วยงาน / ชื่อ ผู้ถูกร ้อง :	ศูนย์สารสนเทศ
รายละเอียด โดยย่อ :	แจ้ง ผอ.ศท. เพื่อดำเนินการ
หมายเหตุ :	ไม่มีไฟล์แนบ
บันทึก ออก	

เมื่อบันทึกข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้วข้อมูลจะไปปรากฏที่หน้าแรก

Web Intranet กรมศต. X Web Intranet กรมศต. X

intra5.led.go.th/complaint/default.asp

โปรแกรมตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

รายการร้องเรียน	
ID 11 ส่งจาก ยังไม่มีการดำเนินการ เมื่อวันที่ เรื่องทั่วไป เลขเรื่อง / เลขคดี / เลขหนังสือ 666/25555 เรื่องภายในส่วนคดี วันที่รับเรื่อง 04-08-2560 ทาง e-mail เรื่อง ทดสอบระบบร้องเรียน ผู้ร้อง ชื่อ-สกุล ชิตชัย หน่วยงาน / ชื่อ ผู้ถูกร้อง ศูนย์สารสนเทศ รายละเอียดโดยย่อ แจ้ง ผอ.ศท. เพื่อดำเนินการ หมายเหตุ ไม่มีไฟล์แนบ	ลบ ☒ ☐

หากต้องการแก้ไขข้อมูลให้กดปุ่ม ☒ จะปรากฏหน้าต่างสำหรับแก้ไขข้อมูล

Internet Explorer

http://intra5.led.go.th/complaint/msg01.asp?mode=edit&msgno=11

แก้ไขข้อร้องเรียน

ชั้นความลับ :	เรื่องทั่วไป ▼
ประเภทเรื่องร้องเรียน :	เรื่องภายในสำนักงานคดี ▼
ที่มาของเรื่องร้องเรียน :	ทาง e-mail ▼
เลขเรื่อง / เลขคดี / เลขหนังสือ :	666/25555
วันที่รับเรื่อง :	04-08-2560 +++
เรื่อง :	ทดสอบระบบร้องเรียน
ผู้ร้อง ชื่อ-สกุล :	ชิตชัย
หน่วยงาน / ชื่อ ผู้ถูกร้อง :	ศูนย์สารสนเทศ
รายละเอียดโดยย่อ :	แจ้ง ผอ.ศท. เพื่อดำเนินการ
หมายเหตุ :	ไม่มีไฟล์แนบ

แก้ไข ออก

100%

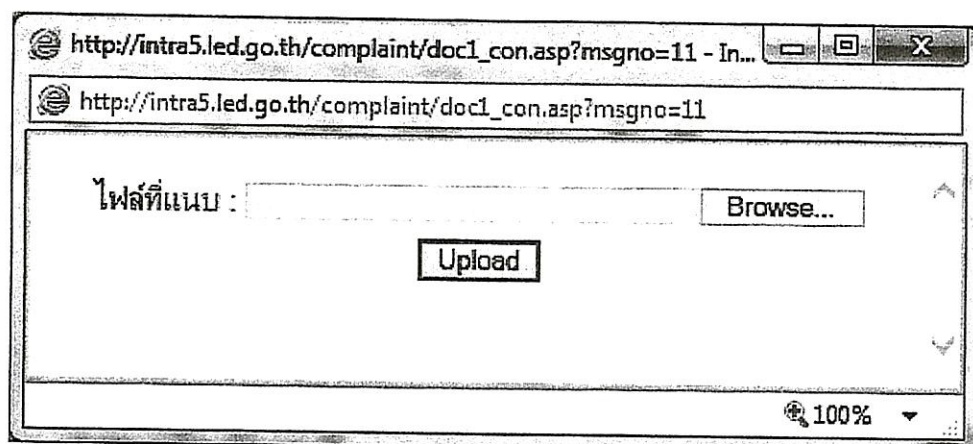
เมื่อแก้ไขเสร็จแล้วให้กดปุ่ม 'แก้ไข' เพื่อยืนยันการแก้ไข เมื่อกดยืนยันแล้วจะกลับสู่หน้าจอหลัก

ข้อมูลร้องเรียนจะไม่หายไปจากหน้าจอหลักจนกว่าจะมีการส่งหน่วยงานอื่นดำเนินการ

หรือบันทึกขั้นตอนการดำเนินการเสร็จแล้ว

หากต้องการลบข้อมูลร้องเรียนให้คลิกปุ่ม  และกดยืนยันการลบข้อมูล

ถ้าต้องการแนบเอกสารให้คลิกปุ่ม  ไฟล์ที่แนบต้องเป็น ชนิด PDF เท่านั้น เมื่อคลิกปุ่มแล้วจะปรากฏหน้าต่าง



ให้คลิกปุ่ม Browse

และไปคลิกเลือกไฟล์ที่ต้องการจะแนบ

หลังจากนั้นกดปุ่ม Upload โปรแกรมจะทำการโหลดไฟล์ขึ้น Server

หากต้องการแก้ไขไฟล์เอกสารที่แนบ ให้ทำการลบไฟล์เอกสารก่อน โดยเข้าหัวข้อ ค้นหาข้อมูลและแก้ไขข้อมูล และทำการลบเอกสารที่แนบแล้วจึงจะสามารถ แนบเอกสารที่แก้ไขใหม่ได้

จบขั้นตอนการบันทึกข้อร้องเรียน

ขั้นตอนการบันทึกการดำเนินการ ในพื้นที่กรอบสีเขียวด้านล่างให้คลิกหนึ่งครั้ง

รายการร้องเรียน	
ID 11	ส่งจาก ยังไม่มีการดำเนินการ เมื่อวันที่ เรื่องทั่วไป
เลขเรื่อง / เลขคดี / เลขหนังสือ	666/25555 เรื่องภายในสำนักงานคดี
วันที่รับเรื่อง	04-08-2560 ทาง e-mail
เรื่อง	ทดสอบระบบร้องเรียน
ผู้ร้อง	ชื่อ-สกุล ชิตชัย
หน่วยงาน / ชื่อ ผู้ถูกร้อง	ศูนย์สารสนเทศ
รายละเอียดโดยย่อ	แจ้ง ผอ.ศท. เพื่อดำเนินการ
หมายเหตุ	ไม่มีไฟล์แนบ

คลิกเพื่เพิ่มขั้นตอนการดำเนินการ

จะปรากฏหน้าต่างตามภาพ

http://intra5.led.go.th/complaint/msg011.asp?msgno=11 - Internet Explorer

http://intra5.led.go.th/complaint/msg011.asp?msgno=11

บันทึกการดำเนินการข้อร้องเรียน

ID 11 ส่งจาก ยังไม่มีการดำเนินการ เมื่อวันที่ เรื่องทั่วไป
 เลขเรื่อง / เลขคดี / เลขหนังสือ 666/25555 เรื่องภายในสำนักงานคดี
 วันที่รับเรื่อง 04-08-2560 ทาง e-mail
 เรื่อง ทดสอบระบบร้องเรียน
 ผู้ร้อง ชื่อ-สกุล ชิตชัย
 หน่วยงาน / ชื่อ ผู้ถูกร้อง ศูนย์สารสนเทศ
 รายละเอียดโดยย่อ แจ้ง ผอ.ศท. เพื่อดำเนินการ
 หมายเหตุ ไม่มีไฟล์แนบ

ส่งเรื่องไปยังหน่วยงาน : -- ดำเนินการของ -- ▼

วันที่ดำเนินการ / วันที่ส่ง +++

ขั้นตอนการดำเนินการ : ▼

รายละเอียดการดำเนินการ

ดำเนินการเสร็จแล้ว ☐

บันทึก ออก

รายละเอียดการดำเนินการ			
วันที่ ส่งดำเนินการ	ส่งไปหน่วยงาน	รายละเอียด	

100%

ช่อง ส่งเรื่องไปยังหน่วยงาน สามารถเลือกได้ว่าจะดำเนินการเอง หากเป็นเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานเรา หากไม่ใช่ให้เลือกหน่วยงานที่จะส่งดำเนินการ

ช่อง ขั้นตอนการดำเนินการ ให้เลือกว่าดำเนินการอะไร หากไม่มีให้เลือกให้แจ้งฝ่ายเลขานุการกรม เพื่อเพิ่มขั้นตอนการดำเนินการ

ช่องรายละเอียดการดำเนินการ ให้ใส่รายละเอียดการดำเนินการ เมื่อกรอกข้อมูลครบแล้วกดปุ่มบันทึก ก็จะกลับสู่หน้าจอหลัก

ข้อมูลร้องเรียนจะไม่หายไปจากหน้าจอหลักจนกว่าจะมีการส่งหน่วยงานอื่นดำเนินการ หรือบันทึกขั้นตอนการดำเนินการเสร็จแล้ว

ในการบันทึกขั้นตอนการดำเนินการ สามารถบันทึกได้หลายครั้ง จนกว่าจะดำเนินการเสร็จ และสามารถส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการได้มากกว่า ๑ หน่วยงาน

ขั้นตอนการค้นหาข้อมูลและแก้ไขข้อมูล ที่เมนู ค้นหาข้อมูลและแก้ไขข้อมูล

เมื่อเข้าสู่เมนูจะปรากฏหน้าจอดังนี้

ค้นหาข้อมูลและแก้ไขข้อมูล

ID : 11

เลขเรื่อง / เลขคดี / เลขหนังสือ :

วันที่รับเรื่อง :

เรื่อง :

ผู้ร้อง ชื่อ-สกุล :

หน่วยงาน / ชื่อ ผู้ถูกร้อง :

รายละเอียด :

หมายเหตุ :

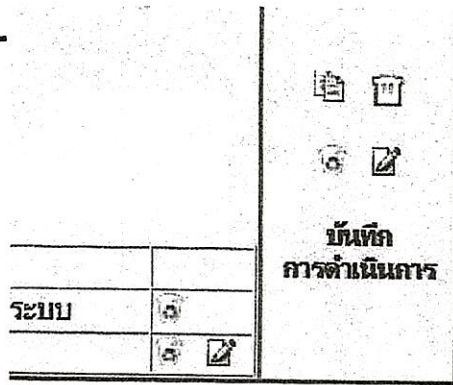
ค้นหา ออก

ให้ใส่ข้อมูลเพื่อค้นหารายการร้องเรียน และกดปุ่ม ค้นหา

โปรแกรมจะทำการค้นหาข้อมูลเมื่อพบข้อมูลจะแสดงรายละเอียดด้านล่าง

รายการร้องเรียน				
ID 11 เรื่องทั่วไป				
เลขเรื่อง / เลขคดี / เลขหนังสือ 066/25555 เรื่องภายในสำนักงานคดี				
วันที่รับเรื่อง 04-08-2560 ทาง e-mail				
เรื่อง ทดสอบระบบร้องเรียน				
ผู้ร้อง ชื่อ-สกุล ชิตชัย				
หน่วยงาน / ชื่อ ผู้ถูกร้อง ศูนย์สารสนเทศ				
รายละเอียดโดยย่อ แจ้ง ผอ.ศท. เพื่อดำเนินการ				
หมายเหตุ ไม่มีไฟล์แนบ				
วันที่ส่ง	ส่งจาก	ส่งไป	รายละเอียด	
04-08-2560	สำนักงานเลขานุการกรม	ศูนย์สารสนเทศ	ส่งหน่วยงานอื่นดำเนินการ ทดสอบระบบ	ดู
07-08-2560	สำนักงานเลขานุการกรม	สำนักงานเลขานุการกรม	fvcvtf	ดู

หมายเหตุ จะสามารถค้นหาเฉพาะข้อมูลร้องเรียนที่หน่วยงานตนเองเป็นผู้บันทึก หรือถูกส่งมาให้ดำเนินการเท่านั้น ไม่สามารถแก้ไขข้อมูลของหน่วยงานอื่นได้



The screenshot shows a web interface for a Thai administrative system. On the left, there is a table with the header 'ระบบ' (System) and two rows of buttons. On the right, there is a sidebar with the header 'บันทึกการดำเนินการ' (Record of Action) and four buttons. Arrows point from the text labels below to specific buttons in the interface.

ระบบ	

บันทึกการดำเนินการ

-
-
-
-

ดำเนินการเพิ่ม

คลิกเพื่อลบการดำเนินการ

คลิกเพื่อแก้ไขการดำเนินการ

คลิกเพื่อดูเอกสารแนบ หรือเพิ่มเอกสารแนบ

คลิกเพื่อลบเอกสารแนบ

คลิกเพื่อลบข้อมูลร้องเรียนทั้งหมด

คลิกเพื่อแก้ไขข้อมูลร้องเรียน

คลิกเพื่อบันทึกการ