

คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ขอความช่วยเหลือ



องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน
อำเภอรัตนวาปี จังหวัดหนองคาย

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์

ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่อน ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้นเพื่อใช้เป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากภาคประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว สามารถนำปัญหาเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำหลักเกณฑ์และคู่มือเกี่ยวกับการ จัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐาน และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ สอดคล้องตามพระราชบัญญัติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่ง คู่มือเล่มนี้ มีเนื้อหา หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ช่องทางการติดต่อ แจ้งข้อร้องเรียน การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการการข้อร้องเรียน ทั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.บ้านด่อน

๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๙

๑. บทนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่ต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดระยะเวลาดังกล่าว และมาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่ต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๓๙ ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่สามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการโดย เครือข่าย สารสนเทศ ดังกล่าว และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่อยู่ของบุคคลนั้นให้แจ้งผลการดำเนินการให้ทราบด้วย นอกจากนี้มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อน หรือล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับการเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการหรือจำเป็นให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ และข้อ ๑๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องไปยังผู้ร้องทุกข์ตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์

๒. นิยามคำศัพท์

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ/พนักงาน ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง หรือบุคลากรอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับ อบต.บ้านด่อน

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ใน อบต.บ้านด่อน ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐและประชาชนที่ติดต่อประสานงาน หรือผู้ที่มาใช้บริการของ อบต.บ้านด่อน

ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๖: ๙๒๘) ให้ความหมายของคำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์ ไว้ดังนี้ความหมาย “ร้องเรียน” หมายถึง เสนอเรื่องราว

“ร้องทุกข์” หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

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

(๑) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

(๒) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

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

(๑) โดยการร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองซึ่งเป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์นั่นเอง เพื่อให้พิจารณาทบทวนเรื่องนั้นใหม่ เช่น ร้องทุกข์ต่อนายอำเภอให้พิจารณาทบทวนคำสั่งของนายอำเภอที่เป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๒) โดยการร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาหรือ “หน่วยเหนือ” ของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองซึ่งเป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์เพื่อให้พิจารณาแก้ไขปัญหาในเรื่องนั้น เช่น ในกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำของกำนัน ประชาชนก็อาจร้องทุกข์ต่อนายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัดให้สั่งระงับหรือยกเลิกการกระทำดังกล่าวของกำนันได้

(๓) โดยการร้องทุกข์ต่อองค์กรต่างๆ ของฝ่ายปกครองซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการรับพิจารณาคำร้องทุกข์ของประชาชน เช่น ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการต่างๆ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี หรือคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ เป็นต้น

๓.คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ = ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่อน

การจัดการข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นคำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน	= ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	= ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อด้วยตนเองร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์
เจ้าหน้าที่	= เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	= แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น - ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๔.วัตถุประสงค์

๑ เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานร้องเรียน/ ร้องทุกข์

๒ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สำหรับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน

๕.หน้าที่ของ “ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์”

๑.จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะต่างๆ ได้โดยสะดวกและรวดเร็ว โดยเปิดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในช่องทางต่างๆ

๒.เป็นศูนย์กลางต่างๆในการประสานงานในการแก้ไขปัญหา การบริหารจัดการ และนำการเสนอข้อเสนอแนะต่างๆไปยังคณะผู้บริหาร เพื่อดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม

๓.ประสานงาน ส่งเรื่องที่รับแจ้งไปยังงานที่รับผิดชอบ และติดตามผลการดำเนินการแจ้งกลับไปยังผู้แจ้งอย่างเป็นระบบ

๔.รวบรวมและจัดทำรายงานผลการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์นำเสนอผู้บริหาร

๕.เผยแพร่การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบรม.บ้านดอน

๖.แผนงานบริการของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบรม.บ้านดอน

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 ร้องขอ ความช่วยเหลือต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องราว ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน รวมถึงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการ เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ คำสั่งแนวทางร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทยและหมายเลข เบอร์โทรศัพท์ของ อบต.

๗.เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน ได้มอบหมายตามคำสั่ง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน ที่ / ๒๕๕๙ ลงวันที่ สิงหาคม ๒๕๕๙ ให้ ตำแหน่ง เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ โดยมีหน้าที่ รับ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ พร้อมทั้งแจ้งเรื่องไปยังงาน ที่รับผิดชอบ และรวบรวมข้อมูลเสนอต่อ ผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

๘.ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑.ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถ ขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ที่ สำนักงาน ปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน

๒.ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๒๔๑ ๔๙๑๓

๓.ทางเว็บไซต์ อบต.บ้านดอน <http://www.bantonlocal@hotmail.com> / ที่กระดานข่าวรับเรื่องราว ร้องทุกข์

๔.อีเมล bantonlocal@hotmail.com

๕.ตู้แสดงความคิดเห็นของอบต.บ้านดอน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่อน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่อน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์(๐ ๔๒๔๑ ๔๙๑๔)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางเว็บไซต์ ร้องเรียนร้องทุกข์ อบต.บ้านด่อน bantonlocal@hotmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียน email: bantonlocal@hotmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙.การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่อน ได้กำหนดให้มีการจัดทำทะเบียนคุมและรวบรวมข้อมูล การจัดการข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย โดยให้รายงานผลการร้องเรียน/ร้องทุกข์ในรอบปีงบประมาณ เพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงาน ปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการแก่ประชาชน

๑๐.ประเภทของการจัดการกระบวนการ

ประเภทของการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ

- กระบวนการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบอบต.บ้านด่อน
- กระบวนการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของอบต.บ้านด่อน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชน จากช่องทางต่างๆ เช่นทางโทรศัพท์ แบบฟอร์มเว็บไซต์ 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 การติดตามประเมินผล

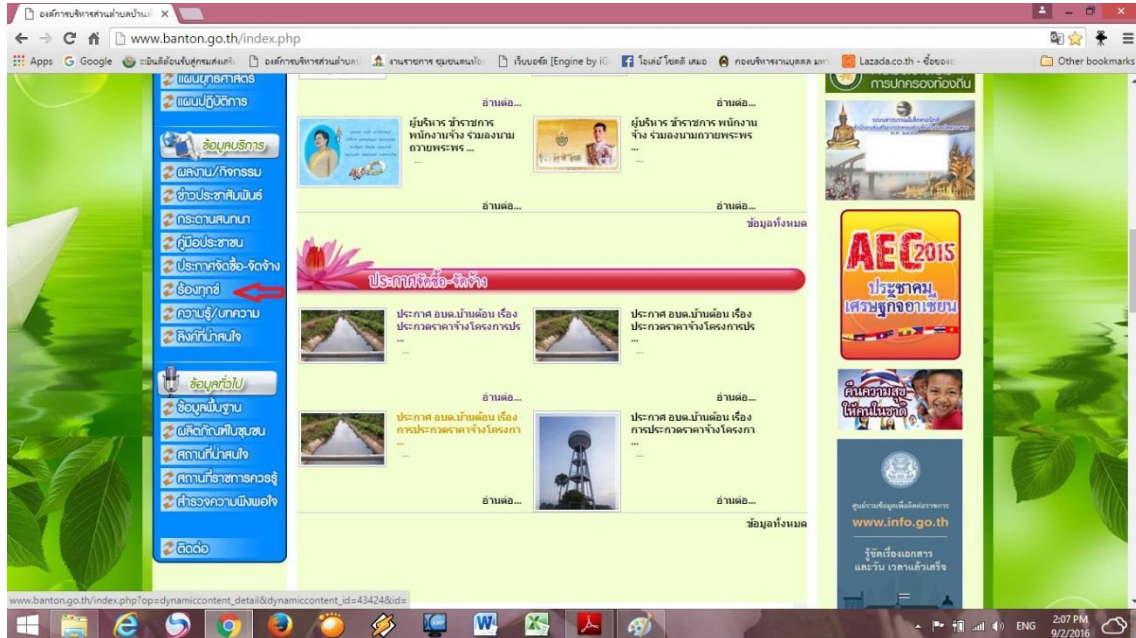
เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับเรื่องข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือเสนอแนะ จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตามช่องทางต่างๆได้กำหนดให้ศูนย์รับเรื่องราว ต้องรับส่งเรื่องดังกล่าว หรือหน่วย งานที่เกี่ยวข้องทันที เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป สำหรับติดตามประเมินผลรวบรวมรายงานข้อร้องเรียนที่ได้ จากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ ส่งมายังศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบทันทีเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ

๑๒.กลไกการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนร้องเรียน

ปัจจุบันความเดือดร้อนของประชาชนมิได้จำกัดอยู่แต่เฉพาะปัญหาที่เกิดขึ้น จากการกระทำและการละเว้น การกระทำของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภาครัฐเท่านั้น ความเสียหายจากเอกชนผู้ประกอบการและผู้ประกอบธุรกิจโฆษณาก็เป็นอีกสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาเรื่องการไม่ได้รับความเป็นธรรมของประชาชนผู้บริโภค นอกจากนี้ความเดือดร้อนของประชาชนยังมีที่มาจากสาเหตุด้านภัยธรรมชาติด้านสิ่งแวดล้อมและด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตในบทบาทฐานองค์กรตัวแทนของประชาชน จึงมีการดำเนินงานที่ส่งผลให้ฝ่ายบริหารหรือรัฐบาล ตลอดจนผู้เกี่ยวข้อง ต้องสนองตอบต่อปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในหลายรูปแบบ ทั้งนี้ขึ้นกับประเภทของวิธีดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งได้แก่การรับเรื่องราวร้องเรียนของประชาชน เพื่อแต่ละส่วนดำเนินการการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของประชาชนและองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอนพิจารณาดำเนินการ การเสนอข้อหาหรือในเรื่องปัญหาของประชาชน การเสนอส่วนต่างๆ เพื่อมีการพิจารณาดำเนินการให้มีกฎหมายมาบังคับใช้ในการแก้ปัญหาและสร้างความเป็นธรรมให้ประชาชนผู้เกี่ยวข้องคาดว่าจะให้ปฏิบัติอย่างไรในเรื่องความเดือดร้อนของประชาชนในส่วนนี้ จะอธิบายถึงวิธีการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ซึ่งเป็นระบบการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ www.bantonlocal@hotmail.com มีวิธีการเข้าใช้งานดังนี้

การใช้งานระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๑ ไปที่เมนู ร้องทุกข์ online เพื่อเข้าระบบ ดังภาพ คลิกปุ่ม ร้องทุกข์



ขั้นตอนที่ ๒ เข้าสู่ระบบ ร้องทุกข์ การตอบกระทู้การร้องเรียน

