



คู่มือ แนวทางปฏิบัติการจัดการ
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ
และเรื่องร้องทุกข์

โดยเทศบาลตำบลบ้านโคก
อำเภอโคกโพธิ์ไชย จังหวัดขอนแก่น

โทร ๐ ๔๓๒๑ ๖๑๒๘

www.tambolbankok.go.th

คำนำ

คู่มือ แนวปฏิบัติการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องร้องเรียนการทุจริต และเรื่องร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลบ้านโคก ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป และข้อร้องเรียนการทุจริต ตลอดจนการร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลบ้านโคก ทั้งนี้การจัดการ ข้อร้องเรียน เรื่องราวร้องทุกข์จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักปลัดเทศบาลตำบลบ้านโคก

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|---|------|
| หลักการและเหตุผล | ๑ |
| สถานที่ตั้ง | ๑ |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ | ๑ |
| วัตถุประสงค์ | ๑ |
| คำจำกัดความ | ๑- |
| ๒ | |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๒ |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๓ |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ | ๓ |
| การบันทึกข้อร้องเรียน | ๓ |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน | ๓ |
| ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน | ๔ |
| การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน | ๔ |
| มาตรฐานงาน | ๔ |
| จัดทำโดย | |
| แบบฟอร์ม | |
| ภาคผนวก | |
| - ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราร้องทุกข์/ทางโทรศัพท์ | |

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านโคก หมู่ ๘ ตำบลบ้านโคก อำเภอโคกโพธิ์ไชย จังหวัดขอนแก่น

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน เรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องร้องเรียนการทุจริต และเรื่องร้องทุกข์ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน เรื่องราวร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

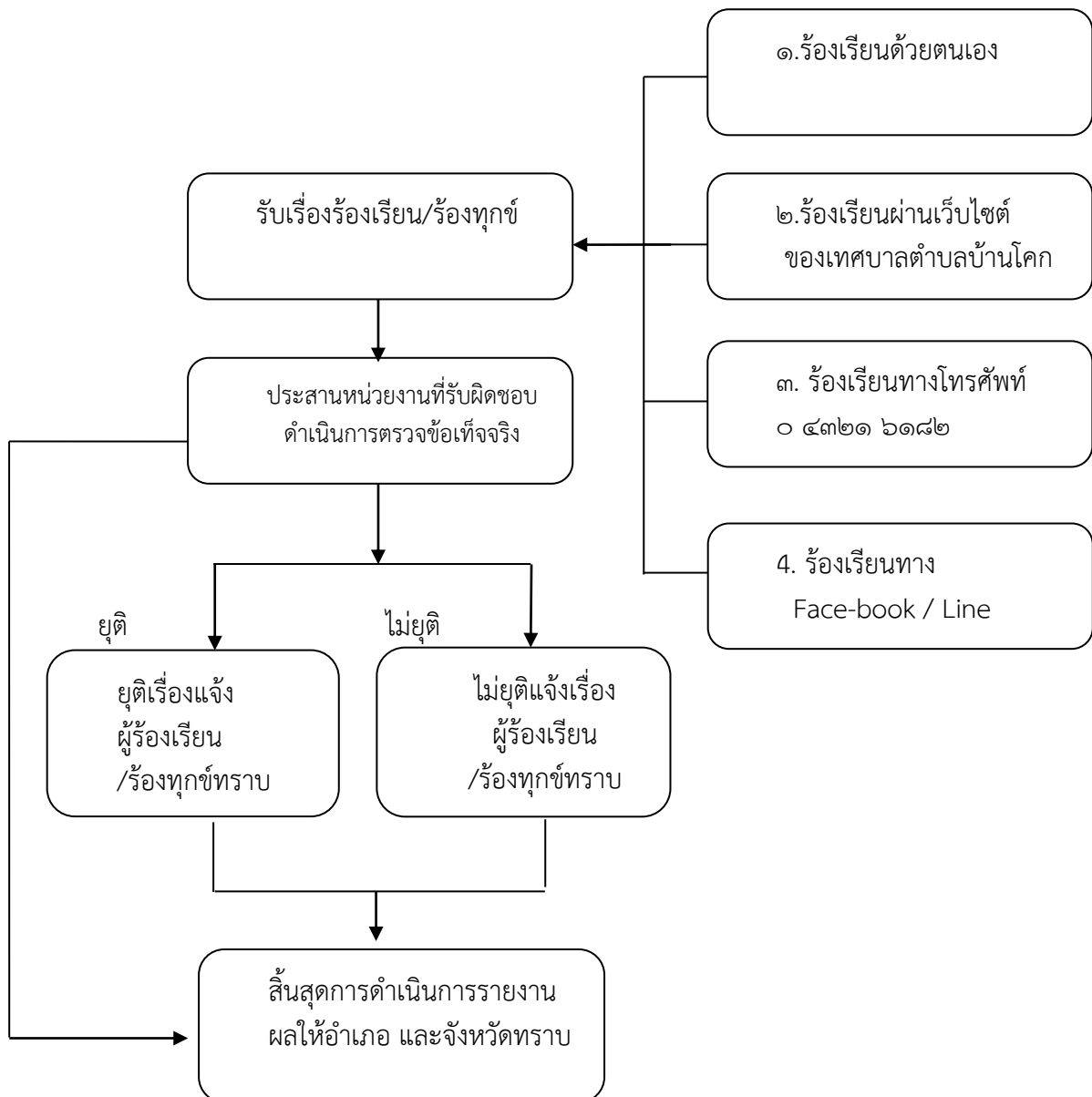
๕. คำจำกัดความ

| | | |
|-----------------------|---|---|
| ผู้รับบริการ | = | ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | = | ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลตำบลบ้านโคก |
| การจัดการข้อร้องเรียน | = | มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียนทั่วไป ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล |
| ผู้ร้องเรียน | = | ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบ้านโคก ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ข้อร้องเรียนทั่วไป /ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ /การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล |

- ช่องทางการรับข้อร้องเรียน = ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง
ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)
- เจ้าหน้าที่
ข้อร้องเรียน = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น
- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
 - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของ หน่วยงาน
 - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง
 - การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นต้น

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (รับผิดชอบโดยสำนักปลัดเทศบาล)



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

- ๗.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน
- ๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- ๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลบ้านโคก เพื่อสะดวกในการประสานงาน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|-------------------------------------|----------------------------|--|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๓๒๑ ๖๑๘๒ | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทาง Face Book | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟังปัญหา) | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๙.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น และการร้องเรียนในเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านโคก ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง การทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อไป

๑๑. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงานให้นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโคกทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำสัปดาห์ รายงานให้นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโคกทราบทุกสัปดาห์

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Face Book/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา) ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๕. จัดทำโดย

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบ้านโคก หมู่ที่ ๘ ตำบลบ้านโคก อำเภอโคกโพธิ์ไชย จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๖๐

- เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๔๓๒๑ ๖๑๒๘
- เบอร์โทรสาร ๐ ๔๓๒๑ ๖๑๒๘
- เว็บไซต์ www.tambolbankok.go.th

๑๔. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้อง ๑)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านโคก
อำเภอโคกโพธิ์ไชย จังหวัดขอนแก่น
๔๐๑๖๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโคก

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือ
บัตร..... เลขที่..... ออกโดย
.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์
ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลบ้านโคก พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทาง
แพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ทางโทรศัพท์)

(แบบคำร้อง ๒)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านโคก
อำเภอโคกโพธิ์ไชย จังหวัดขอนแก่น
๔๐๑๖๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโคก

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือ
บัตร..... เลขที่.....ออกโดย
.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์
ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเทศบาลตำบลบ้านโคก พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

โดยขออ้าง.....เป็น
หลักฐานประกอบ ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องฯ
(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)



ที่ ขก

สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านโคก
อำเภอโคกโพธิ์ไชย จังหวัดขอนแก่น
๔๒๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบ้านโคก โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น

ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น

เทศบาลตำบลบ้านโคก ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องฯ เลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

และเทศบาลตำบลบ้านโคก ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านโคกและได้มอบหมายให้

.....เบอร์โทรศัพท์.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านโคก และได้จัดส่งเรื่องให้

.....เบอร์โทรศัพท์.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

ตามกฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการ

ตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโคก

สำนักปลัดเทศบาล

โทรศัพท์ ๐ ๔๓๒๑ ๖๑๒๘

ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ตอบข้อร้องเรียน ๒)



ที่ ขก

สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านโคก
อำเภอโคกโพธิ์ไชย จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๖๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

อ้างถึง หนังสือ เทศบาลตำบลบ้านโคก ที่...../.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....
๒.....
๓.....

ตามที่ เทศบาลตำบลบ้านโคก (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลบ้านโคก) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

เทศบาลตำบลบ้านโคก ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปได้ดังนี้

.....
.....
.....

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโคก

สำนักปลัดเทศบาล

โทรศัพท์ ๐ ๔๓๒๑ ๖๑๒๘

ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลบ้านโคก
http://www.tambolbankok.go.th/home/?page_id=53

The screenshot shows the homepage of the Bangkok Municipality website. At the top, there is a navigation bar with the following items: หน้าแรก, ITA 2563, เกี่ยวกับองค์กร, แผนการดำเนินงาน, งานประชาสัมพันธ์, and รับเรื่องร้องทุกข์. Below the navigation bar is a banner with the text "...ยึดติดด้วยรั้วเทศบาลตำบลบ้านโคก..." and "อำเภอโคกโพธิ์ไชย จังหวัดขอนแก่น". The banner features an image of the Bangkok Municipality building. On the left side, there is a profile section for นายสุรพันธ์ เหล่าคนคำ (นายกเทศมนตรี) with a photo and a list of services: ข้อมูลพื้นฐาน, ข้อมูลทั่วไป, ข้อมูลหมู่บ้าน, ประวัติความเป็นมา, ภาพถ่ายภูมิทัศน์, วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์, แผนที่เขตเทศบาล, หน่วยงานเทศบาล, กองคลัง, กองช่าง, กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม, ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลบ้านโคก, สำนักปลัดเทศบาล, ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร, ยินภาชื่อนไลน์, กฎหมาย/ระเบียบต่างๆ, กองทุนหลักประกันสุขภาพ, and ดารวโรลด์แบบฟอร์ม. On the right side, there is a login form titled "รับเรื่องร้องทุกข์" with a sub-header "ยินดีต้อนรับ Guest" and "แสดง / ช้อนหน้า". The form includes fields for "ชื่อผู้ใช้:" and "รหัสผ่าน:", a "Login" button, and a checkbox for "คงสถานะการเข้าระบบไว้ตลอด". Below the login form is a section titled "หน้าแรกค้นหา" and "ฟอรัม". The "ฟอรัม" section shows a list of posts, with the first one titled "ตั้งคำถามแจ้งเรื่องร้องทุกข์ได้ทันที" and "แจ้งเรื่องร้องทุกข์ได้ทันที". The post details are: หัวข้อ:3, กระทู้:4, โดย Guest, ใน สวัสดิ์ศรีบ, เมื่อ August 31, 2019, 04:40. Below the post list is a section titled "ศูนย์กลางข้อมูล" with a post titled "4 โพสต์ใน 3 หัวข้อ โดย 3 สมาชิก. สมาชิกล่าสุด: bankok" and "กระทู้ล่าสุด โดย Guest" and "เมื่อ August 31, 2019, 04:40".

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

- ๑.เข้าเว็บไซต์www.tambolbankok.go.th
- ๒.เลือกเมนูหลัก
- ๓.เมนูมุมขวามือ เลือกเมนูร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๔.ทำการกรอกข้อมูลเพื่อลงทะเบียน
- ๕.พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๖.ช่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกรอกรายชื่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๗.กรอกช่องโทรศัพท์
- ๘.กรอกอีเมลล์ (ถ้ามี)

หมายเหตุ

หากท่านกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล