

ด่วนที่สุด

ที่ สน ๐๐๑๘.๑/ว ๑๑๗๗/๕



ศาลากลางจังหวัดสงขลา

ถนนศูนย์ราชการ สน ๔๗๐๐๐

๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง การใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

อ้างถึง หนังสือจังหวัดสงขลา ด่วนที่สุด ที่ สน ๐๐๑๘.๑/ว ๒๖๐๐๗ ลงวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๑๔๔๗๐

ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๓

จำนวน ๑ ชุด

ตามที่จังหวัดสงขลาแจ้งว่า กรมการปกครองได้จัดทำโครงการสนับสนุนการขับเคลื่อนภารกิจ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเชิงรุก โดยให้อำเภอเริ่มใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอผ่านระบบออนไลน์ (Online) บนโครงข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) และดำเนินการบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีการรับเรื่องตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ เป็นต้นมา ตามหนังสือที่อ้างถึง นั้น

จังหวัดสงขลาได้รับแจ้งจากกรมการปกครองว่า จากการประมวลผลการใช้งานระบบ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงปัจจุบัน พบว่า ผู้รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางส่วนเข้าใช้งานระบบไม่ได้ โดยมีสาเหตุจากการระบุที่อยู่ของเว็บไซต์ไม่ถูกต้อง ผู้มีสิทธิเข้าใช้งานลืมนำรหัสผ่านหรือไม่ได้แจ้งลงทะเบียนผู้ใช้งานใหม่ หรือไม่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายไร้สาย DOPA ๔.๐ (DOPA_WIFI) ได้ นอกจากนี้ ยังมีการบันทึกข้อมูลไม่ถูกต้อง อาทิ ไม่มีการเปลี่ยนสถานะเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนการดำเนินการ การระบุประเภทเรื่องร้องเรียนไม่สอดคล้องกับเนื้อหาของเรื่องร้องเรียน ไม่มีการบันทึกข้อมูลในช่องจำนวนเงิน หรือมีการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่แต่ไม่ได้แจ้งขอเปลี่ยนแปลงผู้ใช้งาน รวมถึงการบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนโดยเจ้าหน้าที่เข้าสู่ระบบผ่านหัวข้อ “เข้าสู่ระบบสำหรับประชาชน” ทำให้การแสดงสถานะช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเป็นการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อเท็จจริงที่มีการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางอื่น ดังนั้น เพื่อให้การใช้งานระบบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ ผู้ปฏิบัติงาน และประชาชน จึงขอให้อำเภอแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมระดับอำเภอ ดำเนินการดังนี้

๑. กรณีการเข้าใช้งานระบบไม่ได้เนื่องจากปัญหาการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายไร้สาย DOPA ๔.๐ (DOPA_WIFI) ในเบื้องต้นขอให้ศึกษาจากคู่มือการใช้งานเครือข่ายไร้สาย DOPA ๔.๐ (DOPA_WIFI) หรือขอคำแนะนำการใช้งานจากศูนย์บริหารการทะเบียนภาค ๔ สาขาจังหวัดสงขลา หากไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ ขอให้ดำเนินการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตภายนอกเพื่อการใช้งานอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านเว็บไซต์กรมการปกครอง (https://www.dopa.go.th/main/web_index) ที่หัวข้อแบนเนอร์ “แบบสอบถามการใช้งาน DOPA WIFI”

๒. กรณีเรื่องร้องเรียนที่ต้องมีการระบุจำนวนเงิน อาทิ หนี้ในระบบ และการไล่เปลี่ยนข้อพิพาททางแพ่ง เป็นต้น เมื่อบันทึกข้อมูลในขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้ดำเนินการตรวจสอบและส่งต่อเรื่องตามขั้นตอนการดำเนินงานของระบบ โดยให้ทำการบันทึกข้อมูลจำนวนเงินในขั้นตอนส่งต่อเรื่องด้วย เพื่อให้สามารถนำไปประมวลผลเป็นข้อมูลประกอบการปฏิบัติงานได้

/๓. กรณีการบันทึก...

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

๓. กรณีการบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน โดยเจ้าหน้าที่เข้าสู่ระบบผ่านหัวข้อ “เข้าสู่ระบบสำหรับประชาชน” ทำให้การแสดงสถานะช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเป็นการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อเท็จจริงที่มีการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางอื่นของจังหวัดสกลนคร จำนวน ๓ อำเภอ ได้แก่ อำเภอนิคมน้ำอูน อำเภอพังโคน และอำเภอเต่างอย รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย โดยขอให้อำเภอดังกล่าวตรวจสอบเรื่องร้องเรียน และดำเนินการบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนดังกล่าวในระบบอีกครั้ง ผ่านทางหัวข้อ “เข้าสู่ระบบสำหรับเจ้าหน้าที่” ภายในวันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๓ หากพ้นระยะเวลาดังกล่าว กรมการปกครองจะดำเนินการลบข้อมูลเรื่องร้องเรียนข้างต้น ซึ่งจะมีผลให้อำเภอไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลได้

อนึ่ง หากมีข้อสงสัยหรือปัญหาอุปสรรคในการใช้งานระบบ สามารถติดต่อสำนักงานการสอบสวนและนิติการ (ส่วนอำนวยความสะดวก) หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๓๕๖ ๙๕๑๑ หรือไลน์กลุ่ม “ระบบศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ รายภาค” (ตาม QR Code สิ่งทีส่งมาด้วย)

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายพิสิษฐ์ แร่ทอง)

ปลัดจังหวัดสกลนคร ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดสกลนคร

ที่ทำการปกครองจังหวัด
กลุ่มงานอำนวยความสะดวก
โทร./โทรสาร ๐ ๔๒๗๑ ๑๔๖๑

1



☒ ปค. (2)	ที่ทำการปกครองจังหวัดตาก
☐ ผ.ค.ม. ()	เลขที่ 1767
☐ กง. ()	วันที่ ๒ มิ.ย. ๒๕๖๓
☐ นิติกร ()	เวลา

ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๑๔๔๗/๐

กรมการปกครอง
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๙ มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง การใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๒๗๔๘๔ ลงวันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๒

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ขั้นตอนการบันทึกข้อมูลจำนวนเงิน ในระบบฯ จำนวน ๑ ชุด
๒. สรุปรายการเรื่องร้องเรียนที่มีการบันทึกข้อมูลไม่ถูกต้อง จำนวน ๑ ชุด

ตามที่กรมการปกครองแจ้งว่า ได้จัดทำโครงการสนับสนุนการขับเคลื่อนภารกิจศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเชิงรุก โดยให้จังหวัดและอำเภอเริ่มใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอผ่านระบบออนไลน์ (Online) บนโครงข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) และดำเนินการบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีการรับเรื่องตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ เป็นต้นมา ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

ขอเรียนว่า จากการประมวลผลการใช้งานระบบ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงปัจจุบันพบว่า ผู้รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางส่วนเข้าใช้งานระบบไม่ได้ โดยมีสาเหตุจากการระบุที่อยู่ของเว็บไซต์ไม่ถูกต้อง ผู้มีสิทธิเข้าใช้งานลืมนรหัสผ่านหรือไม่ได้แจ้งลงทะเบียนผู้ใช้งานใหม่ หรือไม่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายไร้สาย DOPA ๔.๐ (DOPA_WIFI) ได้ นอกจากนี้ ยังมีการบันทึกข้อมูลไม่ถูกต้อง อาทิ ไม่มีการเปลี่ยนสถานะเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนการดำเนินการ การระบุประเภทเรื่องร้องเรียนไม่สอดคล้องกับเนื้อหาของเรื่องร้องเรียน ไม่มีการบันทึกข้อมูลในช่องจำนวนเงิน หรือมีการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ แต่ไม่ได้แจ้งขอเปลี่ยนแปลงผู้ใช้งาน รวมถึงการบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนโดยเจ้าหน้าที่เข้าสู่ระบบผ่านหัวข้อ "เข้าสู่ระบบสำหรับประชาชน" ทำให้การแสดงผลสถานะช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเป็นการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อเท็จจริงที่มีการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางอื่น ดังนั้น เพื่อให้การใช้งานระบบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ ผู้ปฏิบัติงาน และประชาชน จึงขอให้จังหวัดและอำเภอแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมระดับจังหวัดและอำเภอ ดำเนินการดังนี้

๑. กรณีการเข้าใช้งานระบบไม่ได้เนื่องจากปัญหาการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายไร้สาย DOPA ๔.๐ (DOPA_WIFI) ในเบื้องต้นขอให้ศึกษาจากคู่มือการใช้งานเครือข่ายไร้สาย DOPA ๔.๐ (DOPA_WIFI) หรือขอคำแนะนำการใช้งานจากศูนย์บริการการทะเบียนประจำจังหวัด/ภาค หากไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ ขอให้ดำเนินการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตภายนอกเพื่อการใช้งานอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านเว็บไซต์กรมการปกครอง (https://www.dopa.go.th/main/web_index) ที่หัวข้อแบนเนอร์ "แบบสอบถามการใช้งาน DOPA_WIFI"

๒. กรณีเรื่องร้องเรียนที่ต้องมีการระบุจำนวนเงิน อาทิ หนี้ในระบบ และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง เป็นต้น เมื่อบันทึกข้อมูลในขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้ดำเนินการตรวจสอบและส่งต่อเรื่องตามขั้นตอนการดำเนินงานของระบบ โดยให้ทำการบันทึกข้อมูลจำนวนเงินในขั้นตอนส่งต่อเรื่องด้วย เพื่อให้สามารถนำไปประมวลผลเป็นข้อมูลประกอบการปฏิบัติงานได้ (รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑)

๓. กรณีการบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน โดยเจ้าหน้าที่เข้าสู่ระบบผ่านหัวข้อ "เข้าสู่ระบบสำหรับประชาชน" ทำให้การแสดงผลสถานะช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเป็นการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อเท็จจริงที่มีการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางอื่น จำนวน ๑๔ จังหวัด (รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒) ขอให้

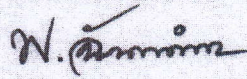
/ตรวจสอบ...

ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนตามเอกสาร และดำเนินการบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนดังกล่าวในระบบอีกครั้ง ผ่านหัวข้อ “เข้าสู่ระบบสำหรับเจ้าหน้าที่” ภายในวันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๓ หากพ้นระยะเวลาดังกล่าว กรมการปกครอง จะดำเนินการลบข้อมูลเรื่องร้องเรียนข้างต้น ซึ่งจะมีผลให้จังหวัดและอำเภอไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลได้

อนึ่ง หากมีข้อสงสัยหรือปัญหาอุปสรรคในการใช้งานระบบ สามารถติดต่อสำนักงานการสอบสวน และนิติการ (ส่วนอำนวยความสะดวกเป็นธรรม) หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๓๕๖ ๙๕๑๑ หรือไลน์กลุ่ม “ระบบศูนย์ดำรงธรรม อำเภอ รายภาค” (ตาม QR Code ด้านล่าง)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายพิริยะ ฉันทดิลก)

รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมการปกครอง

สำนักงานการสอบสวนและนิติการ

ส่วนอำนวยความสะดวกเป็นธรรม

โทร./โทรสาร ๐ ๒๓๕๖ ๙๕๕๖-๗



(ภาคตะวันออก+ภาคเหนือ)

ระบบ ศตธ.อ.



(ภาคกลาง+ภาคตะวันออก+
+ภาคตะวันตก).ระบบ ศตธ.อ.



(ภาคใต้).ระบบ ศตธ.อ.



(ภาคเหนือ).ระบบ ศตธ.อ.

๓. เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนที่ ๒ แล้ว จะเข้าสู่หน้าจอตามภาพด้านล่าง ที่ส่วนแบบฟอร์มการอัปเดตสถานะ การดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้ทำการกำหนดข้อมูลต่าง ๆ พร้อมทั้งแนบไฟล์เอกสารที่เกี่ยวข้อง สำหรับเรื่องร้องเรียนที่ต้องมีการระบุจำนวนเงิน อาทิ หนี้ในระบบ หนี้ในระบบ และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ทางแพ่ง เป็นต้น ให้ระบุจำนวนเงิน แล้วทำการเลือกอัปเดตสถานะ เพื่อบันทึกผลการดำเนินงาน

จัดการส่งต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หน้าหลัก | รายการ

รายละเอียดเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

รหัสเรื่อง	เรื่องร้องทุกข์
DOH36003904637371	ติดตามหนี้
สถานะ:	เอกสารแนบ
มอบหมายงาน	Choose File No file chosen
วันที่ยุติ	เอกสารแนบยุติ
	Choose File No file chosen
สถานการณ์กลับ	จำนวนเงินกู้ยืมที่กลับคืนแล้ว(บาท)
ไม่มีการกลับคืน	จำนวนเงินกู้ยืมที่กลับคืนแล้ว(บาท)
หมายเหตุ	

จัดการเรื่อง



รายการเรื่องร้องเรียนที่มีการบันทึกข้อมูลไม่ถูกต้อง จำแนกรายจังหวัด

ที่	รหัสเรื่อง	จังหวัด	อำเภอ
1	DOPA5633675	กาฬสินธุ์	กุฉินารายณ์
2	DOPA5634899		กุฉินารายณ์
3	DOPA5635871	ขอนแก่น	สีชมพู
4	DOPA5635874		สีชมพู
5	DOPA5634493	ฉะเชิงเทรา	สนามชัยเขต
6	DOPA562549	นครราชสีมา	ขามสะแกแสง
7	DOPA5636377		ขามสะแกแสง
8	DOPA5636378		ขามสะแกแสง
9	DOPA5637076		ขามสะแกแสง
10	DOPA5637077		ขามสะแกแสง
11	DOPA5637085		ขามสะแกแสง
12	DOPA5637137		ขามสะแกแสง
13	DOPA5637138		ขามสะแกแสง
14	DOPA5637139		ขามสะแกแสง
15	DOPA56287	นครศรีธรรมราช	ทุ่งสง
16	DOPA5636659	น่าน	นาหมื่น
17	DOPA56310549		นาหมื่น
18	DOPA56310578		นาหมื่น
19	DOPA56310598		นาหมื่น
20	DOPA5632193	พัทลุง	ปากพะยูน
21	DOPA5632194		ปากพะยูน
22	DOPA5632200		ปากพะยูน
23	DOPA5632549	พิษณุโลก	พรหมพิราม
24	DOPA5632555		พรหมพิราม
25	DOPA5633765		บางกระทุ่ม
26	DOPA5633771		บางกระทุ่ม
27	DOPA5633781		บางกระทุ่ม
28	DOPA5633784		บางกระทุ่ม

ที่	รหัสเรื่อง	จังหวัด	อำเภอ
29	DOPA5633787	พิษณุโลก	บางกระทุ่ม
30	DOPA5633788		บางกระทุ่ม
31	DOPA5633792		บางกระทุ่ม
32	DOPA5633798		บางกระทุ่ม
33	DOPA5633864		บางกระทุ่ม
34	DOPA5633868		บางกระทุ่ม
35	DOPA5633870		บางกระทุ่ม
36	DOPA5633877		บางกระทุ่ม
37	DOPA5633881		บางกระทุ่ม
38	DOPA5633263	ยโสธร	มหาชนะชัย
39	DOPA5637204	ยะลา	เบตง
40	DOPA5634508	ร้อยเอ็ด	เมืองร้อยเอ็ด
41	DOPA5621730	ลำพูน	อ.ลำ
42	DOPA5633993		อ.ลำ
43	DOPA5633994		อ.ลำ
44	DOPA5633996		อ.ลำ
45	DOPA5633997		อ.ลำ
46	DOPA5633999		อ.ลำ
47	DOPA5634000		อ.ลำ
48	DOPA5634001		อ.ลำ
49	DOPA5634129		อ.ลำ
50	DOPA5634287		อ.ลำ
51	DOPA5634354		อ.ลำ
52	DOPA5634356		อ.ลำ
53	DOPA5634740		อ.ลำ
54	DOPA5634742		อ.ลำ
55	DOPA56265	สกลนคร	นิคมน้ำอุน
56	DOPA56296		พังโคน
57	DOPA56299		พังโคน
58	DOPA562331		เต่างอย

ที่	รหัสเรื่อง	จังหวัด	อำเภอ
59	DOPA562335	สกลนคร	เต่างอย
60	DOPA5635126		เต่างอย
61	DOPA5635133		เต่างอย
62	DOPA5635549		เต่างอย
63	DOPA5635553		เต่างอย
64	DOPA5636261		เต่างอย
65	DOPA5636268		เต่างอย
66	DOPA5636275		เต่างอย
67	DOPA5636279		เต่างอย
68	DOPA5636288		เต่างอย
69	DOPA5636291		เต่างอย
70	DOPA5636329		เต่างอย
71	DOPA5636338		เต่างอย
72	DOPA5636343		เต่างอย
73	DOPA5636356		เต่างอย
74	DOPA5636371		เต่างอย
75	DOPA5636551		เต่างอย
76	DOPA5636581		เต่างอย
77	DOPA5636586		เต่างอย
78	DOPA5637027		เต่างอย
79	DOPA562242	สงขลา	เมืองสงขลา
80	DOPA562276		เมืองสงขลา
81	DOPA562277		เมืองสงขลา
82	DOPA5635637		ระโนด
83	DOPA5635639		ระโนด
84	DOPA5635651		ระโนด
85	DOPA5636733		ระโนด
86	DOPA5636946		ระโนด
87	DOPA5637196		ระโนด

ที่	รหัสเรื่อง	จังหวัด	อำเภอ
88	DOPA5632156	สระแก้ว	วัฒนานคร
89	DOPA5632163		วัฒนานคร
90	DOPA5632167		วัฒนานคร
91	DOPA5632174		วัฒนานคร
92	DOPA5632175		วัฒนานคร
93	DOPA5632183		วัฒนานคร
94	DOPA5632187		วัฒนานคร
95	DOPA5632195		วัฒนานคร
96	DOPA5632203		วัฒนานคร
97	DOPA5632204		วัฒนานคร
98	DOPA5632225		วัฒนานคร
99	DOPA5632227		วัฒนานคร
100	DOPA5632229		วัฒนานคร
101	DOPA5632230		วัฒนานคร
102	DOPA5632231		วัฒนานคร
103	DOPA5632232		วัฒนานคร
104	DOPA5632233		วัฒนานคร
105	DOPA5632239		วัฒนานคร
106	DOPA5632277		วัฒนานคร
107	DOPA562749	สิงห์บุรี	ค่ายบางระจัน
108	DOPA56278	สุราษฎร์ธานี	วิภาวดี
109	DOPA56289		วิภาวดี
110	DOPA562299		วิภาวดี
111	DOPA562334		วิภาวดี
112	DOPA562428		วิภาวดี
113	DOPA562450		วิภาวดี
114	DOPA5632812	หนองคาย	ท่าบ่อ
115	DOPA5634213	หนองบัวลำภู	นาวัง
116	DOPA5634331		นาวัง
117	DOPA5634333		นาวัง