****

**คู่มือปฏิบัติงาน**

**เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**(ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป**

**ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง)**

****

**เทศบาลตำบลโกรกแก้ว**

**อำเภอโนนสุวรรณ จังหวัดบุรีรัมย์**

**โทร. ๐ ๔๔๖๖ ๖๓๙๙ โทรสาร. ๐ ๔๔๖๖ ๖400**

[**www.Krokkaew.go.th**](http://www.Krokkaew.go.th)**.**

**คำนำ**

 คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลโกรกแก้วจัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลโกรกแก้ว ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

 คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

 เทศบาลตำบลโกรกแก้ว

**-1-**

**บทที่ 1** **บทนำ**

 **1. หลักการและเหตุผล**

 ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ประกอบกับหนังสือโนนสุวรรณ ที่ บร. 0023.7/1448 ลงวันที่ 26 มิถุนายน 2558 เรื่อง การประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 ได้แจ้งว่าสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลโกรกแก้ว เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

 **2.วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ**

 1.เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลโกรกแก้วใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

 2.เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลโกรกแก้วมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

 3.เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

 ๔.เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลโกรกแก้วทราบกระบวนการ

 ๕.เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

 **3. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลโกรกแก้ว**

 ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นโดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลโกรกแก้ว อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโนนสุวรรณ และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดบุรีรัมย์ จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

**-2-**

 **4. ขอบเขต**

 **1. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป**

 1.1. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

1.2. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

1.3. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรึกษา กฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

1.4. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของ ผู้ขอรับบริการ

1.5. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

**กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

 -กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสานักปลัดหรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 5 นาที

 -กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลโกรกแก้ว จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 5 นาที

-กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 1 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลโกรกแก้ว โทรศัพท์ ๐-4466-6399 ต่อ 103

 **2. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง**

 2.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

2.2 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

2.3 แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับหัวหน้ากองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลาดับชั้นพิจารณาความเห็น

 - กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาลตำบลโกรกแก้ว จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 5 นาที

 - กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 1 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลโกรกแก้ว โทรศัพท์ ๐-4466-6399 ต่อ 103

**-3-**

 **5. สถานที่ตั้ง**

 ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลโกรกแก้ว 95 หมู่ที่ 11 ตำบลโกรกแก้ว อำเภอโนนสุวรรณ จังหวัดบุรีรัมย์ 31110

 **6. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

**-4-**

**บทที่ 2**

**ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน**

 **คำจำกัดความ**

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ\*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

\* **หน่วยงานของรัฐ** ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

\* **เจ้าหน้าที่ของรัฐ** ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตเทศบาลตำบลโกรกแก้ว

 **การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน

 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนเทศบาลตำบลโกรกแก้วผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

 **ช่องทางการรับข้อร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน

 เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

 **ข้อร้องเรียน** หมายถึง แบ่งเป็นประเภท 2 ประเภท คือ เช่น

 - ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและ การให้บริการของหน่วยงาน

 - การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

**-5-**

**คำร้องเรียน** หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

 **การดำเนินการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียน

ต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

**การจัดการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่

ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

**ช่องทางการร้องเรียน**

**ผ่านทางสำนักปลัด**

1.)ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเองได้ที่ เทศบาลตำบลโกรกแก้ว อำเภอโนนสุวรรณ จังหวัดบุรีรัมย์

2) โทรศัพท์ หมายเลข ๐-4466-6399 แจ้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

3) ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน้าที่เทศบาลตำบลโกรกแก้ว

4) ทางไปรษณีย์ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลโกรกแก้ว เลขที่ 95 หมู่ที่ 11 ตำบลโกรกแก้ว อำเภอโนนสุวรรณ จังหวัดบุรีรัมย์ 31110

 5) ทางเว็บไซต์ www.Krokkaew.go.th. เมนู ร้องทุกข์

**-6-**

**บทที่ 3** **แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**1.ร้องเรียนด้วยตนเอง**

**4.ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์**

**5. ทางไปรษณีย์**

**2.ทางโทรศัพท์**

**โทรศัพท์ ๐-4466-6399**

**3.ทางหน้าเว็บไซต์** [**www.Krokkaew.go.th**](http://www.Krokkaew.go.th)**.**

**เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และนำเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้นพิจารณาลงนามแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้ร้องเรียน**

**ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน**

**หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนแล้วรายงานผู้บังคับบัญชา**

**แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ ผู้ร้องเรียนทราบ**

**สิ้นสุด/ยุติเรื่อง**

**ระยะเวลาการให้บริการ 1 วัน**

**-7-**

**บทที่ 4**

**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

 **การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

 1. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

 2. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

 3. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลโกรกแก้วทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

 **การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ**

 ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลโกรกแก้ว  | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน  | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลโกรกแก้ว[www.Krokkaew.go.th](http://www.Krokkaew.go.th). | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-4466-6399 | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ทางไปรษณีย์ | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน  | ภายใน ๑ วันทำการ |  |

 **การบันทึกข้อร้องเรียน**

 1.กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ

 2.ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

 **การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและแจ้งกลับผู้ร้องเรียน**

1.กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลแก่ผู้ร้องได้ทันที

 2.ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กิ่งไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

 3.ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลโกรกแก้ว ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

 4.ข้อร้องเรียน ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

**-8-**

 **ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 1 วัน

 **มาตรฐานการปฏิบัติงาน**

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องทุกข์ร้องเรียน ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องดำเนินการให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน 1 วัน และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบในทันที

 **จัดทำโดย**

 คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลโกรกแก้ว 95 หมู่ที่ 11 ตำบลโกรกแก้ว อำเภอโนนสุวรรณ จังหวัดบุรีรัมย์ 31110 โทรศัพท์. ๐-4466-6399 ต่อ 103

โทรสาร. ๐-4466-6400 เว็บไซต์ [www.Krokkaew.go.th](http://www.Krokkaew.go.th).

**-9-**

**แบบคำร้องต่างๆ**

**-10-**

**แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียนทั่วไป**

 ที่.................................................................................................

 วันที่.............เดือน............................... พ.ศ. .............

เรื่อง ................................................................................................................................................................................

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโกรกแก้ว

 ข้าพเจ้า........................................................... อายุ..............ปี อยู่บ้านเลขที่.................... หมู่ที่...........

ตำบล............................................. อำเภอ…………......................... จังหวัด...............................โทรศัพท์..........................

อาชีพ..............................................................................ตำแหน่ง......................................................................................

ถือบัตร......................................................................................เลขที่.................................................................................

ออกโดย..........................................................วันออกบัตร...........................................บัตรหมดอายุ.................................

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....................................................................

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

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

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

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

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

ทั้งนี้ เพื่อให้เทศบาลตำบลโกรกแก้ว พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา ดังนี้

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

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

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

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

 ทั้งนี้ ข้าพเจ้าแนบเอกสารหลักฐานต่างๆ ประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

 ๑) ............................................................................................................. จำนวน............ชุด

๒) ............................................................................................................. จำนวน............ชุด

๓) ............................................................................................................. จำนวน............ชุด

๔) ............................................................................................................. จำนวน............ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

 ขอแสดงความนับถือ

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

 (...................................................)

 ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

 (ลงชื่อ) ................................................ผู้รับคำร้อง

 (...................................................)

 ตำแหน่ง.................................................

**ภาคผนวก**

**คำสั่งเทศบาลตำบลโกรกแก้ว**

**ที่ 342/๒๕๕๘**

**เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)**

**ของเทศบาลตำบลโกรกแก้ว**

**..................................................**

 ตามหนังสืออำเภอโนนสุวรรณ ที่ บร.0023.15/ว 1448 ลงวันที่ 15 มิถุนายน 2558 เรื่อง การประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 ได้แจ้งว่าสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

 เพื่อให้การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลโกรกแก้วเป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย

 1. นายเทียม ชอบทดกลาง ปลัดเทศบาล ประธานกรรมการ

2. นางสาววรินทร พัชนี หัวหน้าสานักปลัด กรรมการ

3. นางสาวสุภาพร มั่งกูล นักวิชาการคลัง รก.แทน กรรมการ หัวหน้ากองคลัง

4. นายจิรพนธ์ การะเกต นายช่างโยธา รก.แทน กรรมการ หัวหน้ากองช่าง

5. นายจตุพร อังกระโทก นักวิชาการส่งเสริมสุขภาพ รก.แทน กรรมการ

 หัวหน้ากองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

6. นางอรุณ ไชยชาติ หัวหน้ากองการศึกษา กรรมการ

7. นางสาวสุภาวดี สังข์อินทร์ หัวหน้ากองสวัสดิการสังคม กรรมการ

8. นายพีรวัฒน์ กล้วยวิเชียร นิติกร กรรมการ/เลขานุการ

9. นางรัศมีจันทร์ ไพรพนม บุคลากร กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ

**/ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้ง...**

**-2-**

 ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่พิจาณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล นำมากำหนดเป็นคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลโกรกแก้ว เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

 ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

 สั่ง ณ วันที่ 7 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

(นายไสว สระปัญญา)

 นายกเทศมนตรีตำบลโกรกแก้ว

**ประกาศเทศบาลตำบลโกรกแก้ว**

**เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและ**

**เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลโกรกแก้ว**

**.............................................................**

 ตามหนังสืออำเภอโนนสุวรรณ ที่ บร.0023.15/ว 1448 ลงวันที่ 15 มิถุนายน 2558 เรื่อง การประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 ได้แจ้งว่าสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

 เทศบาลตำบลโกรกแก้ว ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลโกรกแก้ว ประจำปี 2558 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และเพื่อให้การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลโกรกแก้ว เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าวรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

 จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

(นายไสว สระปัญญา)

 นายกเทศมนตรีตำบลโกรกแก้ว

**คาสั่งเทศบาลตำบลโกรกแก้ว**

 **ที่ /๒๕๕8**

**เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)**

**และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)**

**................................................................**

 ตามคำสั่งเทศบาลตำบลโกรกแก้ว ที่ /๒๕๕๘ ลงวันที่ สิงหาคม 2558 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลโกรกแก้ว เพื่อให้บริการสาธารณะบรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่เทศบาลตำบลโกรกแก้วเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน 11 หมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลโกรกแก้ว ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

 ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 50 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 ประกอบมาตรา 52 และมาตรา 41 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 เทศบาลตำบลโกรกแก้ว จึงได้จัดตั้ง **“ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ณ สานักปลัดเทศบาลตำบลโกรกแก้ว อำเภอโนนสุวรรณ จังหวัดบุรีรัมย์** พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ หน้าอาคารสานักงานเทศบาลตำบลโกรกแก้ว และขอแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ตามตำแหน่งดังต่อไปนี้

 **เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้**

 **1. ปลัดเทศบาลตำบล** เป็นประธานศูนย์รับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลโกรกแก้วเกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาล, พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้าง และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง

 **2. หัวหน้าสานักปลัด** เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัด และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี **นิติกร** เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสานักปลัด

 **3. หัวหน้ากองช่าง** เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองช่าง และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี **เจ้าหน้าที่ธุรการ** เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองช่าง

**4. หัวหน้ากองคลัง** เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองคลัง และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี **เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี** เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง

/**5. หัวหน้ากองการศึกษา...**

**-2-**

 **5. หัวหน้ากองการศึกษา** เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองการศึกษา และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี **ครู คศ.1 และครูผู้ช่วย** เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของ กองการศึกษา

 **6. หัวหน้ากองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม** เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี **เจ้าหน้าที่ธุรการ** เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

 **7. หัวหน้ากองสวัสดิการและสังคม** เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองสวัสดิการและสังคม และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี **นักพัฒนาชุมชน** เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองสวัสดิการและสังคม

 โดยให้ **ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลโกรกแก้ว** มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. รับเรื่องราวข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทาการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

2. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

 3. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลโกรกแก้ว ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

 4. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วน ก็ได้ ทั้งนี้หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

5. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

 6. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

 6.1 กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

 6.2 กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตาม คำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนาไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นาส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

7. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

8. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

/**เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน...**

**-3-**

 **เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ดังนี้**

1. นายพีรวัฒน์ กล้วยวิเชียร ตำแหน่ง นิติกร

2. นางรัศมีจันทรื ไพรพนม ตำแหน่ง บุคลากร

3. นางสาวญาณิศา สุขวงกฎ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน

4. นางสาวเจนจิรา เสาวพันธ์ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ธุรการ

5. นางสาวประภากร แป้นชุมแสง ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน

6. นางสาวจุรีรัตน์ จำปาทอง ตำแหน่ง ผู้ช่วยบุคลากร

7. นายไพทูล วัฒนกูล ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ

**โดยมีหน้าที่ ดังนี้**

 1. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

 2. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนงานต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร

3. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

4. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน 15 วัน

 ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคาสั่งโดยเคร่งครัดตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบลโกรกแก้วโดยทันที

 **คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)** ประกอบด้วย

 1. นายไสว สระปัญญา นายกเทศมนตรี ประธานกรรมการ

 2. นายอนวัช ภูละ รองนายกเทศมนตรี รองประธานกรรมการ

 3. นายสมพงษ์ แป้นชุมแสง รองนายกเทศมนตรี รองประธานกรรมการ

 4. นายเทียม ชอบทดกลาง ปลัดเทศบาล กรรมการ

5. นางสาววรินทร พัชนี หัวหน้าสานักปลัด กรรมการ

6. นายพีรวัฒน์ กล้วยวิเชียร นิติกร กรรมการ/เลขานุการ

7. นางรัศมีจันทร์ ไพรพนม บุคลากร กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ

 ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ในการดำเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลตลอดจนดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อนายกเทศมนตรีตำบลโกรกแก้ว ต่อไป

 ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

 สั่ง ณ วันที่ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕8

 (นายไสว สระปัญญา)

 นายกเทศมนตรีตำบลโกรกแก้ว

**ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็ปไซด์**

 1. เข้าเว็บไซต์ [www.Krokkaew.go.th](http://www.Krokkaew.go.th).

2. เลือกเมนูหลัก

3. เมนูมุมขวามือ เลือกเมนูร้องเรียน ร้องทุกข์

4. กรอกชื่อของท่าน ชื่อผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน

5. กรอกที่อยู่

6. กรอกอีเมลล์

7. กรอกหมายเลขโทรศัพท์

8. กรอกข้อความ พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์

**กดปุ่มส่งข้อความ**

**หมายเหตุ** หากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล

**ระเบียบวาระการประชุม**

**คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)**

**ของเทศบาลตำบลโกรกแก้ว**

**ครั้งที่ 1/2558**

**วันที่ 9 กรกฎาคม 2558 เวลา 10.00 น.**

**ณ ห้องประชุมสภาเทศบาลตำบลโกรกแก้ว**

**\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\***

**ระเบียบวาระที่ 1 เรื่องที่ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ**

 **...............................................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................................**

**ระเบียบวาระที่ ๒ เรื่องรับรองรายงานการประชุมครั้งที่แล้ว**

 **...............................................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................................**

**ระเบียบวาระที่ 3 เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา**

3.1 พิจารณาจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลโกรกแก้ว

**ระเบียบวาระที่ 4 เรื่องอื่นๆ (ถ้ามี)**

 **...............................................................................................................................................**

 **...............................................................................................................................................**

**รายงานการประชุม**

**คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)**

**ของเทศบาลตำบลโกรกแก้ว**

**ครั้งที่ ๑/ ๒๕๕๘**

**วันที่ 9 กรกฎาคม ๒๕๕๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.**

**ณ ห้องประชุมสภาเทศบาลตำบลโกรกแก้ว**

**\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\***

**ผู้มาประชุม**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับที่** | **ชื่อ-สกุล** | **ตำแหน่ง** | **ลายมือชื่อ** | **หมายเหตุ** |
| 1. | นายเทียม ชอบทดกลาง | ประธานกรรมการ | เทียม ชอบทดกลาง |  |
| 2. | นางสาวสุภาพร มั่งกูล | กรรมการ | สุภาพร มั่งกูล |  |
| 3. | นายจิรพนธ์ การะเกต | กรรมการ | จิรพนธ์ การะเกต |  |
| 4. | นายจตุพร อังกระโทก | กรรมการ | จตุพร อังกระโทก |  |
| 5. | นางอรุณ ไชยชาติ | กรรมการ | อรุณ ไชยชาติ |  |
| 6. | นางสาวสุภาวดี สังข์อินทร์ | กรรมการ | สุภาวดี สังข์อินทร์ |  |
| 7. | นางสาววรินทร พัชนี | กรรมการ | วรินทร พัชนี |  |
| 8. | นายพีรวัฒน์ กล้วยวิเชียร | กรรมการ/เลขานุการ | พีรวัฒน์ กล้วยวิเชียร |  |
| 9. | นางรัศมีจันทร์ ไพรพนม | กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ | รัศมีจันทร์ ไพรพนม |  |

**เริ่มประชุม** เวลา 10.๐๐ น.

**ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องที่ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ**

นายเทียม ชอบทดกลาง ตามที่ได้มีคำสั่งเทศบาลตำบลโกรกแก้ว ที่ 342/2558 เรื่อง คณะกรรมการจัดทำประธานกรรมการ คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน

จัดซื้อจัดจ้าง)ของเทศบาลตำบลโกรกแก้ว ได้นัดประชุมทุกท่านในวันนี้เพื่อให้ เทศบาลตำบลโกรกแก้วของเรานั้นมีคู่มือปฏิบัติงานด้านร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) เพื่อเป็นกรอบในการปฏิบัติงานด้านนี้โดยเฉพาะ ทั้งเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาล

**ระเบียบวาระที่ ๒ เรื่องรับรองรายงานการประชุมครั้งที่แล้ว**

นายเทียม ชอบทดกลาง -ไม่มี-

ประธานกรรมการ

**ระเบียบวาระที่ 3 เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา**

**3.1 พิจารณาจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลโกรกแก้ว**

นายเทียม ชอบทดกลาง ตามที่ได้กล่าวไว้ในเบื้องต้นว่าในการเรียกประชุมทุกท่านในวันนี้เพื่อให้เทศบาล ประธานกรรมการ ตำบลโกรกแก้วของเรานั้นมีคู่มือปฏิบัติงานด้านร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียน

ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) เพื่อเป็นกรอบในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง

**-2-**

เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาล และเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ซึ่งได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี

ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่า ในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริหารอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นในวันนี้คณะกรรมการทุกท่านจะได้ร่วมมือกันจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลโกรกแก้วของเราต่อไป

 ฉะนั้น จึงขอให้คณะกรรมการทุกท่านได้เสนอความคิดเห็นว่าในคู่มือฯนี้ควรจะมีเนื้อหาอย่างไร เพื่อให้มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของเรา

นายพีรวัฒน์ กล้วยวิเชียร เรียนท่านประธานคณะกรรมการและคณะกรรมการทุกท่าน ตามที่ได้จัดทำร่างกรรมการ/เลขานุการ คู่มือปฏิบัติงานด้านร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการ

จัดซื้อจัดจ้าง) ไว้ในเบื้องต้นแล้วนั้น จะขออ่านรายละเอียดในคู่มือดังกล่าวให้ คณะกรรมการทุกท่านได้รับทราบ ดังนี้

**บทที่ 1** **บทนำ**

 **1. หลักการและเหตุผล**

 ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ประกอบกับหนังสือโนนสุวรรณ ที่ บร 0023.15/ว 1448 ลงวันที่ 15 มิถุนายน 2558 เรื่อง การประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 ได้แจ้งว่าสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียน

**-3-**

ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลโกรกแก้ว เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

 **2.วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ**

 1.เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลโกรกแก้วใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลโกรกแก้วมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

3.เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔.เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลโกรกแก้วทราบกระบวนการ

๕.เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

 **3. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลโกรกแก้ว**

 ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นโดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลโกรกแก้วอยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโนนสุวรรณ และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดบุรีรัมย์ จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

 **4. ขอบเขต**

 **1. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป**

1.1. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

1.2. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

1.3. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรึกษา กฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

1.4. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

1.5. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

**กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

**-4-**

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัดหรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 5 นาที

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลโกรกแก้ว จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 5 นาที

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 1 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลโกรกแก้ว โทรศัพท์ ๐-4466-6399 ต่อ 103

 **2. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง**

2.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

2.2 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

2.3 แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับหัวหน้ากองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาลตำบลโกรกแก้ว จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 5 นาที

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 1 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลโกรกแก้ว โทรศัพท์ ๐-4466-6399 ต่อ 103

 **5. สถานที่ตั้ง**

 ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลโกรกแก้ว 95 หมู่ที่ 11 ตำบลโกรกแก้ว อำเภอโนนสุวรรณ จังหวัดบุรีรัมย์ 31110

 **6. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

**-5-**

**บทที่ 2**

**ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน**

 **คำจำกัดความ**

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ\*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

\* **หน่วยงานของรัฐ** ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

\* **เจ้าหน้าที่ของรัฐ** ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตเทศบาลตำบลโกรกแก้ว

**การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนเทศบาลตำบลโกรกแก้วผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

 **ช่องทางการรับข้อร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน

 เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

 **ข้อร้องเรียน** หมายถึง แบ่งเป็นประเภท 2 ประเภท คือ เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและ การให้บริการของหน่วยงาน

 - การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

**-6-**

**คำร้องเรียน** หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

**การดำเนินการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

**การจัดการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

**ช่องทางการร้องเรียน**

**ผ่านทางสำนักปลัด**

1.)ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเองได้ที่ เทศบาลตำบลโกรกแก้ว อำเภอ โนนสุวรรณ จังหวัดบุรีรัมย์

2) โทรศัพท์ หมายเลข ๐-4466-6399 แจ้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

3) ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน้าที่เทศบาลตำบลโกรกแก้ว

4) ทางไปรษณีย์ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบล โกรกแก้ว เลขที่ 95 หมู่ที่ 11 ตำบลโกรกแก้ว อำเภอโนนสุวรรณ จังหวัดบุรีรัมย์ 31110

 5) ทางเว็บไซต์ www.Krokkaew.go.th. เมนู ร้องทุกข์

**-7-**

**บทที่ 3** **แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**1.ร้องเรียนด้วยตนเอง**

**4.ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์**

**5. ทางไปรษณีย์**

**2.ทางโทรศัพท์**

**โทรศัพท์ ๐-4466-6399**

**3.ทางหน้าเว็บไซต์** [**www.Krokkaew.go.th**](http://www.Krokkaew.go.th)**.**

**เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และนำเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้นพิจารณาลงนามแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้ร้องเรียน**

**ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน**

**หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนแล้วรายงานผู้บังคับบัญชา**

**แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ ผู้ร้องเรียนทราบ**

**สิ้นสุด/ยุติเรื่อง**

**ระยะเวลาการให้บริการ 1 วัน**

**-8-**

 **บทที่ 4**

 **ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

 **การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

 1. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

 2. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

 3. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลโกรกแก้วทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

 **การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ**

 ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลโกรกแก้ว  | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน  | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลโกรกแก้ว[www.Krokkaew.go.th](http://www.Krokkaew.go.th). | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-4466-6399 | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ทางไปรษณีย์ | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน  | ภายใน ๑ วันทำการ |  |

 **การบันทึกข้อร้องเรียน**

 1.กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ

2.ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

 **การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและแจ้งกลับผู้ร้องเรียน**

1.กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลแก่ผู้ร้องได้ทันที

2.ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กิ่งไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบล โกรกแก้ว ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

**-9-**

4.ข้อร้องเรียน ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

 **ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบทุกๆ 1 วัน

 **มาตรฐานการปฏิบัติงาน**

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องทุกข์ร้องเรียน ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องดำเนินการให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด และรายงานผลการดำเนินการให้ ผู้ร้องทราบภายใน 1 วัน และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบในทันที

 **จัดทำโดย**

 คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลโกรกแก้ว 95 หมู่ที่ 11 ตำบลโกรกแก้ว อำเภอโนนสุวรรณ จังหวัดบุรีรัมย์ 31110 โทรศัพท์. ๐-4466-6399 ต่อ 103

โทรสาร. ๐-4466-6400 เว็บไซต์ [www.Krokkaew.go.th](http://www.Krokkaew.go.th).

เนื้อหาของร่างคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลโกรกแก้ว มีเพียงเท่านี้ก็ขอให้คณะกรรมการทุกท่านได้พิจารณาว่ามีความเหมาะสมหรือไม่

นายเทียม ชอบทดกลาง ตามที่นายพีรวัฒน์ กล้วยวิเชียร ได้อ่านร่างคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ประธานคณะกรรมการ ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลโกรกแก้ว ไปแล้วนั้น ท่านคณะกรรมการท่านใดเห็นควรมี

การแก้ไขหรือเพิ่มเติมรายละเอียดของคู่มือดังกล่าวก็ขอให้ท่านได้เสนอความคิดเห็นได้เลยครับ เมื่อไม่มีถือว่าร่างคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลโกรกแก้วนั้นมีเนื้อหาที่เหมาะสมแล้ว ดังนั้นผมขอมติที่ประชุมเพื่อที่จะได้จัดทำเป็นคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลโกรกแก้ว และประกาศใช้ต่อไป

**มติที่ประชุม** **มีมติเห็นชอบด้วยคะแนนเสียงเป็นเอกฉันท์**

**ระเบียบวาระที่ 4 เรื่องอื่นๆ (ถ้ามี)**

นายเทียม ชอบทดกลาง มีคณะกรรมการท่านใดจะเสนอความคิดเห็นอย่างอื่นอีกหรือไม่ เมื่อไม่มี ผมขอ

ประธานคณะกรรมการ ปิดประชุม

**ปิดประชุม** เวลา ๑๑.๓๐ น.

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

**-10-**

 (ลงชื่อ) พีรวัฒน์ กล้วยวิเชียร ผู้จดรายงานการประชุม

 (นายพีรวัฒน์ กล้วยวิเชียร)

 กรรมการ/เลขานุการ

 (ลงชื่อ) เทียม ชอบทดกลาง ผู้ตรวจบันทึกการประชุม

 (นายเทียม ชอบทดกลาง)

 ประธานกรรมการ

ประกาศเทศบาลตำบลโกรกแก้ว

เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์

 (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลโกรกแก้ว ประจำปี 2558

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

 ตามหนังสืออำเภอโนนสุวรรณ ที่ บร.0023.15/ว1448 ลงวันที่ 15 มิถุนายน2558 เรื่อง การประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 ได้แจ้งว่าสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

 เทศบาลตำบลโกรกแก้วได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลโกรกแก้ว ประจำปี 2558 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

 เพื่อให้การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลโกรกแก้ว ประจำปี 2558 เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงประกาศใช้คู่มือดังกล่าวรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

 จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

 ประกาศ ณ วันที่ เดือน กรกฎาคม พ.ศ.2558

 (ลงชื่อ)

 (นายไสว สระปัญญา)

 นายกเทศมนตรีตำบลโกรกแก้ว