**1.ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์**

1.)ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเองได้ที่เทศบาล ตำบลโกรกแก้ว อำเภอโนนสุวรรณ จังหวัดบุรีรัมย์

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

 3) ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ หน้าที่เทศบาลตำบลโกรกแก้ว

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

 5) ทางเว็บไซต์ www.Krokkaew.go.th. เมนูร้องทุกข์

 **ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซด์**

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 ข้อความ ที่ประสงค์จะร้องทุกข์

**กดปุ่มส่งข้อความ**

**หมายเหตุ** หากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล

**2.การให้ความช่วยเหลือและขั้นตอนการปฏิบัติ**

 **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

 - กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัดหรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ต่อไป ภายใน 5 นาที

 - กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลโกรกแก้ว จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับ บริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่อง

 ดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อ ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 5 นาที

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

 **2.กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง**

 2.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

 2.2 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

 2.3 แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับหัวหน้ากองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

 - กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

 - กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาลตำบลโกรกแก้ว จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าว ไว้และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับ หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน 1 วัน

 - กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อ กลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้ รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลโกรกแก้ว โทรศัพท์ ๐-4466-6399 ต่อ 103

**3.การบันทึกเรื่องร้องเรียน**

1.กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีราย ละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ

2.ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึก ข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

**4.การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและแจ้งกลับผู้ร้องเรียน**

1.กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงาน ผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูล แก่ผู้ร้องได้ทันที

2.ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กิ่งไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้น อาจโทรศัพท์แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

 3.ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของ เทศบาลตำบลโกรกแก้วให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความ รวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

**5.ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 1 วัน

**6.มาตรฐานการปฏิบัติงาน**

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องทุกข์ร้องเรียนให้หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องดำเนินการให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด 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).



****

 **การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์**

 **ของเทศบาลตำบลโกรกแก้ว**

 **อำเภอโนนสุวรรณ จังหวัดบุรีรัมย์**

****



****

 **เทศบาลตำบลโกรกแก้ว**

 **อำเภอโนนสุวรรณ จังหวัดบุรีรัมย์**

 **เว็บไซต์ www.Krokkaew.go.th**

 **โทรศัพท์ ๐-4466-6399**