**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**

****

[](http://www.google.co.th/url?url=http://www.kpi.msu.ac.th/report/word_rep_ag_tor_in_byqty.php?ag_id=6&in_id=3351&bg_year=2556&cycle=8&in_no=1.4.4&rct=j&frm=1&q=&esrc=s&sa=U&ved=0ahUKEwidgtyavZzLAhWDBo4KHbmBDxo4kAMQwW4ILzAN&usg=AFQjCNGkzsgjGB3us9X_o3CRGMv7UBq3Lg)[](http://www.google.co.th/url?url=http://phuketaquarium.org/%E0%B9%81%E0%B8%88%E0%B9%89%E0%B8%87%E0%B9%80%E0%B8%A3%E0%B8%B7%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%A3%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B9%80%E0%B8%A3%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B8%99/&rct=j&frm=1&q=&esrc=s&sa=U&ved=0ahUKEwjK_Z7fu5zLAhUPGo4KHWflCPo4eBDBbggZMAI&usg=AFQjCNFOuNI4-gdgut1cZSrdheZnnq53tA)

****

**เทศบาลตำบลโกรกแก้ว**

**อำเภอโนนสุวรรณ จังหวัดบุรีรัมย์**

**เว็บไซต์ www.Krokkaew.go.th**

**โทรศัพท์ ๐-4466-6399**