

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้ รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลโกรกแก้ว โทรศัพท์ ๐-๔๔๖๖-๖๓๙๙ ต่อ ๑๐๓

#### ๓.การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๑.กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ

๒.ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

#### ๔.การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑.กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลแก่ผู้ร้องได้ทันที

๒.ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กิ่งไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อส่งสารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้น อาจโทรศัพท์แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลโกรกแก้วให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

#### ๕.ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑ วัน

#### ๖.มาตรฐานการปฏิบัติงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องทุกข์ร้องเรียนให้หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องดำเนินการให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑ วัน และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบในทันที

#### จัดทำโดย

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลโกรกแก้ว  
๙๕ หมู่ที่ ๑๑ ตำบลโกรกแก้ว อำเภอโนนสุวรรณ  
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๑๐ โทรศัพท์.๐-๔๔๖๖-๖๓๙๙  
ต่อ ๑๐๓ โทรสาร. ๐-๔๔๖๖-๖๔๐๐  
เว็บไซต์ [www.Krokkaew.go.th](http://www.Krokkaew.go.th).



การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ของเทศบาลตำบลโกรกแก้ว  
อำเภอโนนสุวรรณ จังหวัดบุรีรัมย์



เทศบาลตำบลโกรกแก้ว  
อำเภอโนนสุวรรณ จังหวัดบุรีรัมย์  
เว็บไซต์ ผิดพลาด! การอ้างอิงการ  
เชื่อมโยงหลายมิติไม่ถูกต้อง  
โทรศัพท์ ๐-๔๔๖๖-๖๓๙๙