กระบวนงานและขั้นตอนเกี่ยวกับงานร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลบุ่งไหม

๑. การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และผู้รับผิดชอบ

๑.๑ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบุ่งไหม

๑.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และผู้รับผิดชอบ

๑.๓ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานประจำเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และผู้รับผิดชอบเฉพาะรายกรณี ตามเหตุมูลกรณี และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

๒. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง ร้องเรียน ร้องทุกข์ ๖ ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ผู้ร้องเรียน- ร้องด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม/ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน/ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลบุ่งไหม *	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	ทุกวัน ณ ที่ทำการ ทต.บุ่งไหม งานธุรการ – งานทะเบียนรับเรื่อง *<u>**หมายเหตุ**</u> ตามกรณี

๒. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทาง
สื่อสังคมออนไลน์ (Social Networks)
ได้แก่
๒.๑เฟซบุ้ค FB : เทศบาลตำบลบุ่งไหม
๒.๒อีเมล /Email Address :
Lawbungmail@gmail.com
	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	**http;//Facebook.com : เพจ เทศบาลตำบลบุ่งไหม**
			๑. งานธุรการ
			๒. งานนิติการ

๓. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเวปไซต์เทศบาลตำบลบุ่งไหม https://www.bungmai.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	งานธุรการ
๔. ร้องเรียน ผ่านสาย/ด่วนสายตรง ๔.๑ นายปรีชา เงินหมื่น – นายก ทต.บุ่งไหม **โทร.๐๘๖-๒๕๔๗๓๐๓** ๔.๒ จ.ส.ต.พรสวัสดิ์ ครองบุญ ปลัด ทต.บุ่งไหม **โทร.๐๘๑-๘๗๘๓๖๐๘**	ทุกวัน (๒๔ ช.ม.)	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	งานบริการสายด่วน ทต.บุ่งไหม งานธุรการ – รับลงทะเบียนเรื่อง
๕. ร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ **โทร./โทรสาร ๐๔๕-๙๕๓๓๘๔**	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	งานธุรการ - ณ ที่ทำการ ทต.บุ่งไหม
๖. ร้องเรียนทาง ตู้จดหมาย/ กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทต.บุ่งไหม	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	งานธุรการ - ณ ที่ทำการ ทต.บุ่งไหม

ขั้นตอนการปฏิบัติและการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลบุ่งไหม แบ่งขอบเขตงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็น ๓ ประเภท คือ

๑. กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากช่องทางต่างๆ

๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรึกษากฎหมาย ขออนุมัติ/อนุญาต ขอร้องเรียน/ร้อง ทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนทั่วไป

๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

- กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว หรือดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นที่ยุติทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้องถือว่ายุติ ระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วัน หรืออาจจะขยายเวลาดำเนินการแล้วแต่กรณีปัญหา

- **กรณีขออนุมัติ/อนุญาต** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัด เทศบาลตำบลบุ่งไหม หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- **กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส** เจ้าหน้าที่รับเรื่องของเทศบาลตำบลบุ่งไหม รับเรื่อง และให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณามอบหมาย สั่งการ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการรับเรื่องดังกล่าว หากพิจารณาแล้วไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่หรือเหนือกว่าอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการ หัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๕ วัน

กรณีขออนุมัติ/อนุญาต ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากส่วนงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ **ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลบุ่งไหม โทร. /โทรสาร ๐๔๕-๙๕๓๓๘๔**

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้น จากผู้ร้องที่มาขอรับบริการถึงความประสงค์ของการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน - เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง – งานนิติการ เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น และส่งต่อไปยังส่วนงานหรือผู้รบผิดชอบที่เกี่ยวข้อง

๓. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ

๓.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้น จากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของของการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน - เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น และส่งต่อไปยังส่วนงานหรือผู้รบผิดชอบที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลบุ่งไหม

๑. งานร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป - ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

๑. เข้าเว็บไซต์ **https://www.bungmai.go.th**

๒. เลือกเมนูหลัก

๓. เมนูด้าน **ขวามือ ช่องแรก** เลือกเมนู รับฟังความคิดเห็นประชาชน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔. พิมพ์รายละเอียด ลงในกล่องข้อความ **ร้องเรียน/ ร้องทุกข์**ที่ประสงค์จะร้องทุกข์ ร้องเรียน

๕. ในช่องร้องทุกข์-ร้องเรียน : ให้กรอกชื่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ

๖. กรอกอีเมล

๗. ใส่ **Security Code** หรือ ใส่ตัวอักษรตามที่ปรากฏบนหน้าจอ

๘. กดบันทึกความเห็น

๙. หรือ หากสะดวกช่องทาง อีเมล สามารถแจ้งรายละเอียดไปยัง ฝ่ายงาน นิติการ ที่ **E-mail Address : lawbungmai@gmail.com**

๒. งานร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. เข้าเว็บไซต์ **https://www.bungmai.go.th**

๒. เลือกเมนูหลัก

๓. เมนูด้าน **ขวามือ ช่องสอง** เลือกเมนู รับฟังความคิดเห็นประชาชน **ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

๔. พิมพ์รายละเอียด ลงในกล่องข้อความ **ร้องเรียน/ ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ** และเรื่องที่ประสงค์จะร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕. ในช่อง ร้องเรียน/ ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ : ให้กรอกชื่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ

๖. กรอกอีเมล

๗. ใส่ **Security Code** หรือ ใส่ตัวอักษรตามที่ปรากฏบนหน้าจอ

๘. กดบันทึกความเห็น

๙. หรือ หากสะดวกช่องทาง อีเมล สามารถแจ้งรายละเอียดไปยัง ฝ่ายงาน นิติการ ที่ **E-mail Address : lawbungmai@gmail.com**

หมายเหตุ : ขอให้กรอกข้อมูลแจ้งรายละเอียดให้ครบถ้วน โดยเฉพาะช่องทางหรือที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อกลับได้ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์