**แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริต**

**ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลปรางค์กู่**

**แนวทางปฏิบัติงาน เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทางการร้องฯ** | **แนวทางปฏิบัติงานขั้นตอน วิธีการ** | **หน่วยงานที่รับผิดชอบ** | **ระยะเวลา** |
| กรณีผู้ร้องมาด้วยตนเอง หรือ  ผู้ร้องทำเป็นหนังสือส่งมาเทศบาลฯ | 1. กรณีผู้ร้องทำเป็นหนังสือส่งมาเทศบาลฯ ให้หน่วยงานที่ได้รับหนังสือ นำหนังสือนั้นมาดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ธุรการ เทศบาลตำบลปรางค์กู่  2. กรณีบุคคลใดมาร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะด้วยวาจา ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับฟังเรื่อง สอบถามข้อมูลและบันทึกการให้ถ้อยคำตามแบบฟอร์มร้องเรียนกำหนด และนำหนังสือมาลงทะเบียนที่ธุรการ เทศบาลตำบลปรางค์กู่ | 1. หน่วยงานที่ได้รับหนังสือหรือรับฟังเรื่อง  2. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ | ภายใน ๓๐ นาที |
| 3. ลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว เสนอหัวหน้าตามลำดับชั้น  4. หัวหน้าศูนย์ฯ พิจารณาเรื่องดังกล่าวว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลหรือไม่ และหรือเป็นเรื่องเกี่ยวกับหน่วยงานใด ในสังกัดเทศบาลฯ ให้พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นดำเนินการ  5. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ส่งเรื่องข้างต้นพร้อมแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับเรื่อง ลงลายมือชื่อ ชื่อ-สกุล และตำแหน่งตัวบรรจงพร้อมกับวันเดือนปี และเวลารับเรื่องไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ | 1. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์  2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้อง | ภายใน ๓๐ นาที |
| กรณีร้องทางโทรศัพท์ | 1. ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับโทรศัพท์ สอบถามข้อมูลและบันทึกการให้ถ้อยคำตามแบบหนังสือที่ศูนย์กำหนดและมาดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ เทศบาลตำบลปรางค์กู่ | 1. หน่วยงานที่รับโทรศัพท์  2. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ | ภายใน ๓๐ นาที |
| 2. ลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์ฯ พิจารณาเรื่องดังกล่าว  3. หัวหน้าศูนย์ฯ พิจารณาเรื่องดังกล่าวว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลหรือไม่ และหรือเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดไม่สังกัดเทศบาลฯ ให้พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นดำเนินการ  4. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ส่งเรื่องข้างต้นพร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับเรื่อง ลงลายมือชื่อ ชื่อ-สกุล และตำแหน่งด้วยตัวบรรจง พร้อมกับ วันเดือนปี และเวลารับเรื่องไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ | 1. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์  2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องฯ | ภายใน ๓๐ นาที |
| กรณีร้องทางเว็บไซต์ | 1. สั่งพิมพ์ข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นหลักฐานและดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์  2. ลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ เสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์พิจารณาเรื่องดังกล่าว  3. หัวหน้าศูนย์ฯ พิจารณาเรื่องดังกล่าวและส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นดำเนินการ  4. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ส่งเรื่องข้างต้นพร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับเรื่อง ลงลายมือชื่อ ชื่อ–สกุล และตำแหน่งพร้อมด้วย วันเดือนปี และเวลารับเรื่องไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ | 1. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์  2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องฯ | ภายใน ๓๐ นาที |

**ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน การทุจริตของเทศบาลตำบลปรางค์กู่**

**ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของเทศบาลตำบลปรางค์กู่(แยกจากช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนฯ)**

**การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม**

**ภาพกิจกรรม**

เมื่อวันที่ ๒๙ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๑ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๑ เทศบาลตำบลปรางค์กู่ จัดประชุมประชาคมแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑- ๒๕๖๔) เพิ่มเติมและเปลี่ยนแปลง (ฉบับ ที่ ๑) โดยการออกรับฟังความคิดเห็น ปัญหาและความต้องการของพี่น้องประชาชน เพื่อบรรจุในแผนพัฒนาเทศบาลฯ ต่อไป ทั้ง ๑๐ ชุมชน โดยคณะกรรมการสนับสนุนแผนพัฒนาเทศบาลตำบลปรางค์กู่ เสนอร่างจัดทำแผนพัฒนาฯ ให้คณะกรรมการพัฒนาเทศบาลตำบลปรางค์กู่ ได้ให้ความเห็นชอบและส่งให้นายกเทศมนตรีตำบลปรางค์กู่ประกาศใช้แผนพัฒนาฯ ต่อไป



**ข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| รายการ | จำนวน | หมายเหตุ |
| การแจ้งการเกิด | 12 |  |
| การแจ้งการตาย | 6 |  |
| การแจ้งย้ายเข้า | 6 |  |
| การแจ้งย้ายออก | 14 |  |
| การแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน | 2 |  |
| การขอเลขที่บ้านใหม่ | - |  |
| การเพิ่มชื่อ | - |  |
| การทำบัตรประจำตัวประชาชน | - |  |

ข้อมูลด้านการให้บริการประชาชน

สถิติการให้บริการสำนักทะเบียนเทศบาลตำบลปรางค์กู่

สถิติการให้บริการ

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปรางค์กู่

สิงหาคม 2561

(มี 5 หัวข้อนะค่ะ สอบถามข้อมูล 09 – 89903471)