**แผนภูมิขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์**

**องค์การบริหารส่วนตำบลไชยคราม**

**ช่องทางการร้องเรียน / ร้องทุกข์**

 **กรณีร้องทุกข์ด้วยตนเอง**

1. เขียนคำร้องที่จุดประชาสัมพันธ์

 (งานธุรการ)

2. เขียนคำร้องที่งานกฎหมายและคดี

3. ส่งจดหมายมายัง อบต.ไชยคราม เลขที่

 111/3 ม.1 ต.ไชยคราม อ.ดอนสัก

 จ.สุราษฎร์ธานี 84220

\*\*\* **เอกสารประกอบการร้องเรียน**

 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

**กรณีร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์**

**เครือข่ายออนไลน์**

1. ผ่านเฟสบุ๊ค อบต.ไชยคราม

@tombonchaikram

2. ผ่านเว็บไซต์ อบต.ไชยคราม

 [www.Chaikram.go.th](http://www.Chaikram.go.th)

3. โทร/ โทรสาร 077-934030

\*\*\* ให้ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

**ผู้รับผิดชอบ**

**งานธุรการ**

1.นางสาวสุธิดา ศักดิ์แก้ว นักวิเคราะห์นโยบายฯ

2. นางขณิดา ศิริธร เจ้าพนักงานธุรการ

**งานกฎหมายและคดี**

นางพรพิมล จุ่งพิวัฒน์ ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด

**ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อรับเรื่องร้องเรียน**

1. ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์ในช่องทางที่กำหนด

2. งานกฎหมายและคดี/งานธุรการ เสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ

3. งานกฎหมายและคดี/งานธุรการ แจ้งตอบรับและแจ้งชื่อหน่วยงานที่รับมอบหมาย

 ให้ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้ร้องเรียนภายใน 3 วันทำการ

1. เมื่อแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น งานกฎหมายและคดีรายงานต่อผู้บริหารและ
 ผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ทราบต่อไป

2. ประชาสัมพันธ์การแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านสื่อ อบต.

3. จัดทำสรุปรายงานสถิติการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บริหาร

1. ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา

2. งานกฎหมายและคดีดำเนินการไกล่เกลี่ยระหว่างผู้ร้องเรียนและคู่กรณี

3. หากยังไม่ได้ข้อยุติจึงรายงานผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ

4. หากปัญหาที่ร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น งานกฎหมายและคดี

 จะทำหนังสือแจ้งให้ส่วนราชการผู้รับรับผิดชอบดำเนินการต่อไป

งานกฎหมายและคดีประสานงานกับหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการแก้ไข เพื่อตรวจสอบหาทางแก้ไขปัญหา