**แผนภูมิขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์**

**องค์การบริหารส่วนตำบลลำเลียง**

**ช่องทางการร้องเรียน / ร้องทุกข์**

 **กรณีร้องทุกข์ด้วยตนเอง**

1. เขียนคำร้องที่จุดประชาสัมพันธ์

 (งานธุรการ)

2. เขียนคำร้องที่งานกฎหมายและคดี

3. ส่งจดหมายมายัง อบต.ลำเลียง เลขที่

 125 ม.2 ต.ลำเลียง อ.กระบุรี

 จ.ระนอง 85110

\*\*\* **เอกสารประกอบการร้องเรียน**

 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

**กรณีร้องทุกข์ผ่านโทรศัพท์ เครือข่ายออนไลน์**

1. ผ่านเฟสบุ๊ค อบต.ลำเลียง

 lumliang2559@gmail.com

2. ผ่านเว็บไซต์ อบต.ลำเลียง

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

3. โทร/ โทรสาร 077 - 860644,

 077 – 860642

\*\*\* ให้ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

**ผู้รับผิดชอบ**

**งานธุรการ**

1. นางอุษา แสนคุ้ม ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ

2. นางกัลยา พยมพฤกษ์ ตำแหน่ง ผช.จพง.ธุรการ

**งานกฎหมายและคดี**

นางฤทธิพร คงสมาน ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด

**ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อรับเรื่องร้องเรียน**

1. ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์ในช่องทางที่กำหนด

2. งานกฎหมายและคดี/งานธุรการ เสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ

3. งานกฎหมายและคดี/งานธุรการ แจ้งตอบรับและแจ้งชื่อหน่วยงานที่รับมอบหมาย

 ให้ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้ร้องเรียนภายใน 3 วันทำการ

1. ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา

2. งานกฎหมายและคดีดำเนินการไกล่เกลี่ยระหว่างผู้ร้องเรียนและคู่กรณี

3. หากยังไม่ได้ข้อยุติจึงรายงานผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ

4. หากปัญหาที่ร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น งานกฎหมายและคดี

 จะทำหนังสือแจ้งให้ส่วนราชการผู้รับรับผิดชอบดำเนินการต่อไป

1. เมื่อแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น งานกฏกหมายและคดีรายงานต่อผู้บริหารและผู้ร้องเรียน/

 ร้องทุกข์ทราบต่อไป

2. ประชาสัมพันธ์การแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านสื่อ อบต.

3. จัดทำสรุปรายงานสถิติการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บริหาร

งานกฎหมายและคดีประสานงานกับหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการแก้ไข เพื่อตรวจสอบหาทางแก้ไขปัญหา