**วิธีการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**องค์การบริหารส่วนตำบลพระรักษ์**

**อำเภอพะโต๊ะ จังหวัดชุมพร**

**ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์**

 **กรณีร้องทุกข์ด้วยตนเอง**

1.เขียนคำร้องทุกที่จุดประชาสัมพันธ์ (งานธุรการ)

 2.เขียนคำร้องที่งานกฎหมายและคดี

 3.ส่งจดหมายมายัง อบต.พระรักษ์ เลขที่ 74 ม.4 ต.พระรักษ์ อ.พะโต๊ะ จ.ชุมพร 86180

**\*เอกสารประกอบการร้องเรียน\***

สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

 **กรณีร้องทุกข์ผ่านโทรศัพท์ เครือข่ายออนไลน์**

 1.ผ่าน Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลพระรักษ์

 2.ผ่านเว็บไซต์ [www.prarak.go.th](http://www.prarak.go.th)

 3.โทรศัพท์ 077 620 551 ต่อ 14 (สำนักปลัด อบต.)

**\*ให้ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้\***

**ผู้รับผิดชอบ**

 **งานกฎหมายและคดี**

นางสมใจ ชูบุญทอง ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

 **งานธุรการ**

นางสาวมาริษา มีเดช ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

นายสุรศักดิ์ ศรีรักษา ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

**ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อรับเรื่องร้องเรียน**

1. ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในช่องทางที่กำหนด

2. งานกฎหมายและคดี/งานธุรการ เสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ

3. งานกฎหมายและคดี/งานธุรการ แจ้งตอบรับและแจ้งชื่อหน่วยงานที่รับมอบหมาย ให้ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อผู้ร้องเรียนภายใน 3 วันทำการ

**การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

งานกฎหมายและคดี ประสานงานกับหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการแก้ไข เพื่อตรวจสอบหาทางแก้ไขปัญหา

**การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

1. ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา

2. งานกฎหมายและคดีดำเนินการไกล่เกลี่ยระหว่างผู้ร้องเรียนและคู่กรณี

3. หากยังไม่ได้ข้อยุติจึงรายงานผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ

4. หากปัญหาที่ร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น งานกฎหมายและคดีจะทำหนังสือแจ้งให้ส่วนราชการผู้รับรับผิดชอบดำเนินการต่อไป

**การรายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

1.เมื่อแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น งานกฎหมายและคดีรายงานต่อผู้บริหารและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบต่อไป

2.ประชาสัมพันธ์การแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านสื่อ อบต.

3. จัดทำสรุปรายงานสถิติการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บริหาร