

ผังขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์

ที่	ขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1)	รับคำร้องทุกข์/การตรวจสอบเอกสาร	1.1 ผู้ร้องทุกข์ยื่นแบบคำร้องทุกข์ยื่นคำขอพร้อมเอกสารหลักฐาน และเจ้าหน้าที่ตรวจสอบคำร้องขอลงทะเบียน และเอกสารหลักฐานประกอบ 1.2 ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ ออกใบรับคำร้องให้ผู้ร้องทุกข์ หรือผู้รับมอบอำนาจ	30 นาที	-กองช่าง -กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม -กองคลัง -กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม -สำนักงานปลัด	กรณีเป็นคำร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานใดให้เขียนคำร้อง ณ หน่วยงานนั้น
2)	การพิจารณา	2.1 พิจารณาคำร้องทุกข์กรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ	1 วัน	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ	
		2.2 กรณีมีข้อสงสัยไม่เรื่องอำนาจหน้าที่ส่งเรื่องให้คณะกรรมการพิจารณา	1วัน	คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ	
3)	การดำเนินการ	3.1 พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จ และดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน แล้วรายงานให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ	15 วัน	ผู้อำนวยการส่วนงานที่รับผิดชอบ	
		3.2 กรณีไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน หรือเป็นเรื่องที่เกินความสามารถของหน่วยงานให้ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นก็ให้แจ้งผู้ร้องทุกข์ทราบ	15 วัน	ผู้อำนวยการส่วนงานที่รับผิดชอบ	
4)	การรายงานผลการดำเนินการ	รายงานผลการดำเนินการปัญหา/อุปสรรค และการแก้ไขปัญหา ให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ	15 วัน	ผู้อำนวยการส่วนงานที่รับผิดชอบ	

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลพนานิคม
๒. ส่งทางไปรษณีย์ ๙๐ ม.๒ ต.พนานิคม อ.นิคมพัฒนา จ.ระยอง ๒๑๑๘๐
๓. ทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่
 - ๓.๑ Facebook : Traffy Fondue
 - ๓.๒ Line : @Traffy Fondue อบต.พนานิคม
 - ๓.๓ แอปพลิเคชัน Traffy Fondue อบต.พนานิคม

