**คู่มือสำหรับประชาชนเรื่องร้องเรียน**

**ของเทศบาลตำบลแม่คำ**

**กระบวนงานและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์**

**สถานที่ / ช่องทางการร้องเรียน สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้หลายช่องทาง**

1. สำนักงานเทศบาลตำบลแม่คำ 199 บ้านแม่คำสบเปิน หมู่ที่ 1 ตำบลแม่คำ อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

 2. เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลแม่คำ [**www.tessabanmaekham.go.th**](http://www.tessabanmaekham.go.th)

 3. งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเทศบาลตำบลแม่คำ โทรศัพท์ 0-5377-9198

 4. ร้องเรียนทางโทรสาร 0-5377-9198

**หน่วยงานที่รับผิดชอบ** งานนิติกร สำนักงานปลัดเทศบาล

**ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับการติดต่อโดยตรง** วันจันทร์ ถึง ศุกร์

 ตั้งแต่เวลา 08.30 น. – 16.30 น.

**หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ**

เทศบาลตำบลแม่คำเป็นหน่วยงานของรัฐจึงเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการและอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้องสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ 2556 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ 2558 เทศบาลตำบลแม่คำได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ให้การอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อหรือร้องเรียนร้องทุกข์

**ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ**

**ขั้นตอน**

1. ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ กรอกแบบฟอร์มหรือร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

2. จุดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ตรวจสอบความถูกต้อง

3. ปลัดเทศบาล สั่งการดำเนินการแก้ไขปัญหา

4 ไกล่เกลี่ย / และตอบปัญหา หรือชี้แจงการร้องเรียน / ร้องทุกข์

**ระยะเวลา**

ตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ภายใน 15 วัน ทั้งนี้แล้วแต่กรณีขึ้นอยู่กับเรื่องที่ร้องเรียน

**รายการเอกสารประกอบ**

 เอกสารคำร้องเรียน กรณีกรอกแบบฟอร์มร้องเรียน (แนบสำเนาบัตรประชาชน)

 กรณีร้องเรียนผ่ายทางเว็บไซต์ (ไม่มีเอกสาร)

**1. กรอกเอกสารแบบฟอร์มคำร้อง (คำร้องเรียน/ร้องทุกข์) หรือร้องเรียนผ่านเว็บไซต์**

)

**แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบงาน**

**ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน**

**ผู้รับผิดชอบ**

 นายอนุวัตร ชาวไชย นิติกร

 **2. พิจารณาคำร้องเรียน**

)

**ผู้รับผิดชอบ**

 นายอนุวัตร ชาวไชย นิติกร

 **2. แก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์**

)

 1. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

 2. กองการศึกษา

 3. กองช่าง

 4. กองคลัง

 5. สำนักปลัดเทศบาล

**แผนผังการร้องเรียน / ร้องทุกข์**

**ของเทศบาลตำบลแม่คำ**

**ตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์หรือรายงานความคืบหน้าให้ประชาชนทราบภายใน 15 วัน / ต่อราย**