

แผนผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ



กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามช่องทางที่กำหนด
2. เจ้าหน้าที่รับเรื่องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ
3. แจ้งการสั่งการของผู้บังคับบัญชาไปยังสำนัก/กอง/บุคคล ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนัก/กอง/บุคคล ผู้ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการแก้ไข พร้อมกับผู้ร้องเรียนและคู่กรณี เพื่อเข้าตรวจสอบทางออกแก้ปัญหา

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา
2. เจ้าหน้าที่ทำการไกล่เกลี่ยระหว่างผู้ร้องเรียนและคู่กรณีโดยมีการทำบันทึกตกลงกัน
3. หากยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ
4. หากปัญหาที่ร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้ทำหนังสือแจ้งให้ส่วนราชการผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อไป

การรายงานผลการแก้ไขปัญหา

1. เมื่อแก้ปัญหาเสร็จสิ้น ผู้รับผิดชอบจะต้องรายงานผลการดำเนินการต่อผู้บริหาร และผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
2. จัดทำสรุปรายงานสถิติการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายงานต่อผู้บริหาร