

แผนภูมิแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองหลวง

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

กรณีร้องทุกข์ด้วยตัวเอง

๑. เขียนคำร้องที่จุดประชาสัมพันธ์/งานธุรการ
๒. เขียนคำร้องที่งานกฎหมายและคดี
๓. ส่งจดหมายมายัง อบต.เมืองหลวง เลขที่
๑๔๒ หมู่ ๓ ต.เมืองหลวง
อ.ห้วยทับทัน จ.ศรีสะเกษ ๓๓๒๑๐

****เอกสารประกอบการร้องเรียน**
สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

กรณีร้องทุกข์ผ่านโทรศัพท์/ เครือข่ายออนไลน์

๔. ผ่านเฟสบุ๊ก

www.facebook.com/อบต.เมืองหลวง

๖. โทรศัพท์ ๐๔๕-๙๖๐๕๓๕

๗. เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบล
เมืองหลวง

****ให้ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์**
ที่สามารถติดต่อได้

ผู้รับผิดชอบ

งานกฎหมายและคดี

๑. นางสาวสุทิศา ระยับศรี นิติกรปฏิบัติการ

งานธุรการ / งานประชาสัมพันธ์

๑. นางสาวกัญติมา ไชยพันธ์ เจ้าหน้าที่งานธุรการ
ชำนาญงาน
๒. นางสาววลัยลักษณ์ วงษ์เจริญ ประชาสัมพันธ์

แผนภูมิแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองหลวง

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑. ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์ในช่องทางที่กำหนด
๒. งานกฎหมายและคดี/งานประชาสัมพันธ์เสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ
๓. งานกฎหมายและคดี/งานประชาสัมพันธ์ แจ้งตอบรับและแจ้งชื่อหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้ร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ พร้อมสำเนา แจ้งสมาชิก อบต. ประจำหมู่บ้านเพื่อทราบ

การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

งานกฎหมายและคดีประสานงานกับหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการแก้ไขพร้อมกับสมาชิก อบต. ประจำหมู่บ้าน รวมถึงผู้ร้องเรียนและคู่กรณี (ถ้ามี) เพื่อเข้าตรวจสอบหาทางแก้ไขปัญหา

การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือ
๒. งานกฎหมายและคดีดำเนินการไกล่เกลี่ยระหว่างผู้ร้องเรียนและคู่กรณี โดยทำบันทึกข้อตกลงร่วมกัน
๓. หากยังไม่ได้ข้อยุติจึงรายงานผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ
๔. หากปัญหาที่ร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น งานกฎหมายและคดีจะทำหนังสือแจ้งให้ส่วนราชการผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อไป

การรายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เมื่อแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้นงานกฎหมายและคดีรายงานต่อผู้บริหารและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบต่อไป
๒. ประชาสัมพันธ์การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านสื่อของ อบต.
๓. จัดทำสรุปรายงานสถิติการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บริหารเป็นประจำทุกเดือนและเมื่อสิ้นปีงบประมาณ