

แผนผังขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน  
องค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน อำเภอกงหรา จังหวัดอำนาจเจริญ

กระบวนการ ขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติ ให้บริการประชาชนในการรับเรื่องราวร้องทุกข์

1. ประชาชนร้องทุกข์/ร้องเรียน ในช่องทางที่กำหนด
2. งานกฎหมายและคดี/งานธุรการ เสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ
3. งานกฎหมายและคดี/งานธุรการ แจ้งตอบรับและแจ้งชื่อหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียนภายใน ๓ วันทำการ

การตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

งานกฎหมายและคดีประสานงานกับหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการแก้ไขเพื่อตรวจสอบหาทางแก้ไขปัญหา

การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

1. ส่งนราขการที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา
2. งานกฎหมายและคดีดำเนินการไกล่เกลี่ยระหว่างผู้ร้องเรียนและคู่กรณี
3. หากยังไม่ได้ข้อยุติจึงรายงานผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ
4. หากปัญหาที่ร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น งานกฎหมายและคดีจะทำหนังสือแจ้งให้ส่วนราชการผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อไป

การรายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

1. เมื่อแก้ไขปัญหายุติแล้ว งานกฎหมายและคดีรายงานต่อผู้บริหารและผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียนทราบต่อไป (ภายใน ๗ วัน)
2. ประชาสัมพันธ์ผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านสื่อ อปต.
3. จัดทำสรุปรายงานสถิติการรับเรื่องราวร้องทุกข์/เรียนต่อผู้บริหาร