



แผนผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลนาโยงเหนือ

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์ในช่องทางที่กำหนด
- งานนิติกร/งานประชาสัมพันธ์เสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ
- งานนิติกร/งานประชาสัมพันธ์ แจ้งตอบรับและแจ้งชื่อหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้ร้องเรียนภายใน ๓ วันทำการ

การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

งานนิติกร/งานประชาสัมพันธ์ประสานงานกับหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการแก้ไข รวมถึงผู้ร้องเรียนและคู่กรณี (ถ้ามี) เพื่อเข้าตรวจสอบหาทางแก้ไขปัญหา

การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา
- งานนิติกรดำเนินการไกล่เกลี่ยระหว่างผู้ร้องเรียนและคู่กรณีโดยทำบันทึกข้อความตกลง
- หากยังไม่ได้ข้อยุติจึงรายงานผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ
- หากปัญหาที่ร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น งานกฎหมายและคดีจะทำหนังสือแจ้งให้ส่วนราชการผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อไป

การรายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- เมื่อแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น งานนิติกรรายงานต่อผู้บริหารและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบต่อไป
- ประชาสัมพันธ์การปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านสื่อ เทศบาลจัดทำสรุปรายงานสถิติการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บริหารเป็นประจำทุกเดือน



แผนผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลนาโยงเหนือ



ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

กรณีร้องทุกข์ด้วยตนเอง

๑. เขียนคำร้องที่จุดประชาสัมพันธ์

***เอกสารประกอบการร้องเรียน

สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

กรณีร้องทุกข์ผ่านโทรศัพท์/เครือข่ายออนไลน์

๑. ผ่านเฟสบุ๊ก

www.facebook.com/เทศบาลตำบลนาโยงเหนือ

๒. ผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลนาโยงเหนือ

<http://www.nayongnuacity.go.th/>

๓. โทร. ๐๗๕ ๒๙๙ ๒๕๔

***ให้ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้

ผู้รับผิดชอบ

งานนิติกร

นายกฤติเดช ชัยภักดิ์
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

งานประชาสัมพันธ์

๑. นายอนุกุล สืบสังข์ พนักงานจ้างตามภารกิจ
๒. นางสาวโสมวรรณ ณ สงขลา พนักงานจ้างทั่วไป