

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ช่องทางร้องเรียน

- ประชาชนร้องเรียนด้วยตนเอง
- ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๓๖๖๗-๙๗๕๔ ศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลตำบลเมืองเก่า
- ช่องทางออนไลน์หรือสื่อสังคมออนไลน์ได้แก่ Facebook: เทศบาลตำบลเมืองเก่า
- เว็บไซต์เทศบาลตำบลเมืองเก่า www.Muangkaocity.go.th/

๒. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๑ ศูนย์ประสานงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเมืองเก่า รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ในข้อที่ ๑

ขั้นตอนที่ ๒ ดำเนินการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ ๓ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงนายกเทศบาลตำบลเมืองเก่า พิจารณาลงนาม

ขั้นตอนที่ ๔ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๕ แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

ขั้นตอนที่ ๖ เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานรับเรื่องราว/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเมืองเก่า รับรายงาน และ ติดตามความก้าวหน้า ผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอนายกเทศบาลตำบลเมืองเก่า

ขั้นตอนที่ ๗ ดำเนินการเก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ ๘ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายปี) และบันทึกจัดเก็บเรื่องเป็นข้อมูลของ เทศบาลตำบลเมืองเก่า

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

