

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์ในช่องทางที่กำหนด
2. งานกฎหมายและคดี/งานธุรการ เสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ
3. งานกฎหมายและคดี/งานธุรการ แจ้งหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

งานกฎหมายและคดี ประสานกับหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการแก้ไข พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องเรียนและคู่กรณี (ถ้ามี) เพื่อเข้าตรวจสอบหาทางแก้ไขปัญหา

การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือ
2. งานกฎหมายและคดี ดำเนินการไกล่เกลี่ยระหว่างผู้ร้องเรียนและคู่กรณี โดยทำบันทึกข้อตกลงร่วมกัน
3. หากยังไม่ได้ข้อยุติจึงรายงานผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ
4. หากปัญหาที่ร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น งานกฎหมายและคดีจะทำหนังสือแจ้งให้ส่วนราชการ/หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการต่อไป

การรายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. เมื่อแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น งานกฎหมายและคดี รายงานผลการแก้ไขต่อผู้บริหาร ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบต่อไป
2. จัดทำบัญชีสถิติการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

แผนผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย
อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา

จัดทำโดย งานกฎหมายและคดี สำนักงานปลัด อบต.บัวลาย



ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์



กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง

1. เขียนคำร้องที่จุดประชาสัมพันธ์
2. เขียนคำร้องที่งานกฎหมายและคดี
3. ส่งจดหมายมายัง อบต.บัวลาย 51 ม.5
ตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย
จังหวัดนครราชสีมา 30120

.....เอกสารประกอบ.....

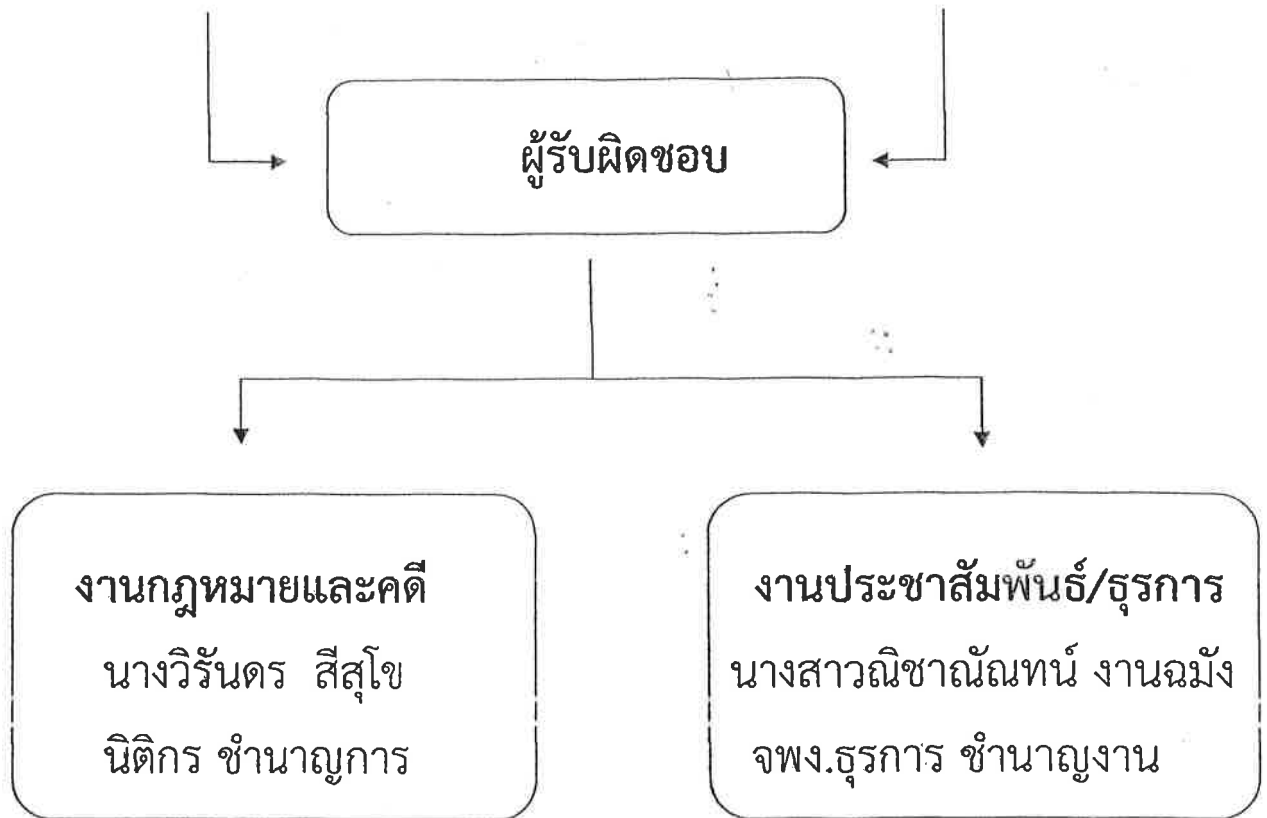
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
- เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน เป็นต้น



กรณีร้องเรียนผ่านโทรศัพท์/เครือข่ายออนไลน์

4. ผ่านเฟสบุ๊ก www.facebook.com/อบต.บัวลาย
5. ผ่านเว็บไซต์ อบต.บัวลาย
www.bualai.go.th
6. โทร/โทรสาร 044-495165

*****ให้ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์
ที่สามารถติดต่อได้



แผนแสดงขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา

ยื่นเรื่องร้องเรียน

รับเรื่องร้องเรียน

เสนอผู้บริหาร

ภายใน 1 วัน

มอบผู้รับผิดชอบ/พิจารณาดำเนินการ

รายงานผู้บริหาร/ผู้บริหารสั่งการหรือมีคำสั่ง

ภายใน 7 -15 วัน

แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ