

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ อบต.แม่เปา



ช่องทางารับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผู้บริหารท้องถิ่นรับทราบข้อมูลเบื้องต้น  
(นายก อบต.แม่เปา/ปลัด อบต.แม่เปา)

- ๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ อบต.แม่เปา
- ๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/E-mail อบต.แม่เปา
- ๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๗๘๘๑๗๙ /โทรสาร ๐๕๓-๗๘๘๐๐๐ ต่อ ๑๖
- ๔. ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ส่งถึง อบต.แม่เปา ๑๓๗ หมู่ที่ ๒ ต.แม่เปา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย ๕๗๒๙๐
- ๕. ร้องเรียนทางตู้รับฟังความคิดเห็น ณ อบต.แม่เปา

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์  
อบต.แม่เปา  
-ลงรับหนังสือ  
-ตรวจสอบประเภทเรื่อง  
-สอบถามรายละเอียดความ  
ชัดเจนของประเด็น

หน่วยงานที่รับผิดชอบ  
ดำเนินการตรวจสอบ  
ข้อเท็จจริง  
-สำนักงานปลัด อบต.  
-กองคลัง  
-ส่วนโยธา  
-ส่วนการศึกษา ฯ

\*เรื่องไม่มีปัญหา(ยุติ)  
-รับแจ้ง/ตรวจสอบ  
-จัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้องทราบ

\*เรื่องมีปัญหา/ล่าช้า(ไม่ยุติ)  
-นำเข้าคณะกรรมการฯ อบต.แม่  
เปา เพื่อพิจารณาหา ข้อยุติ  
-สรุป/จัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้อง

แจ้งตอบกลับผู้ร้อง  
-แจ้งทางโทรศัพท์  
-หนังสือตอบ  
-รวมเรื่องเข้าแฟ้ม  
(กรณีไม่ทราบผู้ร้อง)

รวบรวมเรื่องเก็บเข้าแฟ้ม  
ตามประเภทเรื่องร้องเรียน

สิ้นสุดการดำเนินการ/รายงานผลการ  
ดำเนินงานให้ผู้บริหารท้องถิ่นทราบ