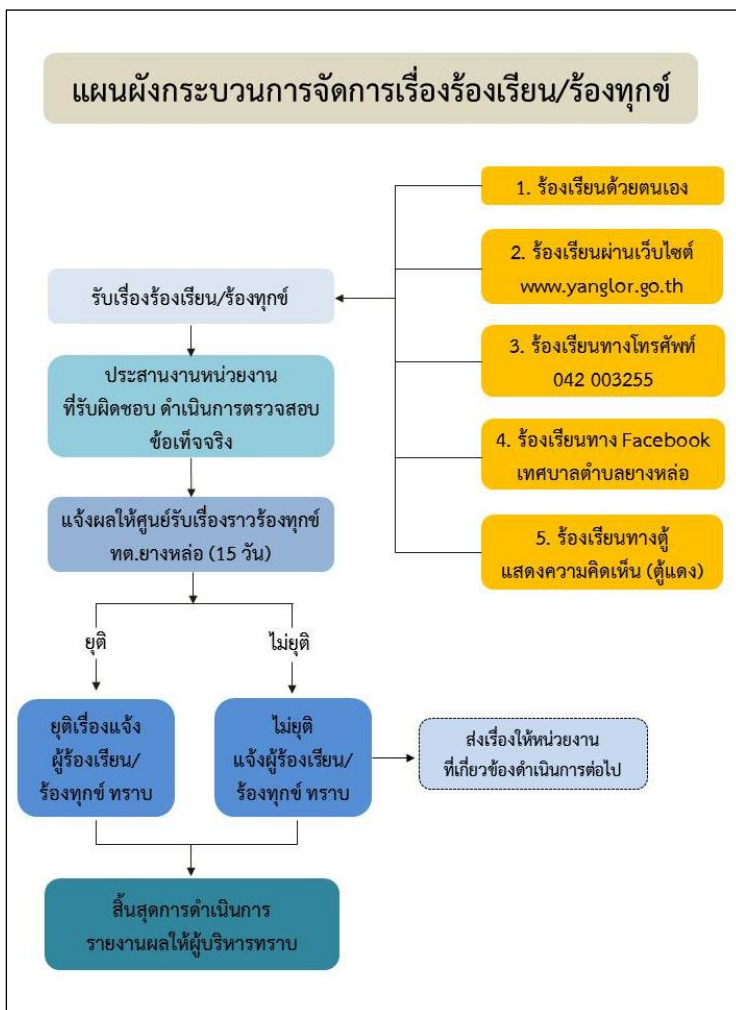




แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลยางหล่อมีแนวทางในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน โดยได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ณ เทศบาลตำบลยางหล่อ อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่งมีหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และเพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน เทศบาลตำบลยางหล่อจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยมีขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้



1. ประชาชนสามารถเสนอข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน 5 ช่องทาง
2. เทศบาลตำบลยางหล่อรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
3. แจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลยางหล่อ ภายใน 15 วัน
4. กรณียุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ
5. กรณีไม่ยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ และส่งเรื่องให้ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป
6. เมื่อสิ้นสุดการดำเนินการ ให้รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ