ลำดับขั้นตอน

การปฏิบัติในการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน
จากเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน

คำร้อง..
เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนฯ
หนังสือ..

↓

สำนักปลัดเทศบาล/จนท.
รับลงทะเบียนเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนฯ

↓

กอง/ฝ่าย/งาน ผู้รับผิดชอบ (รวมหน่วยงานในสังกัด)
ในปัญหาเรื่องร้องทุกข์ (แต่ละเรื่อง)
ดำเนินการตรวจข้อเท็จจริง จัดลำดับความเร่งด่วน

↓

กรณี ปัญหาเล็กน้อย/ใช้เวลาไม่มาก
- รายงานเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
- ดำเนินการแก้ไขทันที
- แก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 1 – 3 วัน
- แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทุกข์ทราบโดยเร็ว

(เป็นหนังสือ/แบบฟอร์ม ลงนามโดยนายกเทศมนตรี/ผู้ได้รับมอบหมาย)

↓

กรณี ปัญหาใหญ่/ต้องใช้เวลามาก
- รายงานเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
- ดำเนินการแก้ไขทันที
- แจ้งการดำเนินการให้ผู้ร้องทุกข์ ทราบภายใน 15 วัน (ไม่จำเป็นต้องแล้วเสร็จและควรมีกำหนดที่คาดว่าจะเสร็จเมื่อไหร่)

(เป็นหนังสือ/แบบฟอร์ม ลงนามโดยนายกเทศมนตรี/ผู้ได้รับมอบหมาย)

↓

ติดตามประเมินผล
ความพึงพอใจ ตามแผน

****