

# การดำเนินงาน ระบบ/กลไก จัดการเรื่อง ร้องเรียน

การรับเรื่อง  
ร้องเรียน

**มาตรการในการดำเนินงาน**

- ลงทะเบียน (ภายใน ๕ นาที)
- มอบผู้รับผิดชอบ (ภายใน ๕ นาที)
- บันทึกเสนอผู้บังคับบัญชา (ภายใน ๑

**กรณีมีความผิด**

- แต่งตั้งคณะกรรมการ/สอบข้อเท็จจริงภายใน ๑๕ วัน
- บันทึกสรุปผล/รายงานผล ภายใน ๒๐ วัน
- แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๓๐ วัน

**กรณีไม่มีมูลความผิด**

- แต่งตั้งคณะกรรมการ/สอบข้อเท็จจริงภายใน ๑๕ วัน
- บันทึกสรุปผล/รายงานผล ภายใน ๒๐ วัน
- แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๓๐ วัน

การป้องกัน  
การร้องเรียน

**มาตรการในการดำเนินงาน**

- ประชุมชี้แจงสร้างความเข้าใจด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- จัดทำเอกสาร คู่มือการรับเรื่องร้องเรียน
- สร้างขวัญกำลังใจ (วัน)
- ประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน

**ผู้รับผิดชอบ**

- พัฒนาการจังหวัด/ผู้อำนวยการกลุ่มงาน
- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง

ช่องทางการ  
ร้องเรียน

- ร้องเรียนด้วยตนเอง
- ทางจดหมาย /เอกสาร
- ทางโทรศัพท์
- ทาง Social media



สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง