

# การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี ได้กำหนดแนวทางขั้นตอนการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

## ๑. การยื่นข้อร้องเรียนร้องทุกข์

๑) ผู้ร้องเรียน ยื่นร้องเรียนได้ ๖ ช่องทาง ดังนี้

⇒ ยื่นด้วยตนเองที่กลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชน

จังหวัดเพชรบุรี

⇒ ทางไปรษณีย์ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี ศาลากลางหลังเก่า

ชั้น ๒ ถนนราชวิถี ตำบลคลองกระแชง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๐๐๐

⇒ ยื่นทางโทรสารหมายเลข ๐๓๒ - ๔๐๐๕๗๐ หรือทางโทรศัพท์หมายเลข

๐๓๒ - ๔๒๕๕๗๐

⇒ ยื่นทาง facebook สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี

⇒ ยื่นที่กล่องรับฟังความคิดเห็น ณ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี

⇒ ยื่นทางศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรี

๒) เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนและให้คำแนะนำปรึกษาเบื้องต้น

๓) พิจารณา/ตรวจเรื่องร้องเรียน แล้วส่งต่อให้ผู้ที่มิหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

๔) สรุปข้อเท็จจริง เสนอผู้บังคับบัญชา

๕) กรณีเรื่องมีมูลดำเนินการตามระเบียบจนแล้วเสร็จ

๖) กรณีเรื่องไม่มีมูลแจ้งยุติเรื่อง แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

## ๒. มาตรฐานการให้บริการด้านการร้องเรียนร้องทุกข์

๑) มอบหมายเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๒) ดำเนินการโดยยึดระเบียบกฎหมายแนวทางและขั้นตอนที่กำหนด

## แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

