

## แนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

โดยเผยแพร่ระเบียบ แนวทางและขั้นตอน การปฏิบัติ ผ่านช่องทางการร้องเรียนของหน่วยงาน และมีการกำหนดมอบหมายเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน รับผิดชอบ ดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และสรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาโดยมีแนวทางการปฏิบัติงานดังนี้

- ๑.) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานและมอบหมายความรับผิดชอบระบบการจัดการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครปฐม
- ๒.) จัดทำผังระบบรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด
- ๓.) ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ได้แก่ ผู้รับฟังความคิดเห็น โทรศัพท์ โทรสาร Website การมาพบด้วยตนเอง และเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม ฯลฯ
- ๔.) ประชุมผู้บริหารเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



### ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์

ประชาชนหรือผู้มาติดต่อ สามารถร้องเรียนร้องทุกข์ได้ทาง

๑. ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครปฐม
๒. มาพบด้วยตนเอง มีเจ้าหน้าที่รับเรื่อง
๓. ผ่านทางศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและอำเภอ



## ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑. รับคำร้องทุกข์/เรื่องราวร้องทุกข์ (โดยตรง หรือผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด) ระยะเวลา ๑ วัน
๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ ระยะเวลา ๑๐ วันทำการ
๓. ดำเนินการบรรเทาทุกข์ และติดตามผล ระยะเวลา ๑๖ วันทำการ
๔. รายงานผลและแจ้งผู้ร้อง ระยะเวลา ๘ วันทำการ

รวมทั้งหมด ๓๕ วันทำการ โดยประมาณ

