



คู่มือ

แนวทางการดำเนินการการ
ต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
กรมการพัฒนาชุมชน



สำนักงานเลขานุการกรม
กรมการพัฒนาชุมชน

คู่มือการบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานเลขาธิการกรม กรมการพัฒนาชุมชน

การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

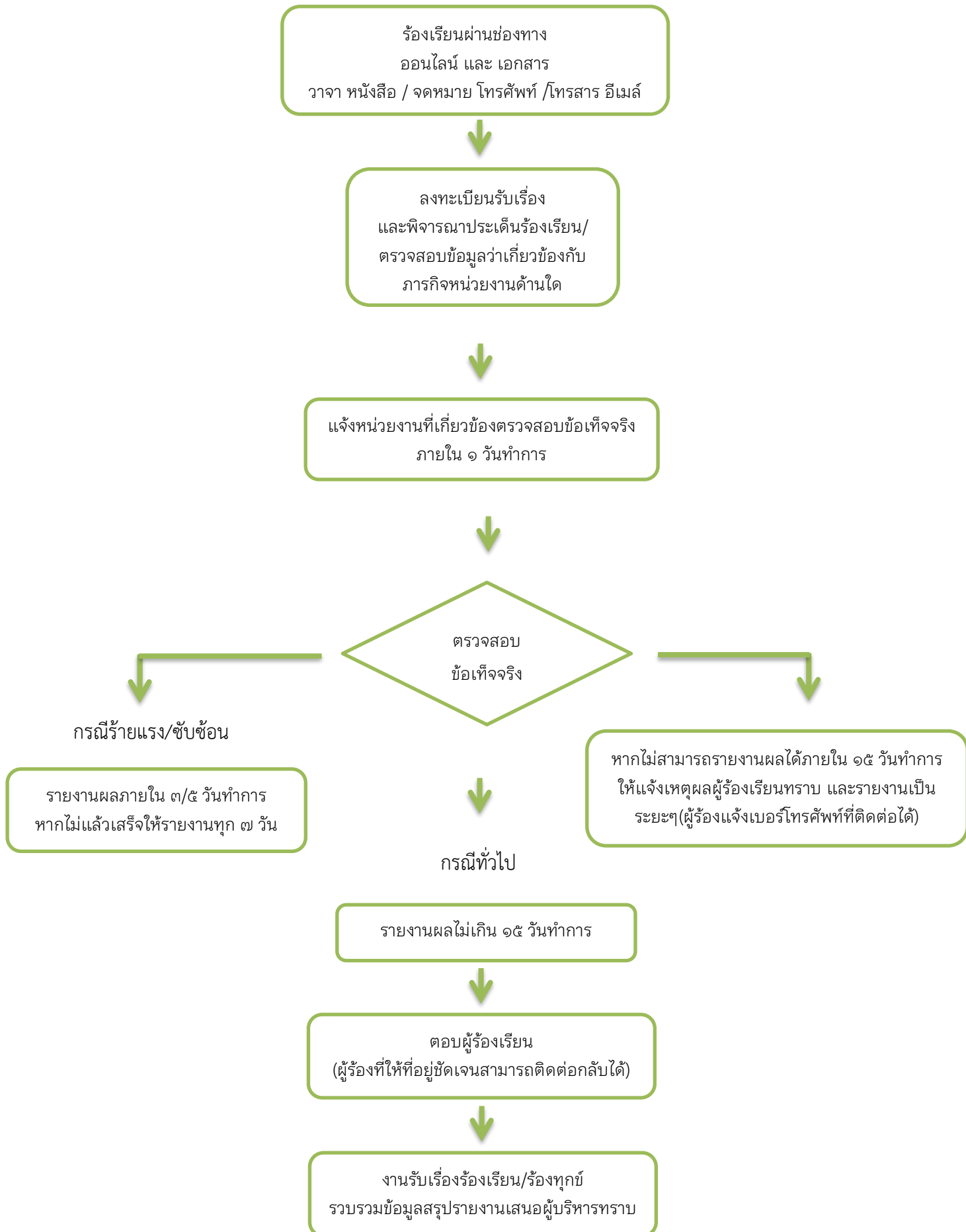
๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ไปรษณีย์ หนังสือเว็บไซต์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่น ๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียน ทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียนเจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนบางรายอาจไม่ประสงค์แสดงตนโดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเองจะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือได้เพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนโดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคล หรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นก็ตาม เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก และไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจ จากนั้น แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอน และระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับ การตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๑๔๑๖๐๔๗

ขั้นตอนการให้บริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน (ระยะไม่เกิน ๑๕ วันทำการ)

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอนที่ ๓	ดำเนินการส่งหนังสือหรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้อง ทุกข์		
ขั้นตอนที่ ๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วรายงานให้ผู้บริหารทราบ - กรณีเป็นเรื่องร้ายแรง ๓ วันทำการ - กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน ๕ วันทำการ	หากไม่แล้วเสร็จ ๗ วันทำการ	หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	แจ้งเดือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ	๕ วันทำการ	หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๖	แจ้งเดือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ	๓ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๗	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการ ให้รายงานผู้บริหาร เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป	๑ วันทำการ	หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๘	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้งผลการ ดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข	๗ วันทำการ	หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๙	แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๑๕ วันทำการ	หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการให้บริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

01

ร้องเรียนผ่านช่องทาง
ออนไลน์ และ เอกสาร
วาจา หนังสือ / จดหมาย โทรศัพท์ /โทรสารอีเมล



02

ลงทะเบียนรับเรื่อง
และพิจารณาประเด็นร้องเรียน/ตรวจสอบ
ข้อมูลว่าเกี่ยวข้องกับการกิจหน่วยงานด้านใด



03

แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง
1 วันทำการ



04

ตรวจสอบข้อเท็จจริง



กรณีร้ายแรง/ซับซ้อน

รายงานผลภายใน 3/5 วันทำการ
หากไม่แล้วเสร็จให้รายงานทุก 7 วัน

กรณีทั่วไป

รายงานผลไม่เกิน 15 วันทำการ

หากไม่สามารถรายงานผลได้
ภายใน 15 วันทำการ
ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ และรายงาน
เป็นระยะๆ (ผู้ร้องแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่
ติดต่อได้)

ตอบผู้ร้องเรียน
(ผู้ร้องที่ให้ที่อยู่ชัดเจนสามารถติดต่อกลับได้)

งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
รวบรวมข้อมูลสรุปรายงานเสนอผู้บริหารทราบ



แบบประเมินความพึงพอใจ การให้บริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สแกนเลย!



สำนักงานเลขาธิการกรม
กรมการพัฒนาชุมชน