

คู่มือขั้นตอนกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดเพชรบูรณ์ (สกร.จังหวัดเพชรบูรณ์)



ขั้นตอนและแนวทางการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอน	กระบวนการงาน	รายละเอียดการดำเนินงาน
1	การยื่นเรื่องร้องเรียน	ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดเพชรบูรณ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ทางระบบอินเทอร์เน็ต (Google Form), ทางไปรษณีย์, ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail), ทางโทรศัพท์ หรือเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง
2	การรับเรื่องและลงทะเบียน	เจ้าหน้าที่ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง และทำการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบเพื่อเข้าสู่กระบวนการต่อไป
3	การตรวจสอบและวิเคราะห์	มอบหมายเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นและวิเคราะห์ข้อมูล จากนั้นนำเสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดเพชรบูรณ์
4	การสั่งการ	ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดเพชรบูรณ์ พิจารณาสั่งการให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างละเอียด
5	การตรวจสอบข้อเท็จจริง	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย/คณะกรรมการฯ ดำเนินการลงพื้นที่หรือตรวจสอบและสอบสวนข้อเท็จจริง สดับรับฟังข้อมูลรอบด้าน ตลอดจนเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา
6	การรายงานและสรุปผล	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการสรุป วิเคราะห์ และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อนำเรียนผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดเพชรบูรณ์

ขั้นตอน	กระบวนการงาน	รายละเอียดการดำเนินงาน
		พิจารณา สำหรับเรื่องที่ยุติแล้วจะดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลต่อไป



หมายเหตุ : การดำเนินงานทุกขั้นตอนไม่มีค่าธรรมเนียมใดๆ ทั้งสิ้น



ช่องทางการติดต่อ: ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail): pnb_nfedc@dole.go.th

สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดเพชรบูรณ์