แผนผังขั้นตอนและระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตรวจสอบ/เช็คช่องทางการร้องเรียนทุกวัน)

2. ตรวจสอบ และสรุปเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหาร เพื่อพิจารณามอบหมายส่วนงานที่เกี่ยวข้อง (ภายใน 3 วันทำการ)

3. ผู้บริหารมอบหมายให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ และเร่งรัดติดตามเรื่องร้องเรียน(ภายใน 7 วันทำการ)

4. ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการติดตาม/แก้ไขปัญกาเรื่องร้องเรียน และสรุปผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร (ภายใน 15 วันทำการ)

5. ผู้บริหารรับทราบ และแจ้งกลับ ศปท. เพื่อประสานผู้ร้อง (ภายใน 3 วันทำการ) นับจากที่ได้รับทราบผลการติดตามจากส่วนงาน

5.1 ยุติเรื่อง
แจ้งให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ

5.2 ไม่ยุติ
แจ้งความก้าวหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบ

สิ้นสุดการดำเนินการ

6. นำข้อมูลที่ได้มารวบรวมจัดทำฐานข้อมูลเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง
2. ทางไปรษณีย์ (รับจากงานสารบรรณ)
3. ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ เบอร์โทร/โทรสาร 0-2447-8500ต่อ131 / 0-2447-8562
4. กล่องรับเรื่องร้องเรียน
5. จดหมายไปรษณีย์ ถึง สำนักงาน กปร. เลขที่ 2012 ซอยอรุณอมรินทร์ 36 ถนนอรุณอมรินทร์ แขวงบางยี่ขัน เขตบางพลัด กรุงเทพฯ
6. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงาน กปร. www.rdpb.go.th ในช่องทางรับเรื่องร้องเรียน
7. Cath bot บนเว็บไซต์สำนักงาน กปร. www.rdpb.go.th
8. Social Media : Facebook
9. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111

แจ้งผู้ร้องเรียนทุกครั้ง ที่ได้รับความก้าวหน้าจนกว่าจะได้ข้อยุติหรือผู้ร้องร้องแจ้งว่าไม่ต้องการให้รายงานให้ทราบแล้ว