

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย

คำนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องมียช่องทางรับเรื่องร้องเรียนให้หลากหลายสามารถตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทุกระดับ เพื่อให้สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม นอกจากนี้ยังสามารถจัดการจัดเก็บข้อมูลความเห็นหรือความต้องการ หรือปัญหาที่ได้รับรู้ รับทราบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนนี้ประกอบด้วย รายละเอียดกระบวนการตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียนหรือข้อคิดเห็นของผู้ร้องเรียนจากทางช่องทางต่าง ๆ ทั้ง ๙ ช่องทางที่สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัยกำหนดจนกระทั่งสรุปผลประเมินผลงาน วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค และรายงานผลการดำเนินงาน เพื่อเสนอแนะแนวทางแก้ไขให้ผู้บริหารพิจารณา ทั้งเป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการโต้ตอบหนังสือราชการ และแนวทางการวิเคราะห์ปัญหาการรายงานผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้

สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย

ผู้จัดทำ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๔
๑.๑ วัตถุประสงค์	๔
๑.๒ ขอบเขต	๔
๑.๓ คำจำกัดความ	๕
๑.๔ หน้าที่ความรับผิดชอบ	๖
บทที่ ๒ กระบวนการทำงาน	๘
๒.๑ แผนผังกระบวนการงาน	๙
๒.๒ ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๙
๒.๓ รายละเอียดการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน	๑๐
๒.๔ การจัดการข้อร้องเรียนตามประเภทข้อร้องเรียน	๑๓
๒.๕ การรายงาน	๑๓
ภาคผนวก	๑๕
๑) ประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่อง การกำหนดให้ข้อมูลข่าวสารตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใสและตัวชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงานของรัฐเป็นข้อมูลข่าวสารที่ต้องจัดไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ตามมาตรา ๙ วรรคหนึ่ง (๘) แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐	
๒) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖	

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ วัตถุประสงค์

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนนั้นจะต้องเป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียนและพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งในการนี้จะยกมาตราที่สำคัญเป็นตัวอย่าง ๒ มาตรา คือ มาตรา ๓๗ ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ฯ มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตาม มาตรา ๓๗ ดังนั้น การจัดทำคู่มือจึงได้ดำเนินการจัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

- ๑) เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อได้ทราบหลักเกณฑ์ กระบวนการ มาตรฐาน การปฏิบัติงานที่แน่นอน ให้สอดคล้องกับกฎระเบียบ ที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น
- ๒) เป็นเกณฑ์ในการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ได้ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน เกิดความเป็นธรรม ในการมอบหมายภารกิจตามตำแหน่ง
- ๓) เป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ และสร้างความเข้าใจอันดีกับประชาชนผู้รับบริการ ให้ทราบ หลักเกณฑ์ กระบวนการ มาตรฐานการปฏิบัติงานที่แน่นอนของภาครัฐ ซึ่งถือว่าเป็นการเปิดโอกาสให้กับ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้แนวทางการปฏิบัติงานของรัฐ ซึ่งจะนำมาซึ่งการตรวจสอบ และเสนอแนะต่อไป
- ๔) เป็นการสร้างเกณฑ์คุณภาพการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม และสามารถใช้อ้างอิงในการประเมินผลการ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือ
- ๕) เป็นการสร้างหลักเกณฑ์การปฏิบัติที่สามารถใช้เปรียบเทียบกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง จนไปสู่การปรับปรุงแก้ไขอย่างเป็นระบบ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน

๑.๒ ขอบเขต

สำหรับคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนนี้จะครอบคลุมเนื้อหาที่แสดงให้เห็นถึงขั้นตอนกระบวนการ ปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียนจาก ๙ ช่อง อันได้แก่

ที่	ช่องทาง	การได้มา
๑	ติดต่อด้วยตนเองและรับรู้ ฟังความคิดเห็น	ได้รับจากฝ่ายบริหารทั่วไป ทั้งที่ส่งทางไปรษณีย์ ส่งด้วยตนเอง และส่ง ทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยระบุเลขรับหนังสือและวันที่รับ ร้องเรียนที่ใส่ในตู้ รับความคิดเห็นที่จัดไว้ให้
๒	โทรศัพท์/โทรสาร	เป็นการรับเรื่องจากทางโทรศัพท์สายตรงคลังจังหวัดสุโขทัย/โทรสารของ ทุกกลุ่ม/ฝ่าย ในสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย
๓	QR Code รับเรื่องร้อง ทุกข์ ร้องเรียน	เป็นการดึงข้อมูลจาก Google form ที่มีการส่งเรื่องร้องเรียนผ่าน QR Code
๔	Website กรมบัญชีกลาง	ได้รับจากฝ่ายบริหารทั่วไป ส่งผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์จากกรมบัญชีกลาง โดยระบุเลขรับหนังสือและวันที่รับ เรื่องการร้องเรียนต่าง ๆ

ที่	ช่องทาง	การได้มา
๕	Website สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย	เป็นการดึงข้อมูลจาก Google form ที่มีการส่งเรื่องร้องเรียนผ่าน Website
๖	Website ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย	เป็นการดึงข้อมูลจาก Google form ที่มีการส่งเรื่องร้องเรียนผ่าน Website ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย
๗	E-mail : sti@cgd.go.th	ได้รับจากฝ่ายบริหารทั่วไป ส่งผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยระบุเลขรับหนังสือและวันที่รับเรื่องการร้องเรียนต่าง ๆ
๘	Facebook	Facebook : สนง. คลังจังหวัดสุโขทัย
๙	Line	Line : คลังจังหวัดสุโขทัย

เพื่อนำมาเข้าระบบการจัดการข้อร้องเรียนซึ่งจะเป็นขั้นตอนการดำเนินงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย โดยส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตอบชี้แจงหรือดำเนินการแก้ไขปัญหาตามที่ร้องขอหรือร้องทุกข์ แล้วรายงานให้ฝ่ายบริหารทั่วไป จะดำเนินการตอบชี้แจงผู้ร้องเรียน หรือรายงานให้คลังจังหวัดคลังเขต ๖ กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง แล้วแต่กรณี ตามมาตรฐานที่กำหนด

นอกจากนั้น จะกล่าวถึงแนวทางการบริหารระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้เกิดประสิทธิภาพ อันประกอบด้วย การรายงานผลการปฏิบัติงานเพื่อทราบถึงสถิติและความก้าวหน้าในการตอบข้อชี้แจง และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ที่กำหนด รวมทั้งการวิเคราะห์ผลการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละกรณี ไปจนภาพรวมตลอดทั้งปีเพื่อเป็นการรายงานผลงานประจำปีให้ผู้บริหารทราบถึงปัญหาอุปสรรคในด้านต่าง ๆ พร้อมข้อเสนอแนะ

๑.๓ คำจำกัดความ

ที่เกี่ยวข้อง	ความหมาย
(๑) การจัดการ	การสั่งการ การดำเนินงาน การประสานงานการควบคุมงานและการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน
(๒) ข้อร้องเรียน	ข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ การร้องขอ และข้อเสนอแนะ หรือ ข้อคิดเห็น
(๓) ช่องทางการร้องเรียน	สื่อที่ประชาชน ผู้ร้องเรียนใช้ในการแสดงให้หน่วยงานรับทราบข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ การร้องขอ และข้อเสนอแนะ หรือ ข้อคิดเห็น ซึ่งที่ทั้งสิ้น ๙ ช่องทาง คือ ๑) ด้วยตนเองผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น จดหมาย/หนังสือ ๒) QR Code รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๓) โทรศัพท์ ๐๕๕-๖๑๓๓๖๓, ๐๘๘-๒๗๘๘๙๕๐/โทรสาร ๐๕๕-๖๑๒๐๔๓ ๔) Facebook ๕) Line ๖) Website กรมบัญชีกลาง

ที่เกี่ยวข้อง	ความหมาย
	๓) Website สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ๔) E-mail : sti@cgd.go.th ๕) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย
(๔) ประเภทข้อร้องเรียน	ข้อร้องเรียนที่มีเนื้อหารายละเอียดตามวัตถุประสงค์ที่แบ่งได้เป็น ๓ ประเภท คือ ๑) ร้องขอ ๒) ร้องเรียน-ร้องทุกข์ ๓) ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอ
(๕) กระบวนการ	กระบวนการคลัง
(๖) กรม	กรมบัญชีกลาง (รวมถึงสำนักงานคลังเขต ๖)
(๗) กลุ่ม/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย
(๘) หน่วยงานภายนอก	องค์กรภาครัฐที่อยู่สังกัดอื่นที่นอกเหนือจากกรมบัญชีกลาง (สำนักงานคลังเขต ๖) กระบวนการคลัง

๑.๔ หน้าที่ความรับผิดชอบ

การปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน มีหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ดังนี้

ที่	ชื่อตำแหน่ง	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
๑	คลังจังหวัดสุโขทัย	๑. พิจารณากำหนดนโยบาย และให้ความเห็นชอบในแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน และ กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ๒. พิจารณาลงนามตอบผู้ร้องเรียนและ/หรือหน่วยงานภายนอก ๓. พิจารณาลงนามเสนออธิบดีกรมบัญชีกลาง เพื่อพิจารณาข้อร้องเรียนที่มาจากกระทรวง
๒	ผู้อำนวยการกลุ่มงานวิชาการ	๑. พิจารณาเสนอแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และกิจกรรมต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับนโยบายที่กำหนด ๒. พิจารณาวางแผน กำกับ สั่งการ แก้ไขปัญหาอุปสรรคในการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยดี ๓. ให้ความเห็นชอบการตอบข้อร้องเรียนในอำนาจการรับผิดชอบ ๔. ติดตามและประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียนและนำผลมาใช้ในการปรับปรุงยุทธศาสตร์การมีส่วนร่วมพร้อมทั้งนำเสนอแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาให้ผู้บริหารพิจารณา

๓	ผู้อำนวยการกลุ่มงานกำกับและบริหารการคลัง ผู้อำนวยการกลุ่มงานกำกับและบริหารระบบการคลัง หัวหน้ากลุ่มงานบริหารการคลังและเศรษฐกิจ หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป	๑. นำแผนมาปฏิบัติตามกระบวนการ โดยใช้กลยุทธ์ในการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อให้ได้ความพึงพอใจมากที่สุด ๒. กำกับ สั่งการ ให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดตามเป้าประสงค์ตัวชี้วัด ๓. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานและกิจกรรม พร้อมปัญหาอุปสรรคข้อเสนอแนะเพื่อให้คลังจังหวัดพิจารณา ๔. ประสานงานกับกลุ่ม/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๔	คณะทำงานการจัดการข้อร้องเรียน	๑. รับผิดชอบในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย ๒. ติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละกรณี ให้เกิดความพึงพอใจ ๓. ประสานงานกับกลุ่ม/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๕	เวรประชาสัมพันธ์/รับโทรศัพท์ (Agent)	๑. รับโทรศัพท์/รับโทรสาร ๒. บันทึกข้อมูลที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ ลงระบบการข้อร้องเรียน ๓. ดำเนินการจัดการด้านข้อมูลและกิจกรรมต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
๖	ฝ่ายบริหารทั่วไป	ดำเนินการในด้านการรับ-ส่ง เรื่องร้องเรียน

บทที่ ๒

กระบวนการทำงาน

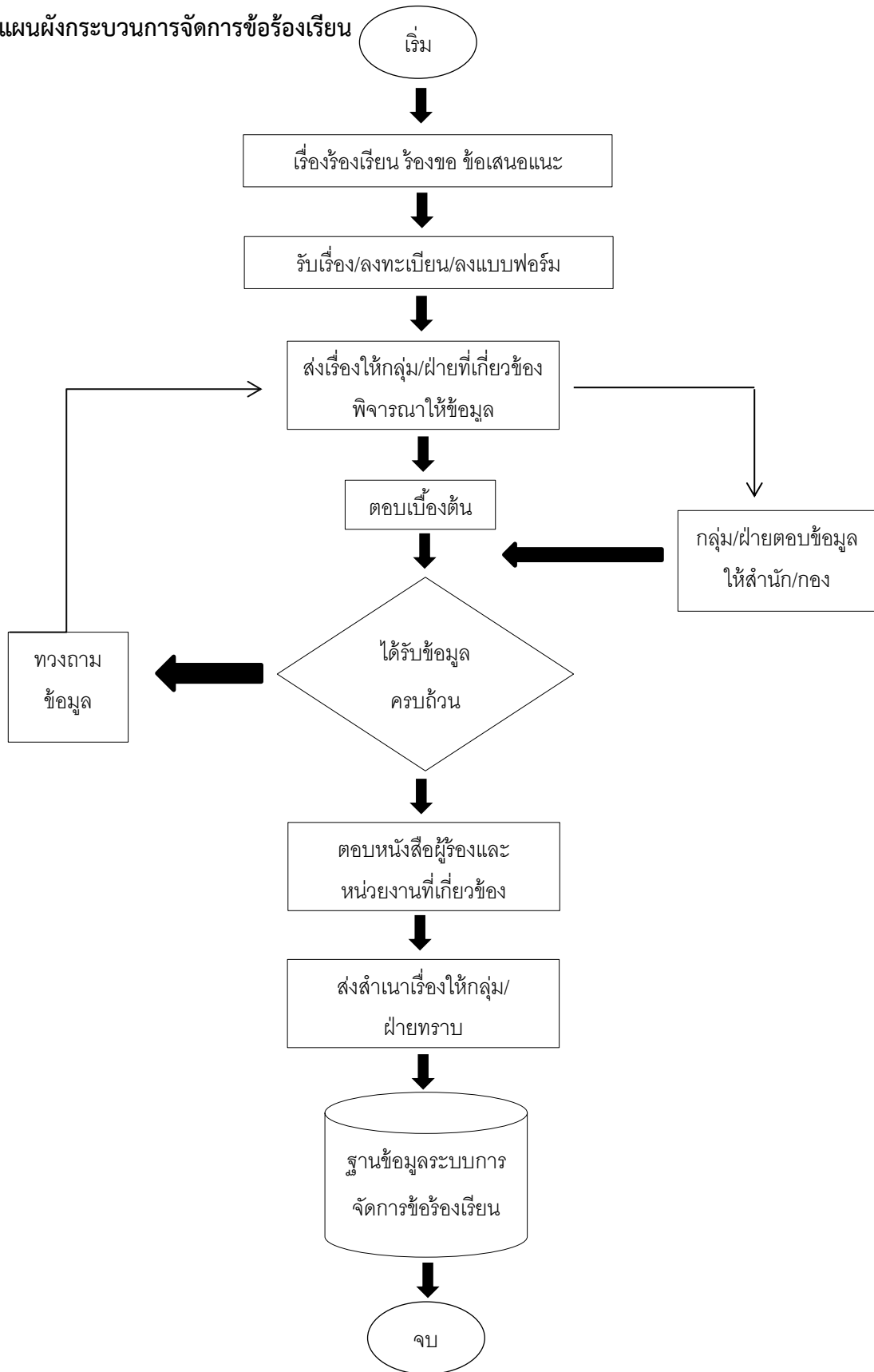
ในการจัดการข้อร้องเรียน ของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัยเป็นกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือข้อเสนอแนะ หรือคำขอช่วยเหลือเกี่ยวกับกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ที่อาจส่งผลกระทบต่อทั้งในด้านดี หรือร้ายต่อผู้ร้องเรียนทั้งโดยตรงหรือโดยอ้อมก็ตาม มาดำเนินการหรือจัดการเพื่อให้ผู้ร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขปัญหา และเกิดความพึงพอใจกับผลการจัดการในเรื่องหรือปัญหานั้น

กระบวนการที่จะให้ได้มาซึ่งความพึงพอใจนั้น มีความซับซ้อนพอสมควรและมีผู้เกี่ยวข้องที่จะดำเนินการนั้นหลายหน่วยงาน ทั้งหน่วยงานหลัก และหน่วยงานสนับสนุน แต่ละหน่วยงานจะมีหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกันไป ซึ่งถือเป็นการบูรณาการในหน้าที่ที่รับผิดชอบของหน่วยงาน เพื่อแก้ไขปัญหาผลกระทบ หรือชี้แจงทำความเข้าใจ ให้กับประชาชนได้รับทราบข้อเท็จจริงโดยมีกลุ่มจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนเป็นผู้ประสานให้เกิดผล

กระบวนการที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้เป็นกระบวนการที่เป็นทั้งภาพรวมที่ดำเนินการในส่วนกลาง โดยกลุ่มจัดการข้อร้องเรียน และกลุ่ม/ฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นสำนักงานในส่วนภูมิภาคที่จัดการข้อร้องเรียนทั้ง ๓ ประเภท คือ ขอโครงการ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะตั้งแต่เริ่มรับเรื่องจากทั้ง ๘ ช่องทางดังที่ได้กล่าวมาแล้วในบทที่ ๑ จนกระทั่งผู้ร้องพึงพอใจกับผลการดำเนินการจากนั้น จึงจะนำผลการดำเนินการดังกล่าวมาประมวลผลหาข้อสรุปและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง หรือพัฒนากระบวนการตามภารกิจของกรมบัญชีกลางต่อไป ซึ่งถือว่าการสิ้นสุดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละปี

นอกจากนั้น ยังกล่าวถึงกระบวนการงานที่แสดงรายละเอียดของการปฏิบัติงาน ให้ผู้ปฏิบัติสามารถเข้าใจได้ง่าย อีกทั้งผู้รับบริการสามารถรับทราบและตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานของรัฐได้ด้วย สำหรับกระบวนการในแต่ละปีจะได้รับการทบทวนเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการวิเคราะห์ประสิทธิผลของช่องทางต่าง ๆ เพื่อสามารถสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างดียิ่งขึ้นอีกด้วย

๒.๑ แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย

๒.๒ รายละเอียดการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

จากผังกระบวนการโดยละเอียดในข้อ ๒.๑ ได้นำมาแจกแจงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ

ลำดับ ขั้นตอน	กระบวนการ	เวลา ที่ใช้	รายละเอียดการดำเนินการ
๑	การรับเรื่องจากช่องทางต่าง ๆ	๕ นาที/ เรื่อง	๑. รับต้นฉบับ ๒. ตรวจสอบรายละเอียดกำหนดรายละเอียดต่อไปนี้ ๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน ซึ่งแบ่งเป็น ๓ ประเภทคือ - ขอคำปรึกษาแนะนำ - ร้องเรียน/ร้องทุกข์ - ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ๒.๒ ระบุชื่อเจ้าหน้าที่ของคณะกรรมการจัดการ ข้อร้องเรียนที่รับผิดชอบหรือที่ได้รับมอบหมาย ๒.๓ กำหนดวันที่แล้วเสร็จ ตามมาตรฐานที่กำหนด ตามตัวชี้วัด คือ - กลุ่ม/ฝ่าย พิจารณาตอบชี้แจง ภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่รับเรื่อง - คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ตอบผู้ร้อง และผู้เกี่ยวข้องในภาพรวม ภายใน ๓๐ วัน
๒	การดำเนินการวิเคราะห์ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และ ขอปรึกษาแนะนำ ให้กลุ่ม/ ฝ่ายพิจารณาตอบชี้แจง	๑ ชม./ เรื่อง	ส่งเรื่องผ่านคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ให้แจ้ง กลุ่ม/ฝ่ายที่รับผิดชอบในเรื่องนั้น เช่น เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มงานกำกับและบริหารการเงิน การคลัง เพื่อโปรดพิจารณาตอบชี้แจงภายในวันที่..... (ระยะเวลา ๑๕ วัน นับจากวันที่ ฝ่ายบริหารทั่วไป/ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน รับเรื่อง
๔	ดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียน ให้กลุ่ม/ฝ่าย พิจารณาตอบ ชี้แจง	๕ นาที/ เรื่อง	ฝ่ายบริหารทั่วไป/คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ของแต่ละกลุ่ม/ฝ่าย ดำเนินการตาม กระบวนการที่กำหนด
๕	ฝายบริหารทั่วไป / คณะกรรมการจัดการ ข้อร้องเรียน รับเรื่องตอบ ชี้แจงจากกลุ่ม/ฝ่าย	๓๐ นาที/ เรื่อง	๑. พิจารณาคำตอบชี้แจงและเอกสารหลักฐานประกอบ ๒. ขอข้อมูลเพิ่มเติมกรณีที่ไม่ชัดเจน หรือไม่ตรง ประเด็น ๓. ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป กรณีถูกต้องสมบูรณ์

ลำดับ ขั้นตอน	กระบวนการ	เวลา ที่ใช้	รายละเอียดการดำเนินการ
๖	กระบวนการ ดำเนินการตอบ ข้อร้องเรียน ๖.๑ ตอบชี้แจง ทางโทรศัพท์/ โทรสาร/จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ ๖.๒ การตอบ ชี้แจงด้วย จดหมายโดย อำนาจคลังจังหวัด สุโขทัย - ทำหนังสือตอบ ชี้แจง ผู้ร้องเรียน/ หน่วยงาน ภายนอก เสนอ กรม	๓๐ นาที/ เรื่อง ๒๐/๒ ชม./ เรื่อง	๑. รับเรื่องตอบชี้แจง ๒. พิจารณาเสนอ ผู้อำนวยการกลุ่มงานกำกับและบริหารการเงินการคลังเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ ๓. ดำเนินการตอบตามช่องทางนั้น ๆ ๑. จัดทำร่างหนังสือตอบผู้ร้องเรียน ๒. เสนอ ผู้อำนวยการกลุ่มงานกำกับและบริหารการเงินการคลัง พิจารณาลงนามเสนอคลังจังหวัด ๓. คลังจังหวัดพิจารณาลงนามตอบผู้ร้องเรียน และ/หรือหน่วยงาน ภายนอก ๔. พิจารณาลงนามเรียนอธิบดีกรมบัญชีกลาง (กรณีเรื่องมาจากกรมฯ) พิจารณาลงนามตอบผู้ร้องเรียน และ/หรือหน่วยงานภายนอก
๗	การติดตามการ ดำเนินงานของ กลุ่ม/ฝ่ายที่ รับผิดชอบ - ติดตามครั้งที่ ๑ - ติดตามครั้งที่ ๒	๑๕ นาที/ เรื่อง	๑. ตรวจสอบกำหนดเวลาที่ระบุให้แจ้งตอบ ๒. ร่างบันทึกเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงานวิชาการ เพื่อติดตามครั้งที่ ๑ ๓. ๓๐ วันหลังจากการติดตามครั้งที่ ๑ ดำเนินการติดตามครั้งที่ ๒
๘	การรายงานผล การดำเนินงาน	๒ วัน/ ครั้ง	๑. เก็บข้อมูลเรื่องที่ได้รับ ประเภทของเรื่องร้องเรียน เรื่องร้องเรียนที่จบ แล้ว และจำนวนเรื่อง que ตอบชี้แจงแล้ว กลุ่ม/ฝ่าย ที่ดำเนินการ และ ระยะเวลาที่ดำเนินการ ตามแบบรายงาน ๒. แจ้งเวียนรายงานให้เจ้าหน้าที่ฯ และกลุ่ม/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องทราบ ๓. เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดไว้เพื่อจัดทำรายงานประจำปี

ลำดับ ขั้นตอน	กระบวนการ	เวลา ที่ใช้	รายละเอียดการดำเนินการ
๙	การจัดการต่อเนื่อง ให้เกิด ความพึงพอใจ ๙.๑ การ ดำเนินการกับเรื่อง ประณทขอ คำปรึกษาแนะนำ - คัดแยกเรื่องที่ สามารถให้ คำปรึกษาแนะนำ ได้	๑ ช. ม./ เรื่อง	๑. พิจารณาเรื่องที่กลุ่ม/ฝ่ายตอบชี้แจง ว่ามีความเหมาะสมที่จะได้รับการสนับสนุนงบประมาณ ๒. บันทึกเรียน กลุ่ม/ฝ่าย ที่รับผิดชอบเรื่องเพื่อรายงานความก้าวหน้า ๓. บันทึกเรียนคลังจังหวัดเพื่อพิจารณาสนับสนุนงบประมาณ ๔. ติดตามความก้าวหน้าทุก ๖ เดือน
๑๐	- บันทึกแจ้ง ผู้เกี่ยวข้องเพื่อ พิจารณา ดำเนินการตามที่ ร้องขอ - ติดตามอย่าง ต่อเนื่อง ๙.๒ การ ดำเนินการกับ เรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ - คัดแยกเรื่องที่ ต้องตรวจสอบ หรือแนวในการ ตอบข้อหาหรือของ กรมบัญชีกลาง สอบถามผู้ ร้องเรียนถึงผล การตอบสนอง ดังกล่าว - แจ้งสำนักงาน ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการกรณี	๓ ช. ม./ เรื่อง ๕ นาที/ เรื่อง ๑๐ นาที/ เรื่อง ๒ ช. ม./ เรื่อง ๑ ช. ม./	๕. ทำหนังสือตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนทราบว่าจะดำเนินการอยู่ใน ขั้นตอนใด ๑. เรื่องที่ยังไม่ได้รับการพิจารณาจัดการ จนเป็นที่พึงพอใจ ๒. มีการพิจารณาตรวจสอบและถามผลการดำเนินการจากผู้ร้องเรียน เพื่อจะได้พิจารณาดำเนินการต่อไป ๓. หากได้รับคำตอบว่ายังไม่พึงพอใจต้องแจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ ต่อไป ๔. ทำบันทึกติดตามอย่างต่อเนื่องเพื่อรายงานความก้าวหน้า ๕. สอบถามความพึงพอใจอีกครั้งเพื่อทราบความเห็น ๖. ดำเนินการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และสรุปผล ปัญหาอุปสรรค และ ข้อเสนอแนะในแต่ละเรื่อง ๗. จัดเก็บข้อมูลเพื่อการรายงานในภาพรวม

	ยังไม่พอใจ - ติดตามผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง - สอบถามความพึงพอใจจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ - สรุปข้อเท็จจริงพร้อมเหตุผลแต่ละเรื่อง - จัดเก็บข้อมูล	เรื่อง ๑ ครั้ง/ปี ๑๐ นาที/เรื่อง	
๑๑	- รายงานประจำปี - รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล - ส่งรายงานให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ	๑ ครั้ง/ปี	๑. เป็นการนำข้อมูลจากรายงานรวมทั้งกิจกรรมที่ดำเนินการตลอดทั้งปีมาวิเคราะห์ และประเมินผล ๒. การวิเคราะห์ข้อมูลจะพิจารณาในประเด็นที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานการปรับปรุงกระบวนการงานของหน่วยงานและองค์กร เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนา ๓. รายงานผลให้ผู้บริหารทราบพร้อมข้อเสนอแนะ รวมทั้งแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ

๒.๓ การตอบข้อร้องเรียนตามกรณี

กรณีที่ ๑ การตอบให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ดำเนินการดังนี้

- ตอบผู้ร้องเรียนเบื้องต้น ด้วยแบบหนังสือประทับตรา โดยมีเนื้อหาประกอบด้วย

- การอ้างถึงหนังสือร้องเรียนโดยสรุป

- บทส่งท้ายระบุว่า สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัยได้รับเรื่องและมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพิจารณาแล้ว ได้ผลประการใดจะเรียนให้ทราบต่อไป

- คลังจังหวัดสุโขทัย เป็นผู้ลงนาม

กรณีที่ ๒ ผู้ร้องเรียนทำเรื่องถึงกรมบัญชีกลาง ดำเนินการดังนี้

- ตอบผู้ร้องเรียน และผู้เกี่ยวข้อง ด้วยหนังสือราชการภายนอกโดยมีเนื้อหาประกอบด้วย

- การอ้างถึงหนังสือร้องเรียนโดยสรุป

- การรายงานผลการพิจารณาโดยละเอียด

- บันทึกเรียนอธิบดีกรมบัญชีกลางผ่านคลังจังหวัด เพื่อพิจารณาลงนามตอบผู้ร้องเรียน โดยมีเนื้อหาประกอบด้วย

- การอ้างถึงหนังสือร้องเรียนโดยสรุป
- การรายงานผลการพิจารณาโดยละเอียด
- บทส่งท้ายระบุว่า จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนามในหนังสือตอบผู้ร้องเรียนที่แนบ

๒.๔ การจัดการข้อร้องเรียน ตามประเภทของการร้องเรียน

- การดำเนินการตอบสนองต่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกชั้นนั้น จะต้องติดตามให้กลุ่ม/ฝ่าย ผู้รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ปัญหา หรือชี้แจงทำความเข้าใจ จนกว่าผู้ร้องเรียนจะเกิดความพึงพอใจ

- การดำเนินการตอบสนองผู้ร้องขอคำปรึกษาแนะนำนั้น กลุ่ม/ฝ่าย ผู้รับผิดชอบจะต้องพิจารณารายละเอียดการขอคำปรึกษาว่าเป็นเรื่องที่เคยปรึกษาแนะนำกันเป็นประจำ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้คำปรึกษาได้ทันที ยกเว้น คำปรึกษาที่เป็นเรื่องเทคนิค หรือข้อกฎหมายที่เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาไม่ได้ ไม่ชัดเจน ให้เสนอหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่ายพิจารณาแนวทางการตอบก่อน หรือหากหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่ายตอบไม่ได้ ไม่ชัดเจน เนื่องจากเป็นเรื่องระบบ หรือข้อกฎหมาย ให้ประสานกับกองที่รับผิดชอบในกรมบัญชีกลาง หรือทำหนังสือหารือกรมบัญชีกลางต่อไป

- การดำเนินการเพื่อแสดงความขอบคุณต่อผู้ให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะนั้น ตอบขอบคุณผู้ปรารภรณาดิเรียน อธิบดีกรมฯ ผ่านคลังจังหวัด หัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย ตามสายการบังคับบัญชาเพื่อทราบ และลงนามในหนังสือตอบที่แนบ

๒.๕ การรายงาน

๒.๕.๑ การรายงานแผนผล

การรายงานสถิติผลงานประจำเดือน หรือประจำปี สามารถรายงานได้ตามหัวข้อรายงานดังนี้

๑. รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามประเภทเรื่อง
๒. รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการติดต่อ
๓. รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามสถานะเรื่อง
๔. รายงานแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ตอบแล้วทั้งหมด
๕. รายงานแสดงรายละเอียดเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๒.๕.๒ การรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ในการจัดการข้อร้องเรียนนั้นมีหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้อง คือ กลุ่มงานกำกับและบริหารการเงินการคลังฝ่ายบริหารทั่วไป และกลุ่ม/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน ดังนั้น ในการติดตามผลการปฏิบัติงานจึงจะแสดงผลงานรวม และผลการดำเนินการของหน่วยงานในรูปของกราฟ โดยใช้ข้อมูล การตอบชี้แจงของสำนักงานคลังในภาพรวมเป็นหลัก

ภาคผนวก

๑) กล่องรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย



๒) ร้องทุกข์ ร้องเรียน ผ่านช่องทางโทรศัพท์สายตรงคลังจังหวัดสุโขทัย หมายเลข ๐๖๕-๕๑๙๙๒๐๕



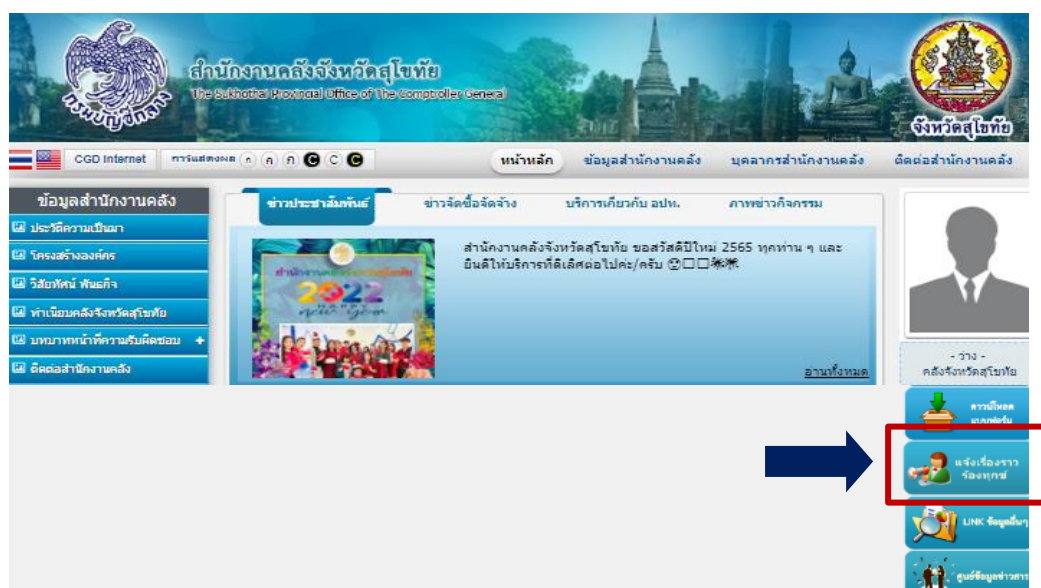
๓.) ร้องทุกข์ ร้องเรียน ผ่านช่องทาง QR Code



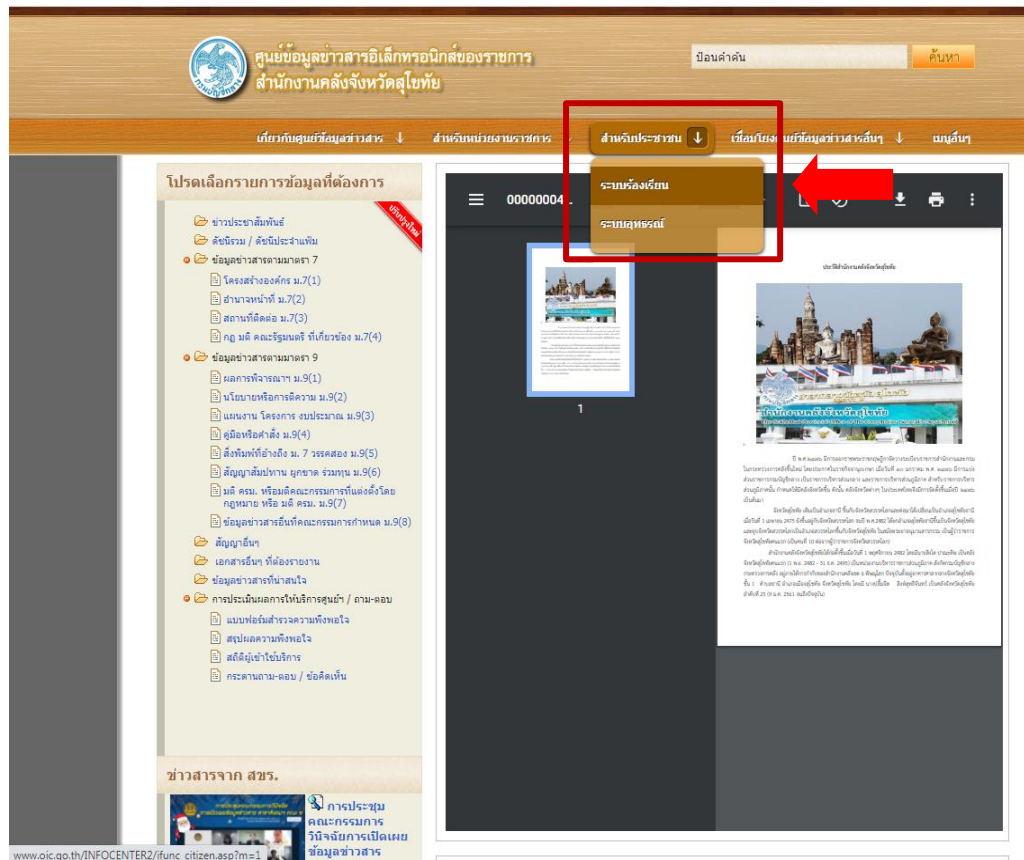
๔.) ระบบรับเรื่องร้องเรียน แจ้งปัญหา/ข้อเสนอแนะ ผ่าน website กรมบัญชีกลาง



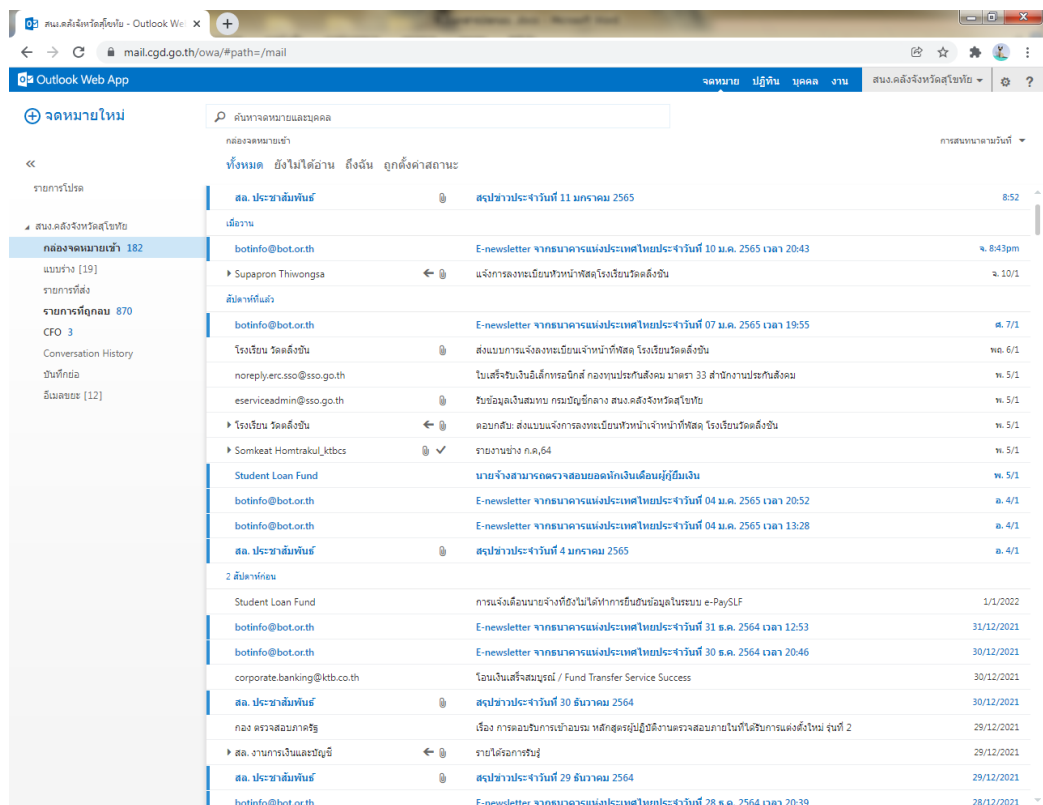
๕.) ระบบรับเรื่องร้องเรียน ผ่าน website สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย



๖.) ระบบรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย



๗.) ร้องเรียนผ่าน E-mail : sti@cgd.go.th ของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย



๘.) ร้องเรียนผ่าน Facebook สนง. คลังจังหวัดสุโขทัย



๙.) ร้องเรียนผ่าน Line คลังจังหวัดสุโขทัย

