

คู่มือการปฏิบัติงาน  
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



สำนักงานคลังจังหวัดตาก  
ศาลากลางจังหวัดตาก ชั้น 1 อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก 63000

# คำนำ

ตามที่ กระทรวงกระทรวงการคลัง ได้ดำเนินมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจ มาตรการชดเชยรายได้แก่ลูกจ้างของสถานประกอบการที่ได้รับผลกระทบหรือผู้ได้รับผลกระทบอื่น ๆ ของการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และได้เปิดช่องทางการให้บริการประชาชนสามารถยื่นเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ สำนักงานคลังจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มีความประสงค์จะยื่นเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้น

สำนักงานคลังจังหวัดตาก จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานคลังจังหวัดตาก เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน สำนักงานคลังจังหวัดตากหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

สำนักงานคลังจังหวัดตาก

เมษายน ๒๕๖๔

## วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## การร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานคลังจังหวัดตาก มีช่องทางการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑) โทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๕-๕๑๒๐๘๙-๙๐ หรือ Hotline ๐๘๖-๔๔๘๑๗๖๕

๒) เว็บไซต์สำนักงานคลังจังหวัดตาก [www.cgd.go.th/tak](http://www.cgd.go.th/tak)

๓) เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง [www.cgd.go.th](http://www.cgd.go.th)

๔) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการสำนักงานคลังจังหวัดตาก

[www.oicgo.th/infocenter๒/๒๘๒/](http://www.oicgo.th/infocenter๒/๒๘๒/)

๕) ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานคลังจังหวัดตาก ศาลากลางจังหวัดตาก ชั้น ๑ ถนนพหลโยธิน ตำบลหนองหลวง อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ๖๓๐๐๐

๖) Facebook สำนักงานคลังจังหวัดตาก

๗) ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตาก (สำนักงานคลังจังหวัดตากได้มอบหมายเจ้าหน้าที่ในสังกัดปฏิบัติงานร่วมกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด)

## หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

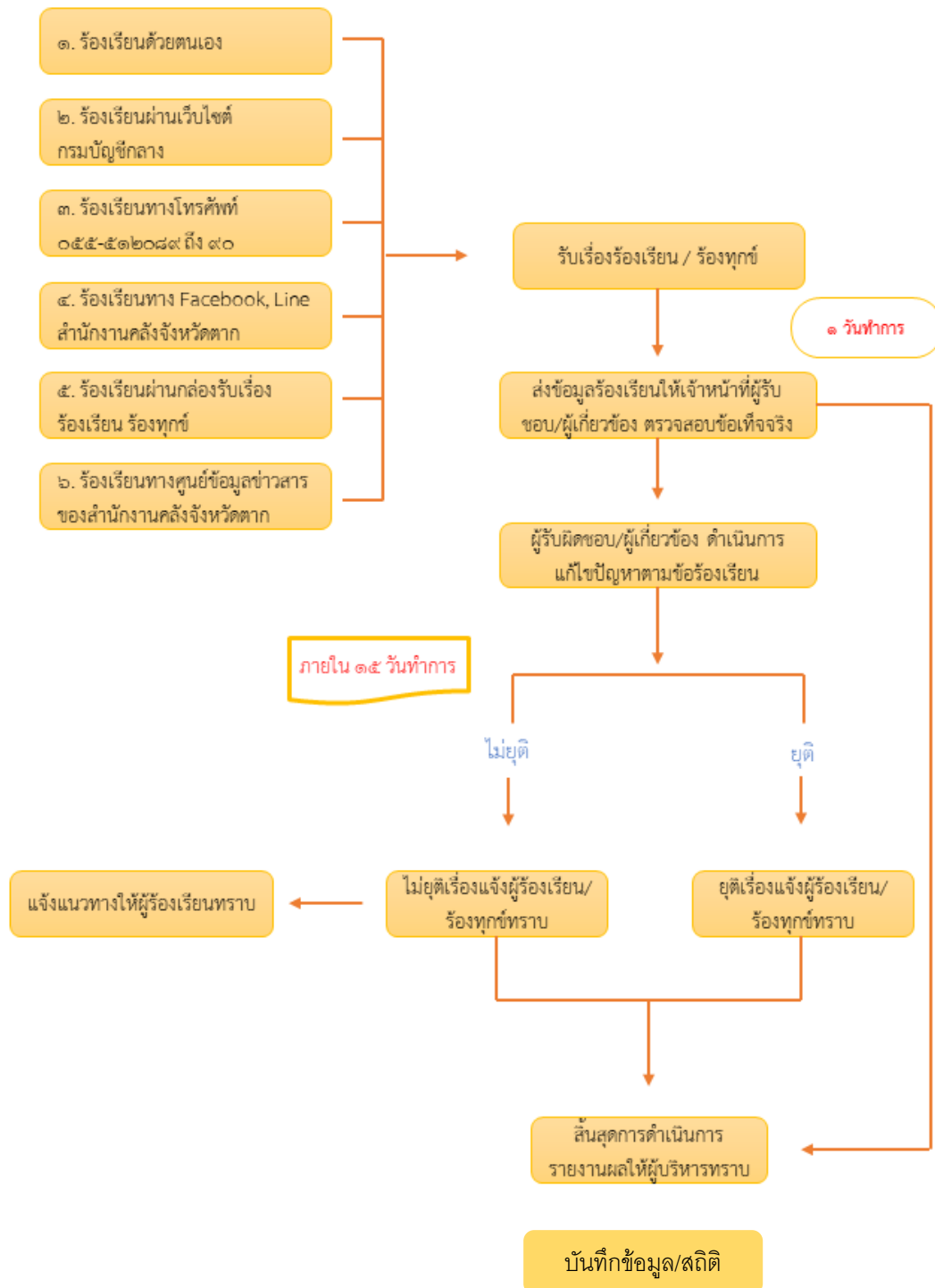
๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) โดยใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
  - ๒) เจ้าหน้าที่ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
  - ๓) เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม
- ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๔) ลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยการชี้แจง สร้างความเข้าใจจนเป็นที่ยุติ
  - ๕) สรุปผลและรายงานผลให้ผู้บริหารทราบ
  - ๖) เจ้าหน้าที่บันทึกเก็บข้อมูลและสถิติเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่อไป

### การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                                        | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------|----------|
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์                           | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                      |          |
| ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                      |          |
| ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์                       | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                      |          |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ต่างๆ                     | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                      |          |
| ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก                            | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                      |          |



## แบบรับเรื่องราวร้องทุกข์

วันที่ \_\_\_\_\_ เดือน \_\_\_\_\_ พ.ศ. \_\_\_\_\_

ชื่อ \_\_\_\_\_ นามสกุล \_\_\_\_\_

ที่อยู่ \_\_\_\_\_

รหัสไปรษณีย์ \_\_\_\_\_

หมายเลขโทรศัพท์ \_\_\_\_\_

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน

เรื่องที่ขอรับบริการ \_\_\_\_\_

เรียน \_\_\_\_\_

ด้วยข้าพเจ้ามีความประสงค์ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ \_\_\_\_\_ ผู้ขอใช้บริการ

( \_\_\_\_\_ )

หลักฐานเบื้องต้นที่ได้ยื่นประกอบคำขอใช้บริการ

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

หมายเหตุ : หลักฐาน เช่น สำเนาบัตรประชาชน บัตรแสดงตนอื่น ๆ เป็นต้น

รายงานสถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
สำนักงานคลังจังหวัดตาก

| เดือน           | จำนวนเรื่อง<br>ร้องเรียน | ดำเนินการ<br>เรียบร้อยแล้ว | อยู่ระหว่าง<br>ดำเนินการ | ยังไม่ได้<br>ดำเนินการ |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|------------------------|
| ตุลาคม ๒๕๖๓     | -                        | -                          | -                        | -                      |
| พฤศจิกายน ๒๕๖๓  | -                        | -                          | -                        | -                      |
| ธันวาคม ๒๕๖๓    | -                        | -                          | -                        | -                      |
| มกราคม ๒๕๖๔     | -                        | -                          | -                        | -                      |
| กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ | -                        | -                          | -                        | -                      |
| มีนาคม ๒๕๖๔     | -                        | -                          | -                        | -                      |
| เมษายน ๒๕๖๔     | -                        | -                          | -                        | -                      |
| พฤษภาคม ๒๕๖๔    | -                        | -                          | -                        | -                      |
| มิถุนายน ๒๕๖๔   | -                        | -                          | -                        | -                      |
| กรกฎาคม ๒๕๖๔    | -                        | -                          | -                        | -                      |
| สิงหาคม ๒๕๖๔    | -                        | -                          | -                        | -                      |
| กันยายน ๒๕๖๔    | -                        | -                          | -                        | -                      |
| รวม             | -                        | -                          | -                        | -                      |