



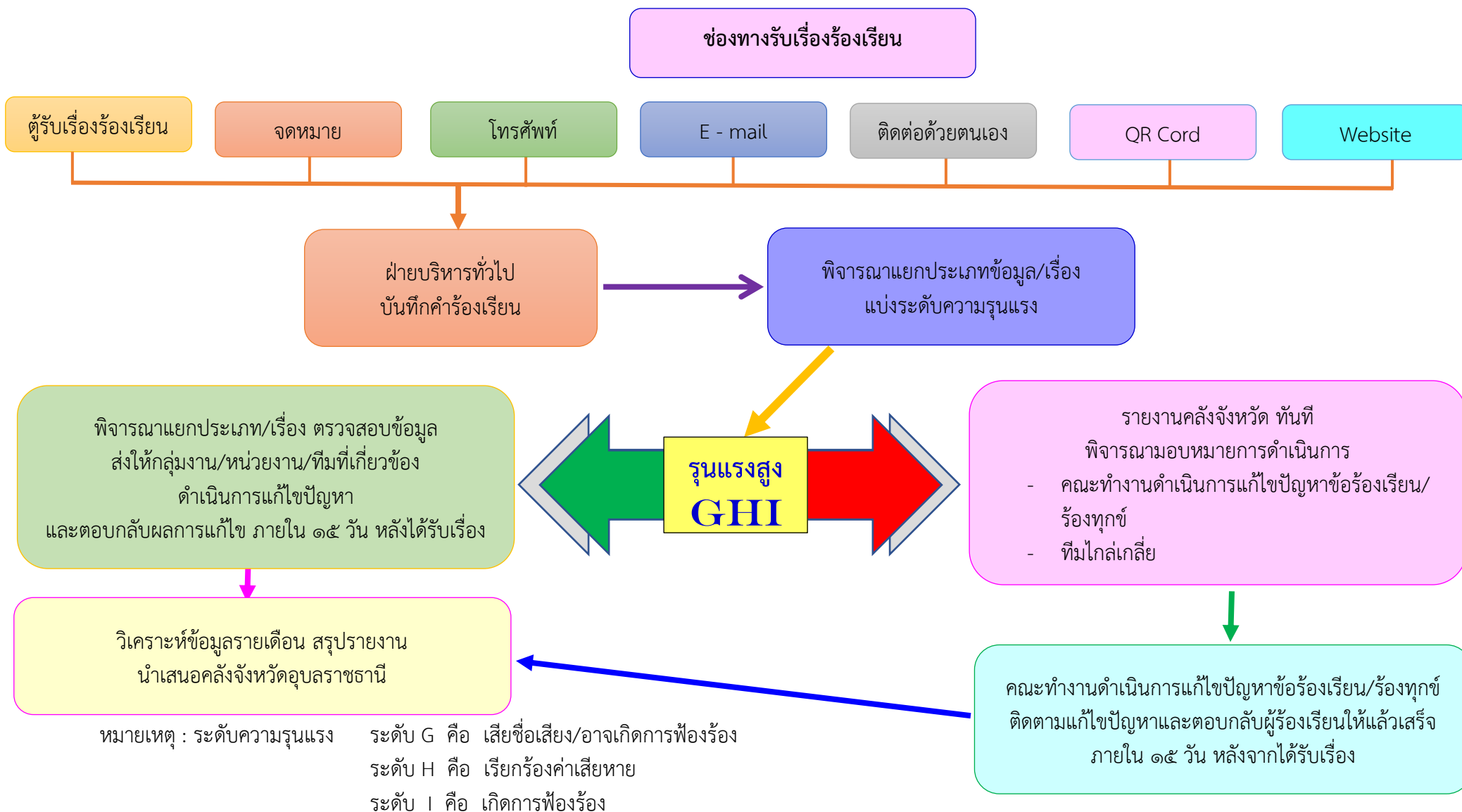
# คู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี

โทร 0 4534 4574 – 6

คลังจังหวัด 06 3192 1959

# กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ สำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี



## ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ

## ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานีเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้ง เพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ สำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

## ๓. สถานที่ตั้ง

สำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ศาลากลางจังหวัดอุบลราชธานี ชั้น ๑ ถนนแจ้งสนิท ตำบลแจระแม อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๐๐๐ โทรศัพท์ ๐ ๔๕๓๔ ๔๕๗๔ - ๖ และหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๑๙๒ ๑๙๕๙

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานีใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

๕.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๓ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ทราบกระบวนการขั้นตอนในการรับเรื่องร้องเรียน

๕.๔ เพื่อให้การปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้

## ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนทั่วไปและผู้ที่มาใช้บริการจากสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

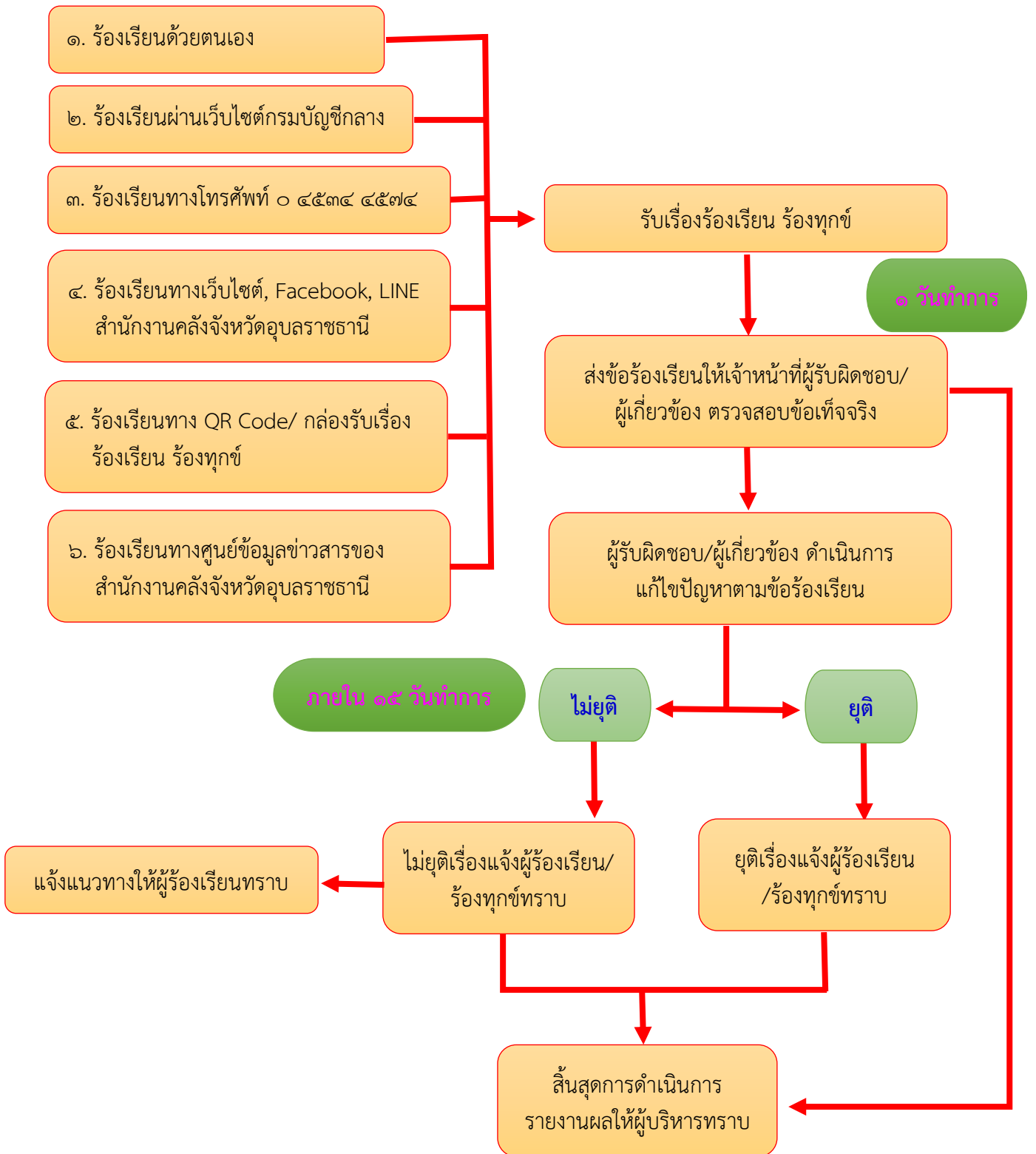
“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มาใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

## ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

๗.๑ เปิดให้บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ สำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี จุดเคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ ในวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (เว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. ไม่พักกลางวัน

๗.๒ เปิดให้บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์, Facebook, Line, E-mail, Twitter, Instagram, เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๙.๑ จัดทำประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๙.๓ การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี
- ๙.๔ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี เพื่อความสะดวกในการประสานงาน
- ๙.๕ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบปฏิบัติตามกระบวนการข้อร้องเรียน แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี (หน้า ๓)

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	จุดบริการเคาน์เตอร์บริการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๕๓๔ ๔๕๗๔ - ๖	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	จุดบริการเคาน์เตอร์บริการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/E-mail สำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ฝ่ายบริหารทั่วไป
ร้องเรียนทาง Facebook Twitter Instagram และ QR Code	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ฝ่ายบริหารทั่วไป

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

- กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ
- ช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

**๑๒. การประสานงานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ**

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง
- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณา เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

**๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน**

ผู้ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

**๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ**

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

**๑๕. มาตรฐานงาน**

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

**๑๖. แบบฟอร์ม**

แบบฟอร์มใบแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

**๑๗. จัดทำโดย**

คณะกรรมการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๕๓๔ ๔๕๗๔ - ๖
- เว็บไซต์ <https://www.cgd.go.th/ubn/ubn>

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรียน  คลังจังหวัดอุบลราชธานี

ข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว).....

อายุ.....ปี  อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....

- ขอร้องเรียน
- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน          | <input type="checkbox"/> ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร |
| <input type="checkbox"/> ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน        | <input type="checkbox"/> ด้านการให้บริการ         |
| <input type="checkbox"/> ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ | <input type="checkbox"/> อื่นๆ .....              |

เนื่องจาก.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

เพื่อดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(.....)