คู่มือแนวทางการปฏิบัติงาน

การจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ

โทร : 044-811178, 044-816184, 044-821310
สำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ
สำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ
สำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ศาลากลางจังหวัดชัยภูมิ
ชั้น 1 ถ.บรรณาการ ต.ในเมือง อ.เมืองชัยภูมิ จ.ชัยภูมิ
www.cgd.go.th/cmp
cmp@cgd.go.th

สารบัญ

บทนำ 3

ที่มา 3

วัตถุประสงค์ 3

ประโยชน์ที่ได้รับ 3

หมวด 1 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน 4

1.1 คำจำกัดความ 4

1.2 ประเภทข้อร้องเรียน 4

1.3 การประเมินความซับซ้อน 4

หมวด 2 กระบวนการจัดเรื่องร้องเรียน 5

2.1 ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน 5

2.2 ขั้นตอนการดำเนินการ 5

หมวด 3 ช่องทางการร้องเรียน 7

3.1 ช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ 7

3.2 วิธีการเข้าใช้งานผ่านระบบรับร้องเรียน 12
ผ่านหน้าเว็บไซต์สำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ

บทนำ

ที่มา

สำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ เห็นความสำคัญของการรับฟังความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เนื่องจากทำให้ได้รับข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานเพื่อนำมาปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนาให้ดีขึ้นตามความต้องการดังกล่าว ซึ่งในส่วนของการจัดการข้อร้องเรียน ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวม และจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์ เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการ ของผู้รับบริการฯ อย่างเหมาะสมและทันท่วงที

สำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิมีกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย ดังนั้น หากสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิมีวิธีการที่ชัดเจนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เป็นแนวทางเดียวกัน จะทำให้สามารถนำข้อสังเกต ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ตลอดจนคำชมเชย ไปพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพได้ จึงได้จัดทำ “คู่มือแนวทางปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ” ขึ้น

วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานกรณีเกิดเรื่องร้องเรียน

2.2 เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิทราบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน อันจะนำไปสู่ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ

ประโยชน์ที่ได้รับ

3.1 บุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิมีแนวทางการปฏิบัติงานกรณีเกิดเรื่องร้องเรียน

3.2 สำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิสามารถใช้ข้อคิดเห็น ข้อสังเกต และข้อเสนอแนะจากบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกมาสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิรับทราบช่องทางตลอดจนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ

หมวด 1 ประเด็นที่เกี่ยวของกับการร้องเรียน

1.1 คำจำกัดความ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง บุคคล องค์กร หรือตัวแทนที่ส่งคำร้องเรียน

คำร้องเรียน หมายถึง ความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจในผลการดำเนินการขององค์กร ผลิตภัณฑ์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจน หรือมีนัยสำคัญที่สามารถตอบสนองได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- **ผู้รับบริการ** ประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่และบุคคลในครอบครัว ผู้รับบำนาญ ผู้ค้ำกับภาครัฐ ประชาชนผู้มีสิทธิรับเงินสวัสดิการของรัฐ
- **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** ประกอบด้วย บุคคลภายนอกที่ได้รับผลกระทบทางตรงและทางอ้อม ได้แก่ ครอบครัว ประชาชนผู้มีสิทธิ์ ผู้ผลิตสินค้า/เกษตรกร พนักงานภาคขนส่ง ผู้มีสิทธิรับเงินจากหน่วยงานของรัฐ บุคคลในครอบครัวของผู้รับบำนาญ

1.2 ประเภทข้อร้องเรียน

ประเภทการร้องเรียนที่ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถร้องเรียนได้ แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ประกอบด้วย

1) บุคลากร/เจ้าหน้าที่
2) กระบวนงาน/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
3) การติดต่อสื่อสาร
4) คุณภาพสินค้าและบริการ

1.3 การประเมินความซับซ้อน

1) ซับซ้อนมาก ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 60 วันทำการ โดยศึกษาวิเคราะห์, ประชุม, รับฟังความคิดเห็น, แก้ไข หลักเกณฑ์/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

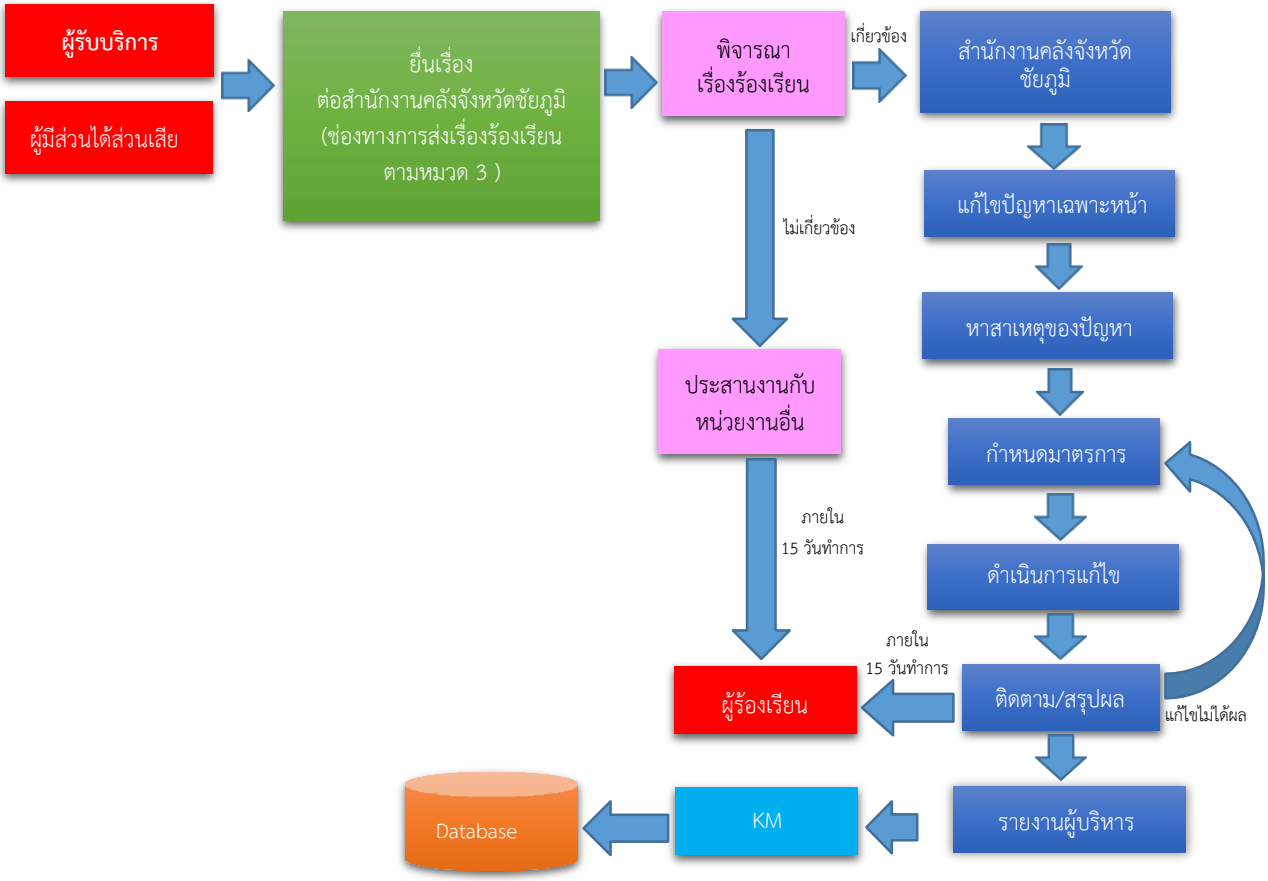
2) ซับซ้อนปานกลาง ระยะเวลาภายใน 30 วันทำการ โดยศึกษาวิเคราะห์, ประชุม, สรุป, ตอบข้อร้องเรียน

3) ซับซ้อนน้อย ระยะเวลาภายใน 10 วันทำการ โดยศึกษาวิเคราะห์, ตอบข้อร้องเรียน

4) ไม่ซับซ้อน แจ้งผู้ร้องเรียนภายใน 3 วันทำการ

หมวด 2 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

2.1 ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



2.2 ขั้นตอนการดำเนินการ

1) คลังจังหวัดชัยภูมิดำเนินการแต่งตั้งคณะทำงานติดตามผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อพิจารณากลั่นกรอง ศึกษาข้อมูลด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ

2) ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ

3) ผู้ดูแลรับผิดชอบช่องทางการดำเนินการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ รับเรื่อง และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ก่อนส่งเรื่องให้คณะทำงานติดตามผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาการร้องเรียน/ร้องทุกข์

4) การพิจารณาดำเนินการ คณะทำงานติดตามผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาการร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะพิจารณาร่วมกับกลุ่ม/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องตามประเภทข้อร้องเรียน ประเมินความซับซ้อน หาสาเหตุ ของปัญหา กำหนดมาตรการ ดำเนินการแก้ไขปัญหา ติดตามผลจนสามารถยุติเรื่อง จากนั้นให้สรุปผล และรายงานต่อผู้บริหาร

5) นำข้อสังเกตที่ได้รับเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน เช่น การอบรมให้ความรู้ภายในสำนักงาน (KM) เป็นต้น เพื่อไม่ให้เกิดปัญหา หรือมีเรื่องร้องเรียนเกิดขึ้นอีกในอนาคต

6) จัดให้มีทะเบียนหรือฐานข้อมูลข้อร้องเรียน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน

7) ระยะเวลาดำเนินการ

- กรณีเกี่ยวข้องกับสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ต้องพิจารณาดำเนินการแล้วเสร็จและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ภายใน 15 วันทำการ หากไม่แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการให้แจ้งการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วยว่าอยู่ระหว่างการพิจารณาเรื่องใด และสำเนาแจ้งให้สำนักงานเลขานุการกรมทราบด้วย

- กรณีไม่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ให้ประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน ภายใน 15 วันทำการ

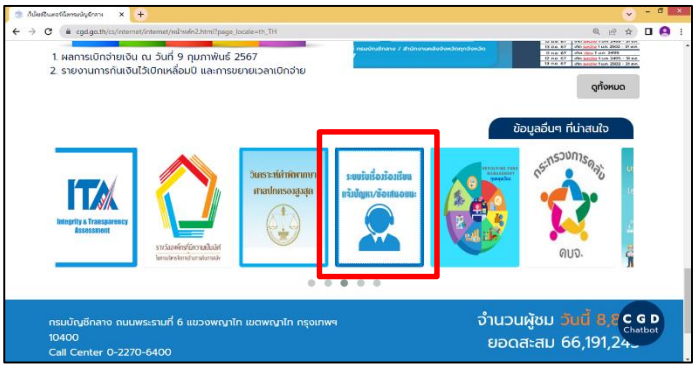
8) กรณีเกิดประเด็นใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงานที่อยู่ในความสนใจของผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชนทั่วไป คลังจังหวัดชัยภูมิอาจพิจารณาดำเนินการเผยแพร่ข้อมูล ข้อเท็จจริง ทางสื่อต่าง ๆ เช่น ปิดประกาศ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์ การให้สัมภาษณ์ การแถลงข่าว การลงพื้นที่ การประชุมชี้แจง การจัดอบรม เป็นต้น เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันและลดโอกาสการเกิดข้อร้องเรียน

หมวด 3 ช่องทางการร้องเรียน

3.1 ช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ

1) เว็บไซต์สำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ **https://www.cgd.go.th/cs/cmp/cmp/หน้าหลัก_2.html?page_locale=th_TH**

2) ระบบรับเรื่องร้องเรียน เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง www.cgd.go.th



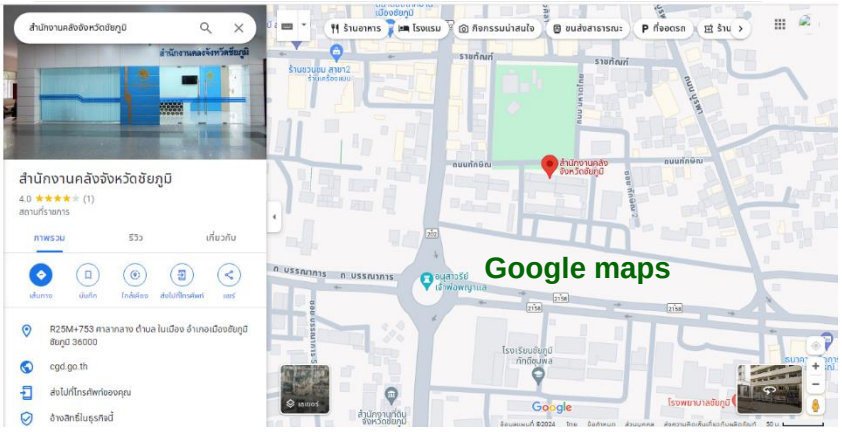
3) Mobile คลินิก เช่น จังหวัดเคลื่อนที่ เป็นต้น

4) e-mail สำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ

e-mail : cmp@cgd.go.th

5) Call center (02 270 6400) ของกรมบัญชีกลาง

6) การติดต่อด้วยตนเอง ณ สำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ศาลากลางจังหวัดชัยภูมิ ถนนบรรณาการ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ 36000

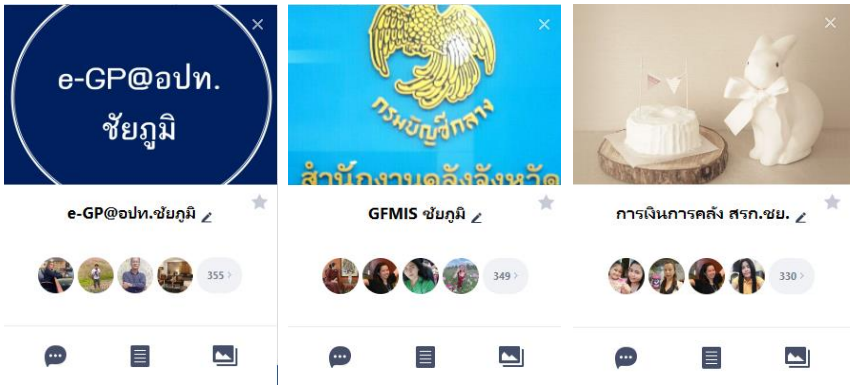


7) กล่องรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ แสดงความคิดเห็น ณ หน้าเคาน์เตอร์สำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ

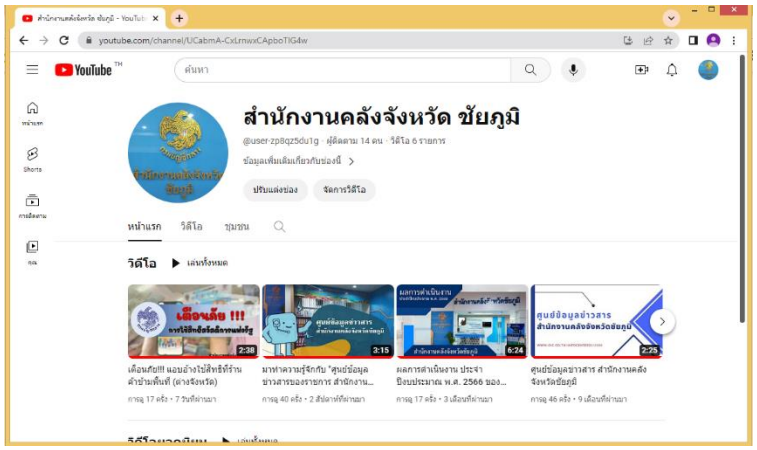
8) Social network เช่น

- Page Facebook สำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ

- LINE กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มการเงิน พัสดุ ตรวจสอบภายใน งบทดลอง อปท. ในจังหวัดชัยภูมิ, เร่งรัดเบิกจ่ายชัยภูมิ, คบจ.ชัยภูมิ, GFMIS ชัยภูมิ, การเงินการคลัง สรก.ชัยภูมิ

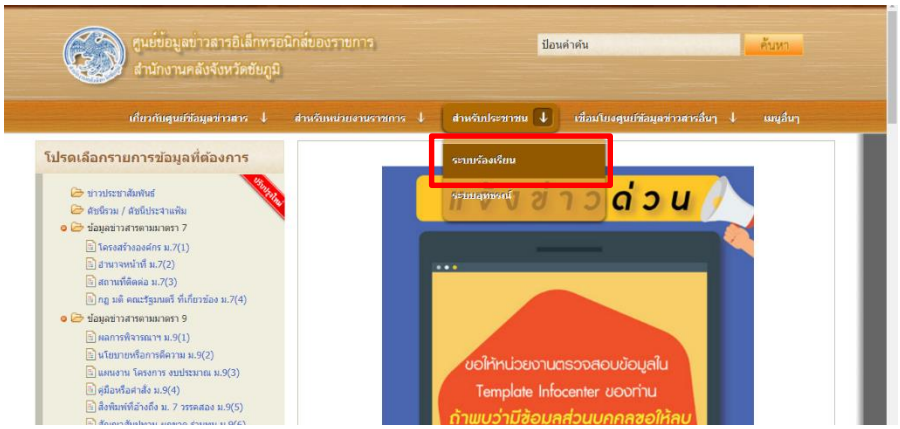


- Youtube channel สำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ



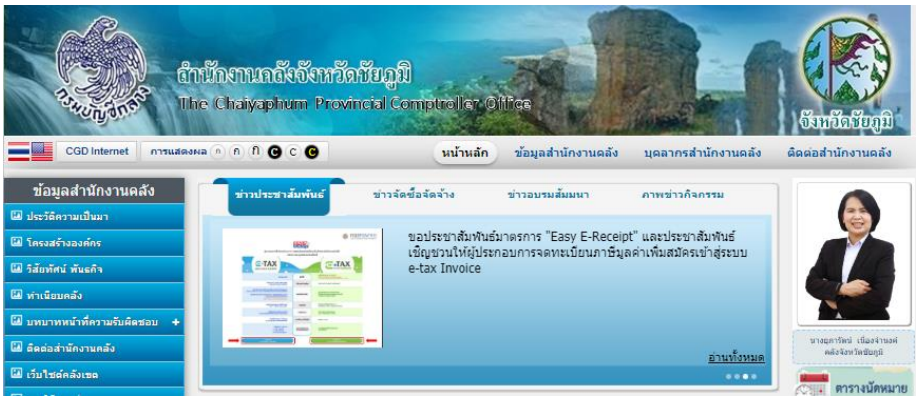
9) ช่องทางการให้บริการและติดต่อสื่อสารเพื่อประชาชน

10) เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ

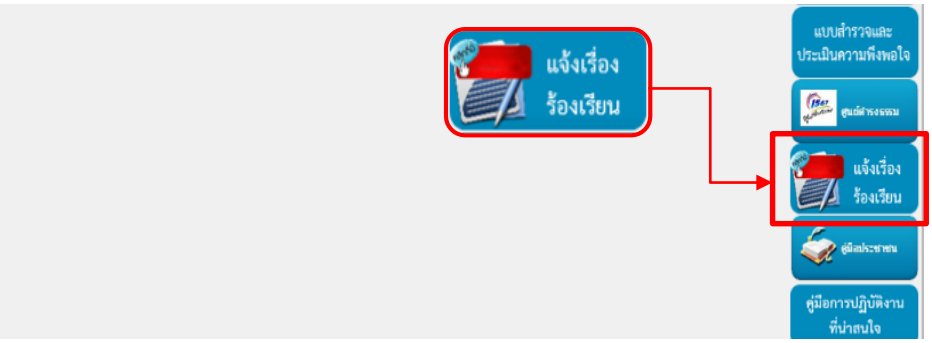


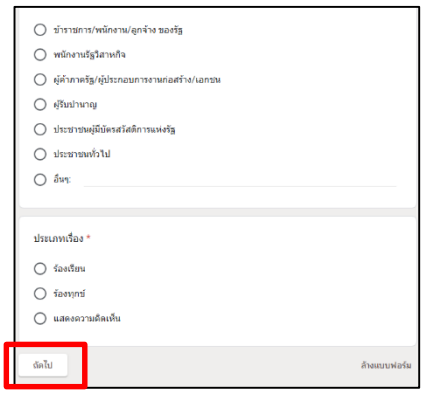
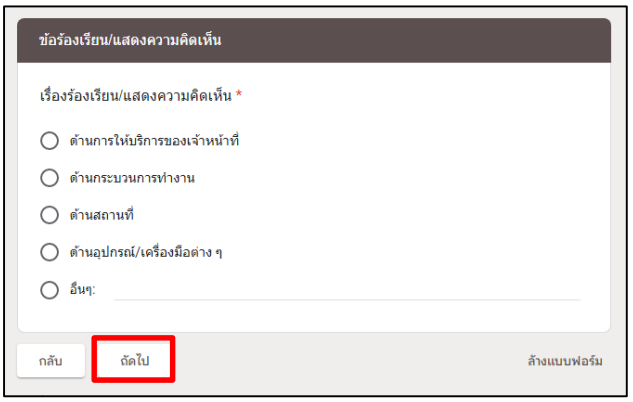
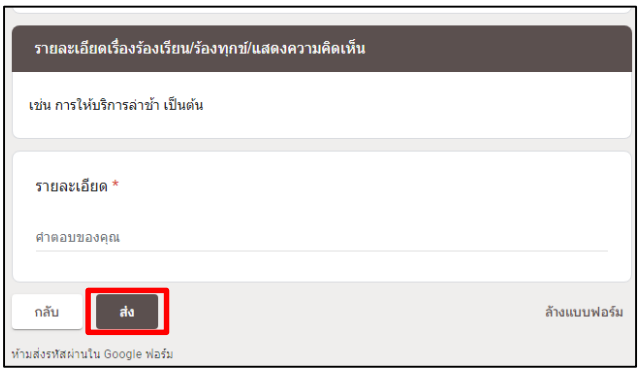
3.2 วิธีการเข้าใช้งานผ่านระบบรับร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์สำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ

1) เข้าเว็บไซต์สำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ **https://www.cgd.go.th/cs/cmp/cmp/หน้าหลัก_2.html?page_locale=th_TH**



2) คลิ๊กที่แบนเนอร์ “แจ้งเรื่องร้องเรียน”



3) เข้าสู้ระบบการร้องเรียน ร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวข้องกับภารกิจของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ

4) กรอกข้อมูลของผู้ร้องเรียน และข้อมูลการร้องเรียน จากนั้นกดปุ่ม “ส่ง”