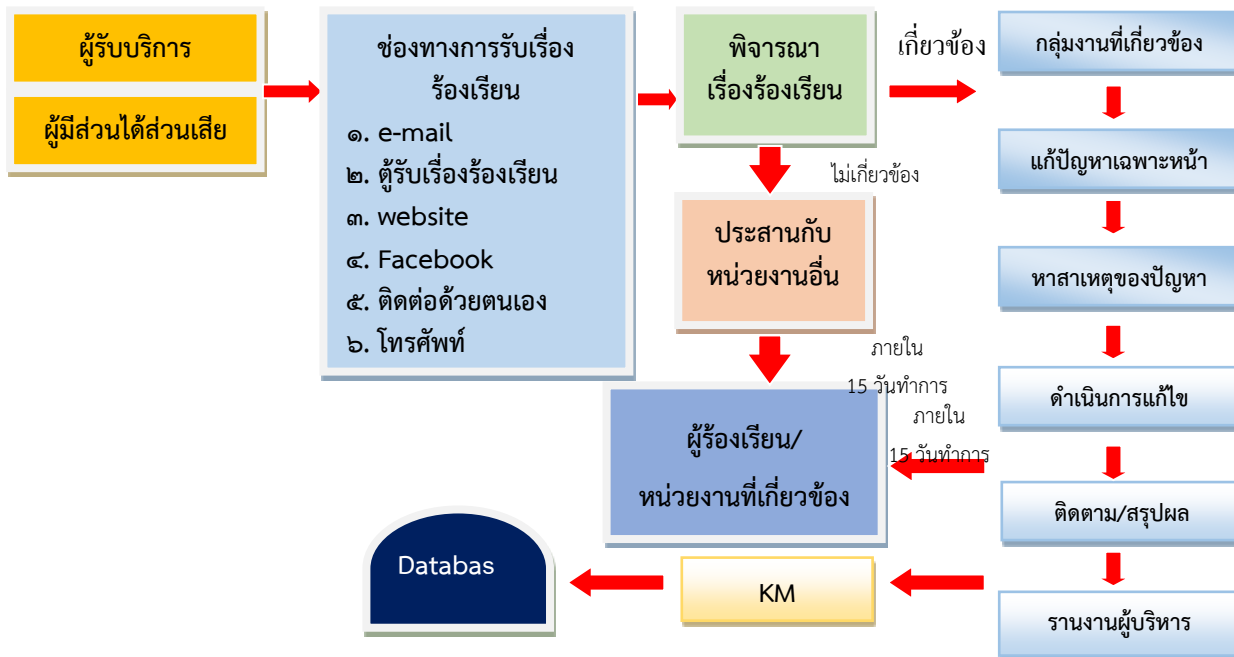


กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



สำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรีมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการหลายช่องทาง ประกอบด้วย e-mail ผู้รับเรื่องร้องเรียน Website Facebook ติดต่อด้วยตนเอง สำหรับให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เลือกใช้ช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรีตามความสะดวกของผู้รับบริการ ได้กำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โดยจัดส่งเรื่องให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน หากพิจารณาข้อร้องเรียนแล้วเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นจะดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าว หลังจากนั้นจะดำเนินการติดตามผล/สรุปผล รวมทั้งรายงานให้ผู้บริหารทราบรวมถึงแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบภายใน ๑๕ วันหลังดำเนินการแล้วเสร็จ และนำข้อร้องเรียนดังกล่าวมาศึกษาวิเคราะห์เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรีได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ พร้อมทั้งจัดทำฐานข้อมูลสำหรับการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

คำจำกัดความ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง บุคคล องค์กร หรือตัวแทนที่ส่งเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนที่ได้จากช่องทางที่กำหนด

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนตามอำนาจหน้าที่

ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ
- เจ้าหน้าที่และบุคคลในครอบครัว
- ผู้รับบำนาญ
- ผู้ค้ากับภาครัฐ
- ประชาชนผู้มีสิทธิรับสิทธิสวัสดิการของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บุคคลที่รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี