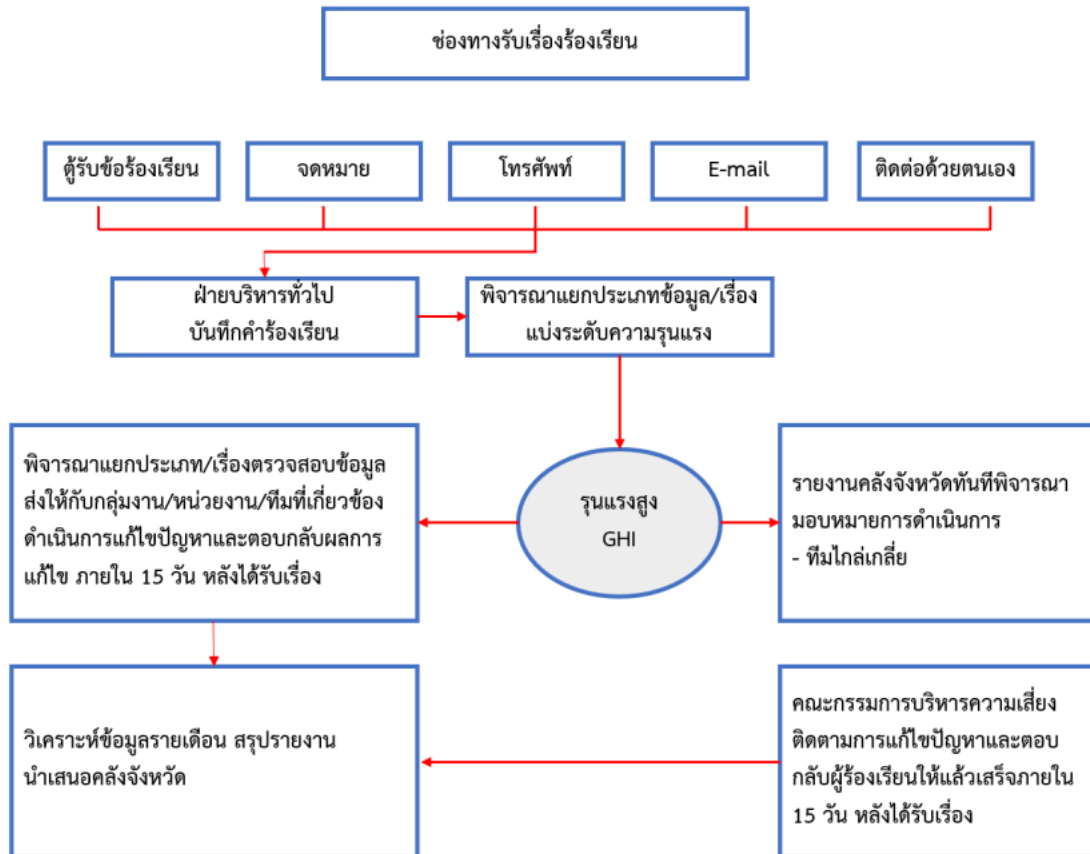


คู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์



สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก
โทร. ๐ ๓๗๓๑ ๑๒๙๐ , ๐ ๓๗๓๑ ๒๐๗๕
e-Mail : nyk@cgd.go.th

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก



หมายเหตุ : ระดับความรุนแรง

ระดับ G	คือ	เสียชื่อเสียง/อาจเกิดการฟ้องร้อง
ระดับ H	คือ	เรียกร้องค่าเสียหาย
ระดับ I	คือ	เกิดการฟ้องร้อง

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายกเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำรุงทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้ง เพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก จึงแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ชั้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ศาลากลางจังหวัดนครนายก ชั้น ๑ ถนนสุวรรณศร ตำบลท่าช้าง อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ๒๖๐๐๐ โทรศัพท์ : ๐-๓๗๓๑-๑๒๔๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของผู้รับบริการ

๕.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดนครนายกมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๓ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายกทราบถึงกระบวนการขั้นตอนในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่าง ๆ

๕.๔ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนทั่วไปและประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก

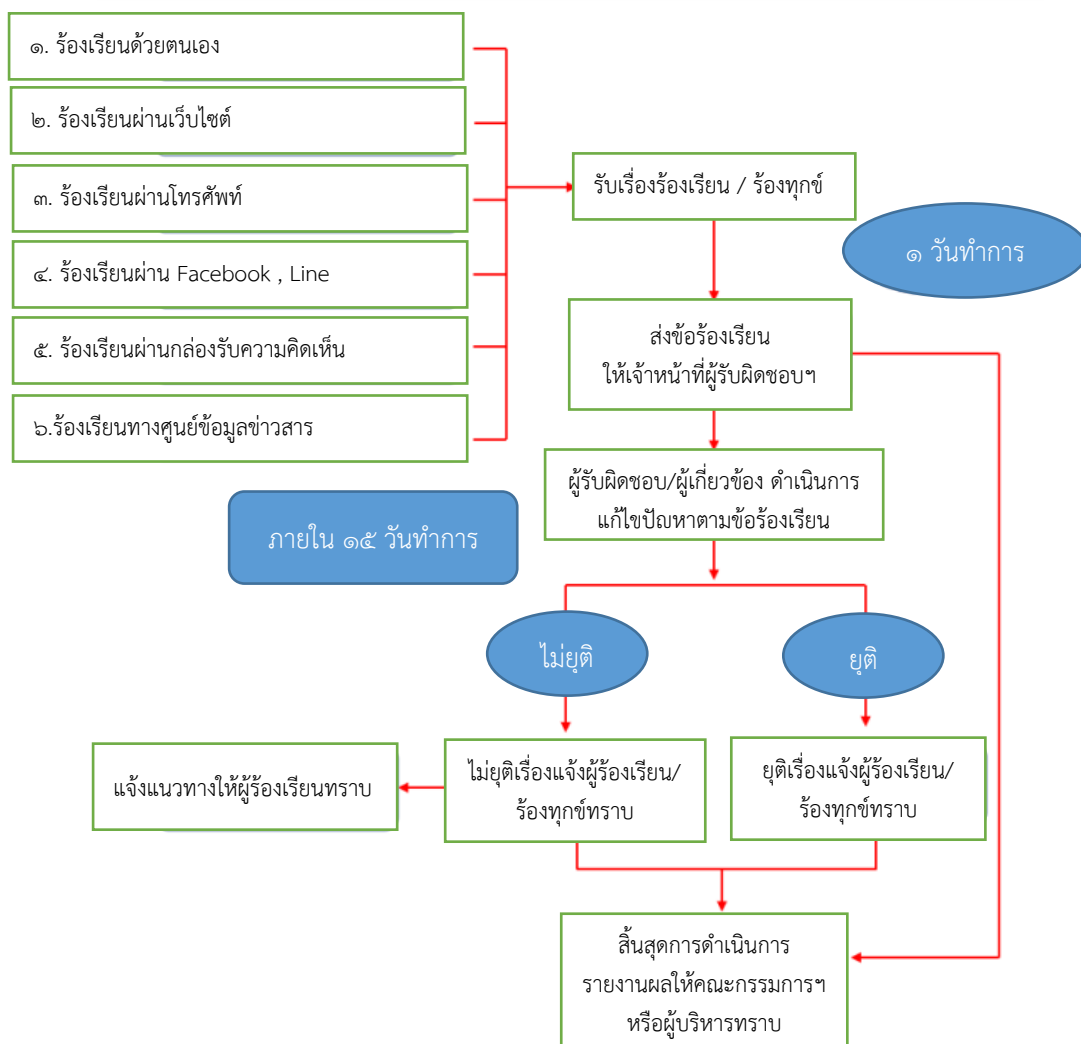
“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“การร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มารับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ติดต่อทางโทรศัพท์ / หนังสือ / จดหมาย / เว็บไซต์ และ Facebook

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (เว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ – ๑๗.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๙.๑ การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก
- ๙.๒ จัดทำคำสั่งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก เพื่อทราบเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบและเพื่อความสะดวกในการประสานงาน
- ๙.๔ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบปฏิบัติตามกระบวนการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบผ่านช่องทางต่าง ๆ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาแนวทางแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	(ตามคำสั่งสนง.คลังจังหวัดนครนายก)
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ หรือ e-mail สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๔. ร้องเรียนทาง Facebook , Line	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๕. ร้องเรียนผ่านกล่องรับฟังความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๖. ร้องเรียนผ่านศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการ เป็นต้น จัดทำหนังสือเสนอต่อผู้บริหารเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายกให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือเสนอผู้บริหารพิจารณา เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์ฯ และผู้ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการฯ (ผู้บริหาร) ทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้รับบริการทราบ

๑๔.๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน / ร้องทุกข์ สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก

๑๗. จัดทำโดย

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก

หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๗๓๑ ๑๒๙๐ , ๐ ๓๗๓๑ ๒๐๗๕

เว็บไซต์ : <https://www.cgd.go.th/nyk>

e-mail : nyk@cgd.go.th

Facebook : สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก