



คู่มือแนวทางการปฏิบัติงาน

การจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย



“

”



0-4241-1563



สนง.จังหวัดหนองคาย



nki.cgd



nki@cgd.go.th



สำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย

ศาลากลางจังหวัดหนองคาย ชั้น 1

ถ.มิตรภาพ ต.หนองกอมเกาะ อ.เมือง จ.หนองคาย

สารบัญ

บทนำ	1
ที่มา	1
วัตถุประสงค์	1
ประโยชน์ที่ได้รับ	1
หมวด 1 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	2
1.1 คำจำกัดความ	2
1.2 ประเภทข้อร้องเรียน	2
1.3 การประเมินความซับซ้อน	2
หมวด 2 กระบวนการจัดข้อร้องเรียน	3
2.1 ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	3
2.2 ขั้นตอนการดำเนินการ	3
หมวด 3 ช่องทางการร้องเรียน	4

บทนำ

ที่มา

สำนักงานคลังจังหวัดหนองคายเห็นความสำคัญของการรับฟังความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เนื่องจากทำให้ได้รับข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานเพื่อนำมาปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนาให้ดีขึ้นตามความต้องการดังกล่าว ซึ่งในส่วนของการจัดการข้อร้องเรียน ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวม และจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์ เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการฯ อย่างเหมาะสมและทันทั่วถึง

สำนักงานคลังจังหวัดหนองคายมีกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย ดังนั้นหากสำนักงานคลังจังหวัดหนองคายมีวิธีการที่ชัดเจนเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นแนวทางเดียวกัน จะทำให้สามารถนำข้อสังเกต ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ตลอดจน คำชมเชย ไปพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำ “คู่มือแนวทางปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย” ขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคายใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน กรณีเกิดเรื่องร้องเรียน
2. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคายทราบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน อันจะนำไปสู่ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. บุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดหนองคายมีแนวทางการปฏิบัติงานกรณีเกิดเรื่องร้องเรียน
2. กรมบัญชีกลางสามารถใช้ข้อคิดเห็น ข้อสังเกต และข้อเสนอแนะจากบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกมาสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคายรับทราบช่องทางตลอดจนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมบัญชีกลาง

หมวด 1 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

1.1 คำจำกัดความ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง บุคคล องค์กร หรือตัวแทนที่ส่งคำร้องเรียน

คำร้องเรียน หมายถึง ความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจในผลการดำเนินการขององค์กร ผลิตภัณฑ์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือไม่มีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่สามารถตอบสนองได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่และบุคคลในครอบครัว ผู้รับบำนาญ ผู้ค้ากับภาครัฐ ประชาชนผู้มีสิทธิรับเงินสวัสดิการของรัฐ

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย บุคคลภายนอกที่ได้รับผลกระทบทางตรงและทางอ้อม ได้แก่ ครอบครัว ประชาชนผู้มีสิทธิ ผู้ผลิตสินค้า/เกษตรกร พนักงานภาคขนส่ง ผู้มีสิทธิรับเงินจากหน่วยงานของรัฐ บุคคลในครอบครัวของผู้รับบำนาญ

1.2 ประเภทข้อร้องเรียน

ประเภทการร้องเรียนที่ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถร้องเรียนได้ แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ประกอบด้วย

- 1) บุคลากร/เจ้าหน้าที่
- 2) กระบวนการ/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) คลังจังหวัดหนองคายดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย เพื่อพิจารณากลับกรอง ศึกษาข้อมูลด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย
- 2) ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย
- 3) เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ และวิเคราะห์เรื่องเพื่อแยกประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้
 - กรณีไม่มีมูลไม่น่าเชื่อถือ เสนอคลังจังหวัดหนองคายอนุมัติเพื่อยุติเรื่อง และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 7 วันทำการ
 - กรณีเรื่องสำคัญเร่งด่วน ประสานงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและดำเนินการแก้ไข และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน ทำบันทึกรายงานผลเสนอคลังจังหวัดหนองคายทราบ และแจ้งการยุติเรื่องให้ผู้ร้องเรียนทราบ
 - กรณีเรื่องมีข้อมูลน่าเชื่อถือ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขภายใน 15 วันทำการและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน ทำบันทึกรายงานผลเสนอคลังจังหวัดหนองคายทราบ และแจ้งการยุติเรื่องให้ผู้ร้องเรียนทราบ
 - กรณีไม่ยุติเรื่องให้ติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

หมวด 3 ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย มีดังนี้

1. เว็บไซต์สำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย



2. ระบบรับเรื่องร้องเรียน เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง ที่ www.cgd.go.th



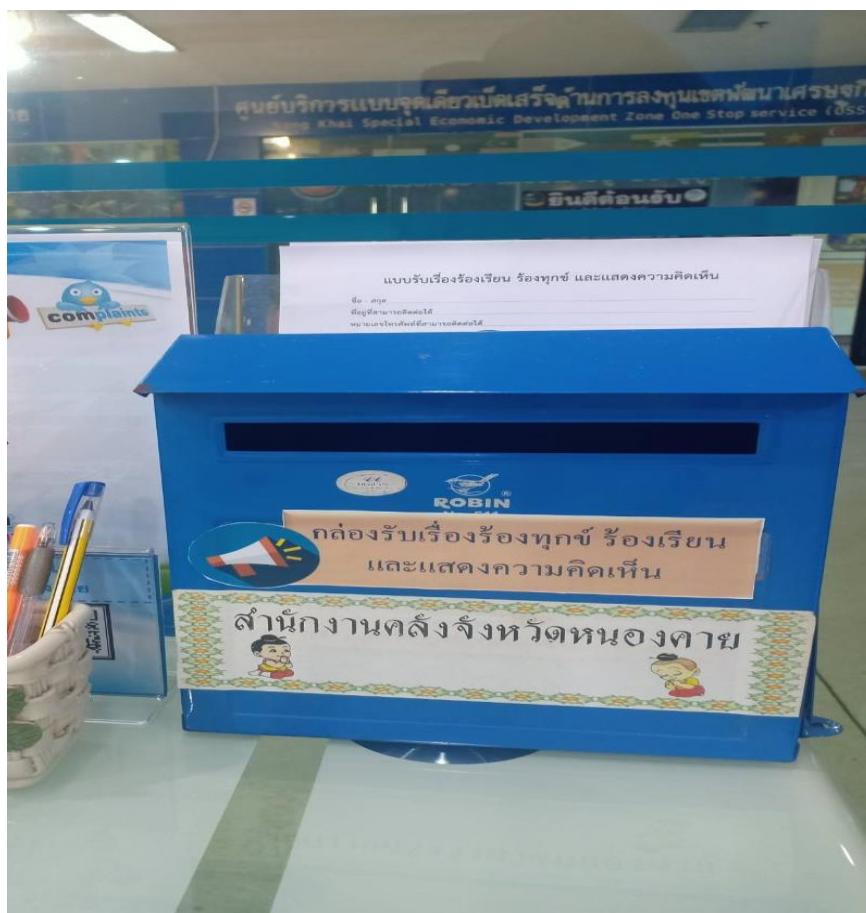
3. เบอร์โทรศัพท์สำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย 0-4241-1563



4. e-mail สำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย nki@cgd.go.th



5. กล่องรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนและแสดงความคิดเห็น ณ สำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย



6. ติดต่อด้วยตนเอง ณ สำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย ศาลากลางจังหวัดหนองคาย ชั้น 1 ถนนมิตรภาพ
ตำบลหนองกอมเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย



7. Facebook : สนง.คลังจังหวัดหนองคาย

