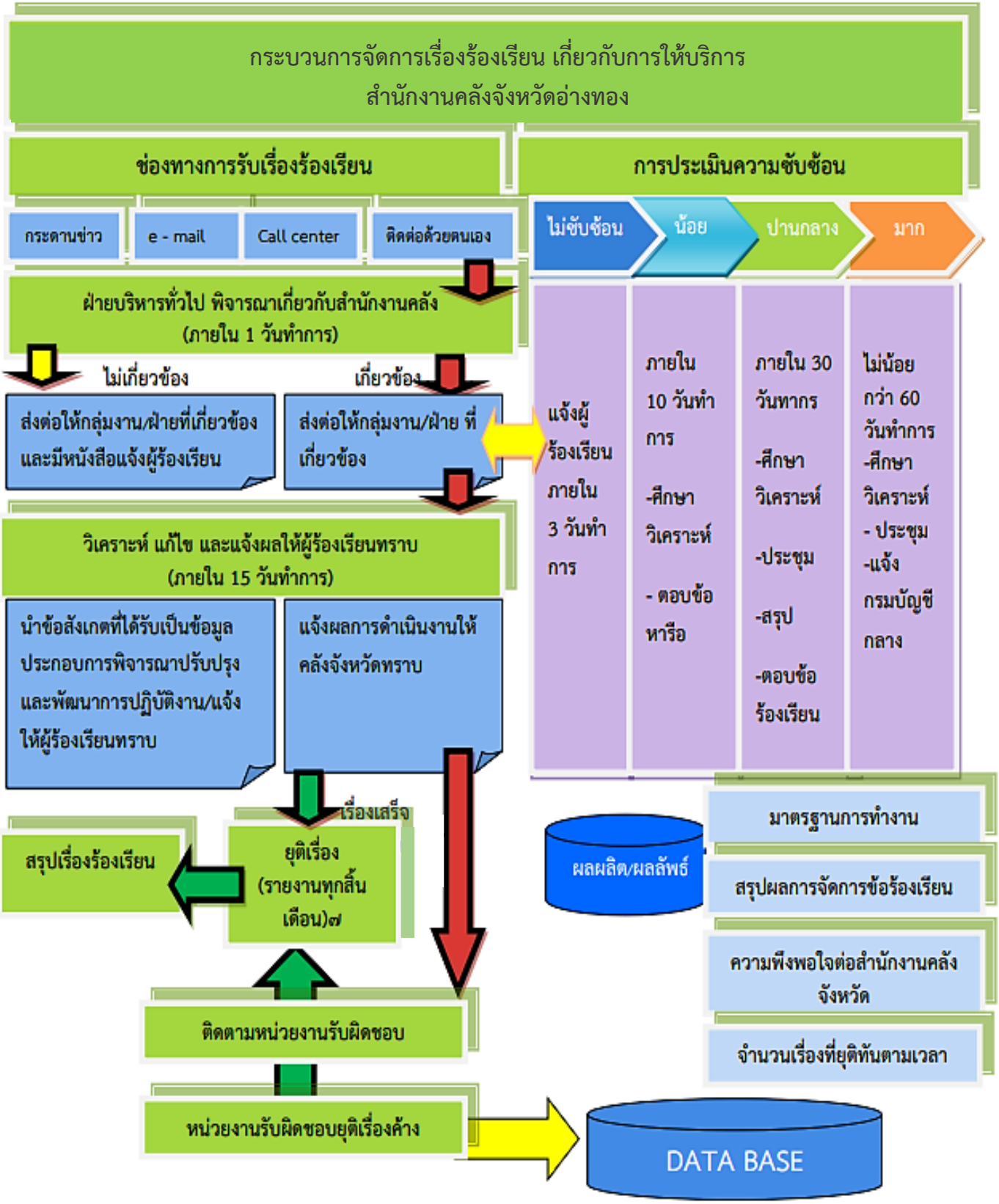
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน
การประเมินความซับซ้อน
กระดานข่าว
e - mail
Call center
ติดต่อด้วยตนเอง
ไม่ซับซ้อน
น้อย
ปานกลาง
มาก
ฝ่ายบริหารทั่วไป พิจารณาเกี่ยวกับสำนักงานคลัง
(ภายใน 1 วันทำการ)
ไม่เกี่ยวข้อง
เกี่ยวข้อง
ส่งต่อให้กลุ่มงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และมีหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน
ส่งต่อให้กลุ่มงาน/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง
แจ้งผู้ร้องเรียน ภายใน 3 วันทำการ
ภายใน 10 วันทำการ -ศึกษาวิเคราะห์ - ตอบข้อหารือ
ภายใน 30 วันทากร -ศึกษาวิเคราะห์ -ประชุม -สรุป -ตอบข้อร้องเรียน
ไม่น้อยกว่า 60 วันทำการ -ศึกษาวิเคราะห์ - ประชุม -แจ้งกรมบัญชีกลาง
วิเคราะห์ แก้ไข และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ
(ภายใน 15 วันทำการ)
นำข้อสังเกตที่ได้รับเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน/แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
แจ้งผลการดำเนินงานให้คลังจังหวัดทราบ
เรื่องเสร็จ
สรุปเรื่องร้องเรียน
ยุติเรื่อง (รายงานทุกสิ้นเดือน)๗
ผลผลิต/ผลลัพธ์
มาตรฐานการทำงาน
สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน
ความพึงพอใจต่อสำนักงานคลังจังหวัด
จำนวนเรื่องที่ยุติทันตามเวลา
ติดตามหน่วยงานรับผิดชอบ
หน่วยงานรับผิดชอบยุติเรื่องค้าง
DATA BASE