

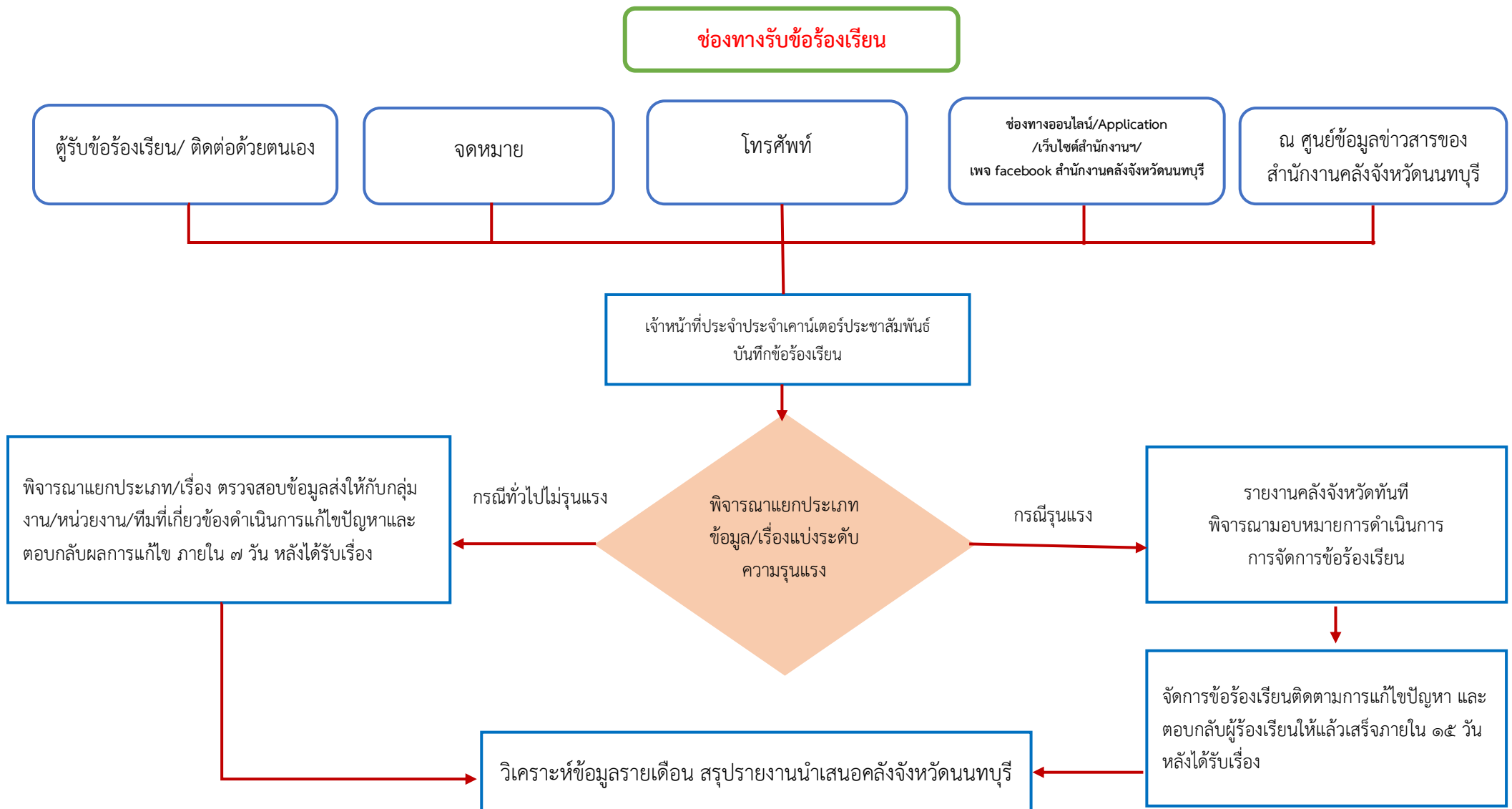
# คู่มือการปฏิบัติงาน

## เกี่ยวกับการร้องเรียน



จัดทำโดย  
สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี



หมายเหตุ : ระดับความรุนแรง ระดับ G คือเสียชื่อเสียง/อาจเกิดการฟ้องร้อง ระดับ H คือ เรียกร้องค่าเสียหาย ระดับ I คือ เกิดการฟ้องร้อง

## ๑. หลักการและเหตุผล

การดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการข้อร้องเรียนที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยยกมาตราที่สำคัญ ๒ มาตรา คือมาตรา ๓๗ ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และมาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน จึงเป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ดังนั้นสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี จึงจัดทำคู่มือนี้ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน

## ๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

เพื่อให้การบริหารงานของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรีเป็นไปด้วยความถูกต้อง ควบคู่กับการพัฒนาบำรุงทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้ง เพื่อเป็นการป้องกันการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ได้มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบปฏิบัติตามกระบวนการข้อร้องเรียน ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ และได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

## ๓. สถานที่ตั้ง

สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ชั้น ๑ อาคารศาลากลางจังหวัดนนทบุรี (อาคาร ๕ ชั้น) ถนนรัตนานิเบศร์ (ซอยรัตนานิเบศร์ ๖) ตำบลบางกระสอ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐ โทรศัพท์ ๐ ๒๕๘๐ ๐๗๐๗-๘

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรีนำไปเป็นแนวทางการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

/๖. คำจำกัดความ...

## ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนทั่วไปและผู้ที่มีบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี

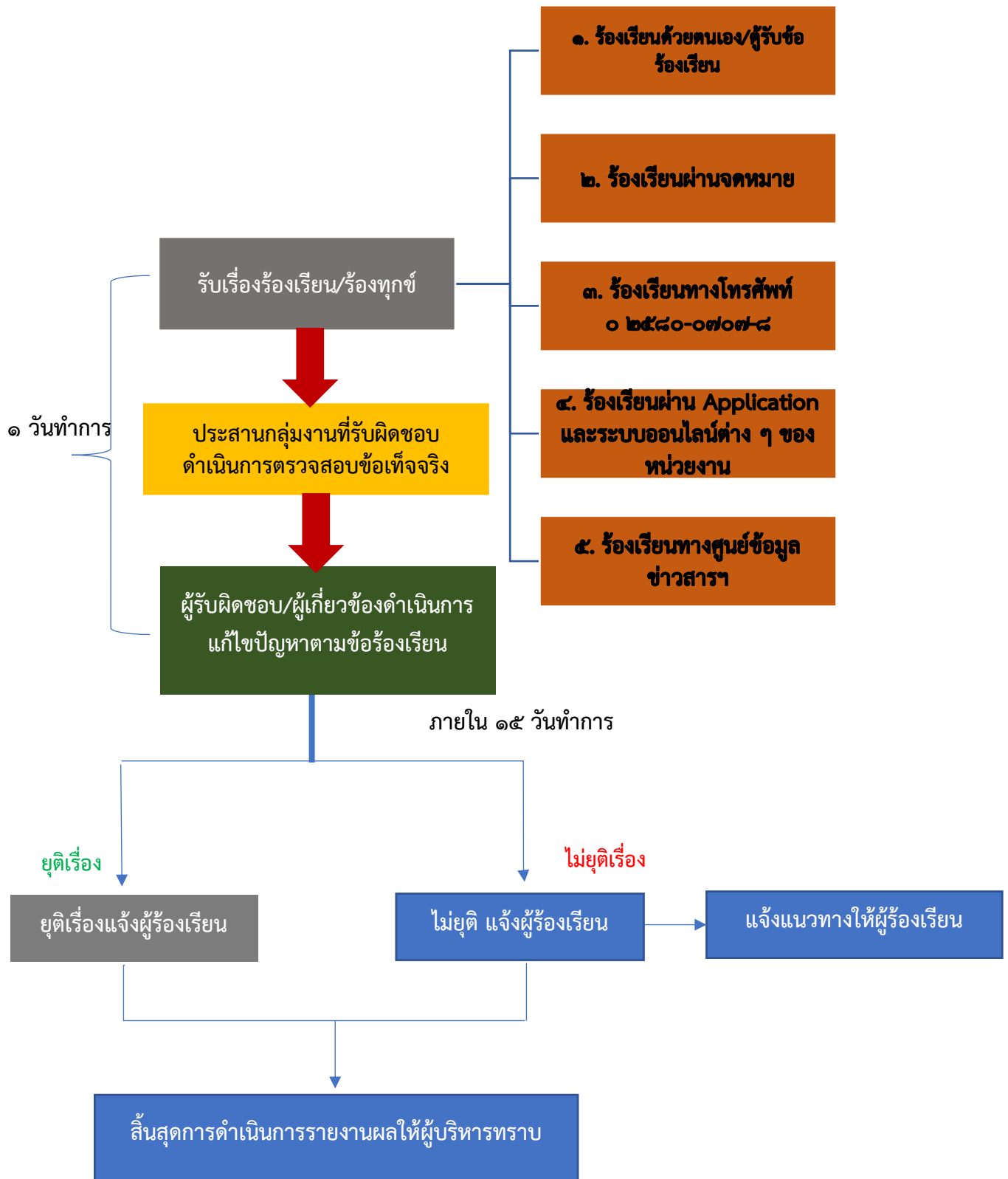
“การจัดการข้อร้องเรียน” ความหมายรวมถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มารับบริการผ่านช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/อีเมล

## ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

## ๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี



#### ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี
- แจ้งผู้รับผิดชอบดำเนินการเพื่อความสะดวกในการประสานงาน
- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบปฏิบัติตามกระบวนการข้อร้องเรียน

#### ๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง
- ข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณา เพื่อดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### ๑๑. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ผู้ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### ๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

#### ๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่อง ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

#### ๑๔. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี

เขียนที่.....  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง คลังจังหวัดนนทบุรี

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....  
อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
ขอร้องเรียนเรื่อง.....  
เนื่องจาก.....

.....  
.....  
.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้ .....

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(.....)  
หมายเลขโทรศัพท์.....



จังหวัดนนทบุรี



สำนักงานเลขาธิการจังหวัดนนทบุรี

## ช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ / ติดต่อสอบถาม

ณ สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ชั้น 1 อาคารศาลากลางจังหวัดนนทบุรี (อาคาร 5 ชั้น)  
ถนนรัตนธิเบศร์ (ซอยรัตนธิเบศร์ 6) ต.บางกระสอ อ.เมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 11000

E-MAIL : [NBR@CGD.GO.TH](mailto:NBR@CGD.GO.TH)

WEBSITE : [WWW.CGD.GO.TH/NBR](http://WWW.CGD.GO.TH/NBR)

โทรศัพท์ 0-2580-0707-8

