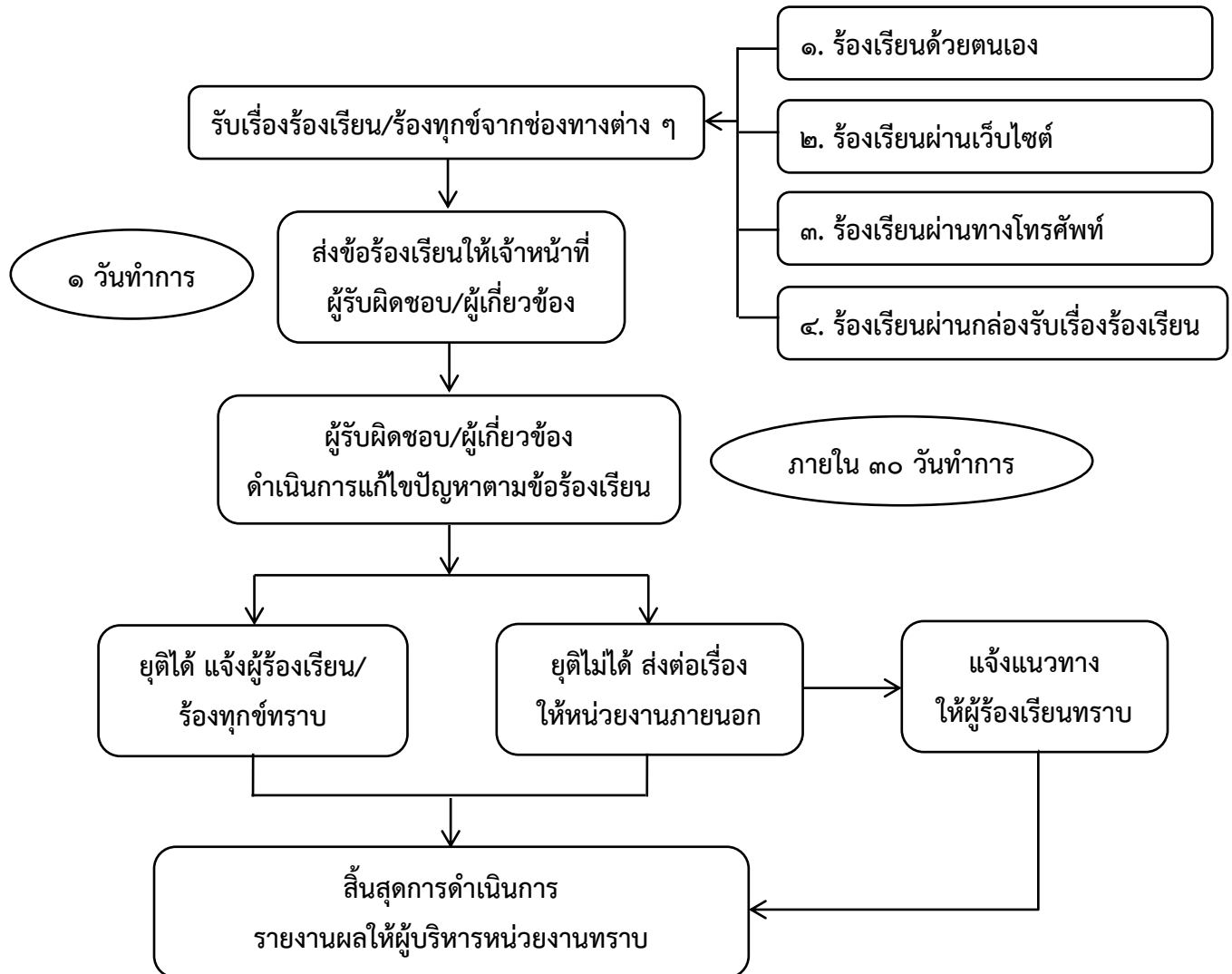


## การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ศาลากลางจังหวัดพะเยา ชั้น ๑ ตำบลบ้านต๋อม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

๑.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานคลังจังหวัดพะเยา <http://www.cgd.go.th/pyd>

๑.๓ ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ในวัน เวลาราชการ หมายเลข ๐ ๕๔๔๔ ๙๕๖๔ - ๕

๑.๔ ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน ในแบบฟอร์มข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

### ๒. ส่งข้อร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ผู้เกี่ยวข้อง

ส่งข้อร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อ ภายใน ๑ วันทำการ

### ๓. ผู้รับผิดชอบ/ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน

๓.๑ กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ให้ผู้ที่รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินการโดยเร็ว กรณีเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาในการดำเนินการให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง และแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จอย่างช้าไม่เกิน ๓๐ วันทำการ

๓.๒ กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่อไป

### ๔. รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

## ภาคผนวก

ก. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานคลังจังหวัดพะเยา <http://www.cgd.go.th/pyd>



## แบบรับเรื่องร้องเรียน

**รับเรื่องร้องเรียน**  
สำนักงานคลังจังหวัดพะเยา  
\*จำเป็น

คำนำหน้า \*

นาย  
 นาง  
 นางสาว  
 อื่นๆ: \_\_\_\_\_

ชื่อ-สกุล \*

\_\_\_\_\_

เลขที่บัตรประชาชน \*

\_\_\_\_\_

เพศ \*

ชาย  
 หญิง

อาชีพ \*

\_\_\_\_\_

ที่อยู่ \*

\_\_\_\_\_

หมายเลขโทรศัพท์ทำงาน \*

\_\_\_\_\_

๑-การให้ คำชี้แจง

\_\_\_\_\_

ถัดไป

**รับเรื่องร้องเรียน**  
\*จำเป็น

ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เรื่องเรียนถึง \*

สำนักงานคลังจังหวัดพะเยา  
 อื่นๆ: \_\_\_\_\_

ประเภทการร้องเรียน \*

เลือก

วันที่ร้องเรียน \*

วันที่  
\_\_/\_\_/\_\_

หัวข้อเรื่องร้องเรียน \*

\_\_\_\_\_

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน \*

\_\_\_\_\_

สิ่งที่ต้องแก้ไข \*

\_\_\_\_\_

กลับ ส่ง

ข. แบบฟอร์มข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานคลังจังหวัดพะเยา

วันเดือนปีที่รับเรื่อง วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. .... เวลา .....น.

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ .....

ร้องเรียนถึง  สำนักงานคลังจังหวัดพะเยา  อื่นๆ (ระบุ) .....

ประเภทการร้องเรียน

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุภาครัฐ             | <input type="checkbox"/> ค่าตอบแทน                        |
| <input type="checkbox"/> สวัสดิการ ค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร | <input type="checkbox"/> ค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ        |
| <input type="checkbox"/> บำเหน็จบำนาญ                             | <input type="checkbox"/> ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม           |
| <input type="checkbox"/> ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หน่วยงาน             | <input type="checkbox"/> ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ .....                             |   |

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ข้อมูลติดต่อกลับผู้ร้องเรียน

ชื่อ - สกุล ..... เลขที่บัตรประชาชน .....

อาชีพ .....

ที่อยู่.....

.....

หมายเลขโทรศัพท์ ..... อีเมล (ถ้ามี) .....