

ผังกระบวนการทำงานในการรับข้อร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
1	รับเรื่องร้องเรียน 	-เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ ติดต่อด้วยตนเอง และผ่านระบบ Chat Line หรือ face book	ถูกต้อง ครบถ้วน	ฝ่ายบริหาร
2	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน 	-ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	ฝ่ายบริหาร
3	ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นแล้วส่งให้กลุ่มงานที่รับผิดชอบ 	-พิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย ระเบียบและอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้	เชื่อถือได้และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ
4	จัดทำบันทึกแจ้งกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง 	-พิจารณาและสรุปประเด็นปัญหาที่ร้องเรียนเสนอคลังจังหวัดกาฬสินธุ์เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง	ถูกต้องครบถ้วน	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ
5	เสนอคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ 	-คลังจังหวัดกาฬสินธุ์พิจารณา	ถูกต้องครบถ้วน	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ
6	จัดส่งบันทึกไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบ 	-ดำเนินการ	ดำเนินการทันที	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ
7	กลุ่มงานที่รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริง 	-ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา อุปสรรค สาเหตุ และแนวทางการแก้ไขรวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาขึ้นได้อีก	-	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ
8	รายงานผลเรื่องร้องเรียน 	-แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป ยกเว้น 2 กรณี ได้แก่ 1. กรณีร้ายแรง อาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร 2. กรณีซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการวิเคราะห์หรือเกี่ยวข้องกับกฎหมาย อาจใช้เวลาเกินกว่า 15 วันทำการ	-ภายใน 15 วัน ทำการ -ภายใน 3 วันทำการ หากไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๆ 5 วัน -แจ้งความคืบหน้า	-กลุ่มงานที่รับผิดชอบ
9	ติดตามผลเรื่องร้องเรียน 	1.กรณีติดตามจากหน่วยงานภายนอกจะมีการติดตามโดยทำหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร โทรศัพท์ หรือลงพื้นที่ในกรณีที่มีปัญหาเชิงพื้นที่ 2.กรณีติดตามภายในหน่วยงานจะมีการติดตามโดยการสอบถามความคืบหน้าเจ้าหน้าที่หรือทำหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร	1. แจ้งเตือนครั้งที่ 1 เมื่อครบ 30 วัน 2. แจ้งเตือนครั้งที่ 2 เมื่อครบ 15 วัน นับแต่วันเตือนครั้งที่ 1 3. แจ้งเตือนครั้งที่ 3 เมื่อครบ 7 วัน	-กลุ่มงานที่รับผิดชอบ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
10	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน 	-ลงทะเบียนรับรายงานผลเรื่องร้องเรียน	พื้นที่ที่ได้รับเรื่อง	-กลุ่มงานที่รับผิดชอบ
11	ตอบข้อร้องเรียน 	-แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบกรณีไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ เก็บรวบรวมเรื่อง	ถูกต้องครบถ้วน	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ
12	เสนอคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ 	-หากมีที่อยู่ชัดเจนแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยจัดทำหนังสือตอบเสนอคลังจังหวัดกาฬสินธุ์	ถูกต้องครบถ้วน	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ
13	ส่งเก็บงานสารบัญรับเรื่อง 	-รวบรวมเรื่องที่ตอบข้อร้องเรียนแล้วให้งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์	ถูกต้องครบถ้วน	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ
14	 รวบรวม	-รวบรวมเรื่องร้องเรียนและจัดทำสรุปเรื่องร้องเรียน	ถูกต้องครบถ้วน	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ

เรื่องที่ไม่รับดำเนินการ

- บัตรสนเท่ห์ (มติ ครม. 22 ธันวาคม 2541)
- แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง
- เข้าสู่กระบวนการศาลหรือมีคำพิพากษา/คำสั่งศาล หรือมีการบังคับคดีแล้ว
- องค์กรตรวจสอบตามรัฐธรรมนูญได้ตรวจสอบและวินิจฉัยแล้ว
- ผ่านกระบวนการไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท/อนุญาโตตุลาการในชั้นศาลแล้ว
- ทั้งนี้ ผู้ว่าราชการจังหวัด อาจพิจารณาให้รับเรื่อง ซึ่งจะพิจารณาเป็นรายกรณีไป

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การรับเรื่องร้องเรียน

๑.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่น ๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๑.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑.๒.๑ รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ผู้เรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเองจะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

๑.๒.๒ รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๓๘๑ ๑๖๖๒

๒. การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวร้องเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากนั้นจะทำการบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๓. การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกระทรวงอุตสาหกรรม ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๆ ๕ วัน

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือเกี่ยวกับกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๑๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ ๆ

๔. การตอบข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบและรายงานผลการดำเนินการให้งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่องานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานรับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ จะพิจารณาทำหนังสือตอบรับผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนด อย่างน้อย ๑ วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้วหรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๕. การติดตามผลเรื่องร้องเรียน

๕.๑ แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบ ๓๐ วัน

๕.๒ แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบ ๑๕ วัน นับแต่วันเตือนครั้งที่ ๑

๕.๓ แจ้งเตือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบ ๗ วัน

๖. การรวบรวมข้อมูล

งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ จะรวบรวมข้อมูลเรื่องราวร้องเรียนคำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะเสนอผู้บริหารและทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน