



คู่มือแนวทางการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน



สารบัญ

	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
การติดตามแก้ไขปัญหาร้องเรียน	๔
แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์	๖

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำรุงทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ และได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ศาลากลางจังหวัดกาฬสินธุ์ ชั้น ๑ ถนนเลี้ยวเมืองห้วยคู ตำบลกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๐๐๐ โทรศัพท์ ๐ ๔๓๘๑ ๑๖๖๒ โทรสาร ๐ ๔๓๘๑ ๑๖๖๒ ต่อ ๓๒๒

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ดำเนินการแก้ไขปัญหาคร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์มีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ทราบกระบวนการขั้นตอนในการรับเรื่องร้องเรียน
๔. เพื่อให้การปฏิบัติตามเป็นไปตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนทั่วไปและผู้ที่มาใช้บริการจากสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง และทางอ้อม จากการดำเนินการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มารับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

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

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

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 อาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร 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

๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์
- จัดทำคำสั่งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน
- แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน
- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบปฏิบัติตามกระบวนการข้อร้องเรียน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานคลังจังหวัด กาฬสินธุ์	ทุกครั้งที่มี การร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	ทุกกลุ่มงาน/ฝ่าย
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/ e-mail สำนักงานคลังจังหวัด กาฬสินธุ์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ทุกกลุ่มงาน/ฝ่าย
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๓๘๑ ๑๖๖๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ทุกกลุ่มงาน/ฝ่าย
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ทุกกลุ่มงาน/ฝ่าย

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

- กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ
- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น สถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง
- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณา เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาคือข้อร้องเรียน

ผู้ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

- สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์
- หมายเลขโทรศัพท์ โทรศัพท์ ๐ ๔๓๘๑ ๑๖๖๒
- หมายเลขโทรสาร ๐ ๔๓๘๑ ๑๖๖๒ ต่อ ๓๒๒
- เว็บไซต์ <https://www.cgd.go.th/cs/ksn>

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง คลังจังหวัดกาฬสินธุ์

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ขอร้องเรียนเรื่อง.....

เนื่องจาก.....

.....

.....

.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้

.....

.....

.....

.....

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....