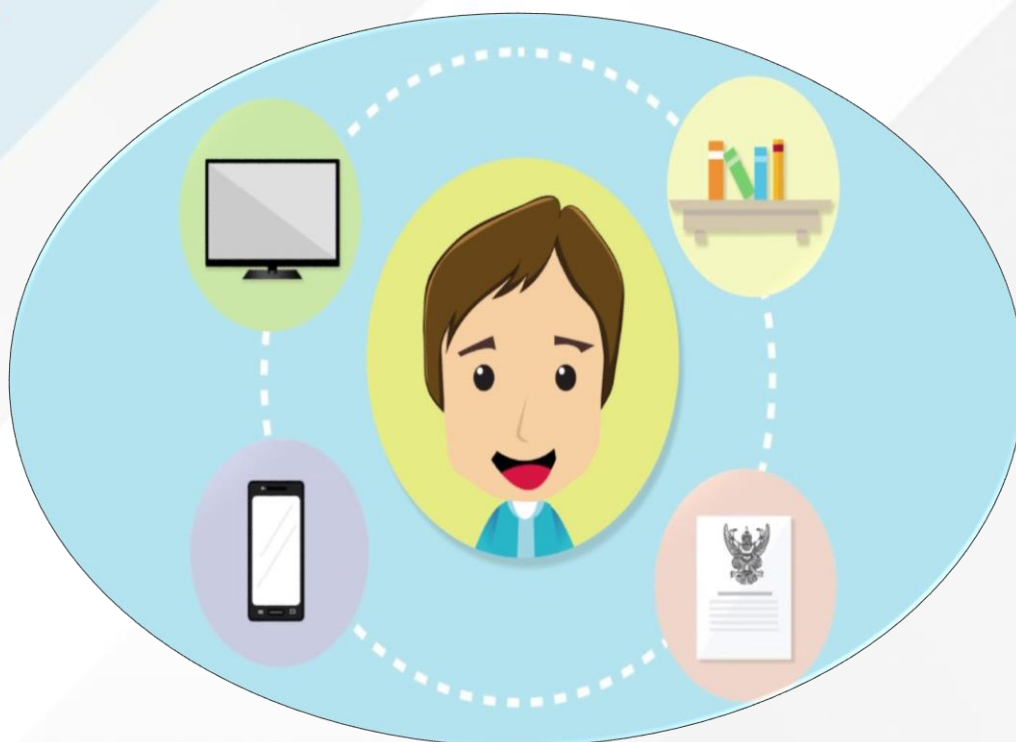




คู่มือ

ขั้นตอนการแก้ปัญหา
กรณีมีการร้องเรียน
การให้บริการ
สำนักงานคลังเขต 6



สอบถามรายละเอียด โทร. 055 322674 - 5

<http://www.cgd.go.th/zone6>

Facebook : สำนักงานคลังเขต 6 พิชณุโลก

สำนักงานคลังเขต 6 พิชณุโลก

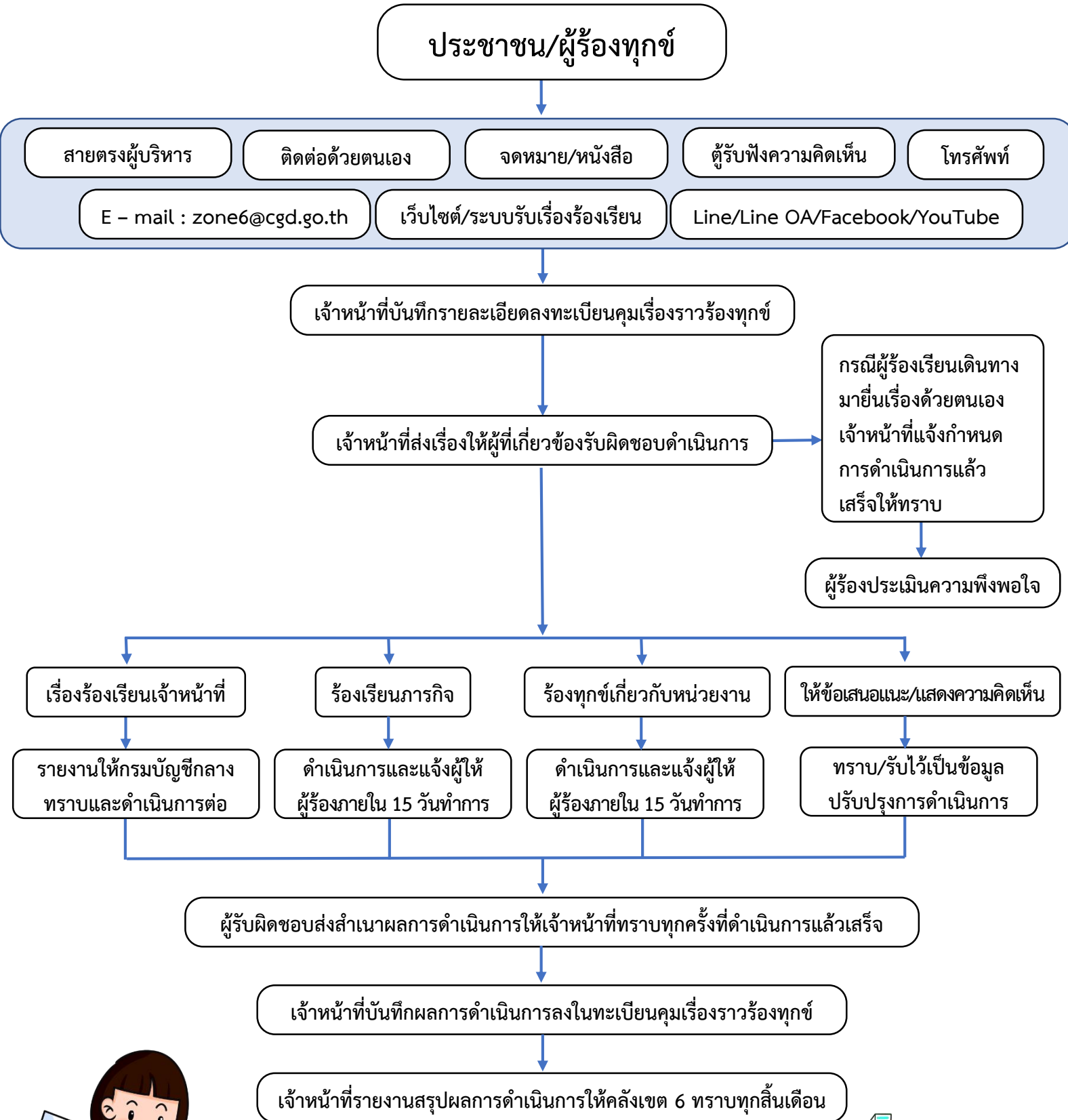
123 หมู่ 4 ถนนพิษณุโลก-วัดโบสถ์ ตำบลหัวรอ

อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 65000

ขั้นตอนการแก้ปัญหา

กรณีมีการร้องเรียนการให้บริการ

สำนักงานคลังเขต 6



สำนักงานคลังเขต 6 ได้จัดทำคู่มือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนรายละเอียด ดังนี้

1. คำจำกัดความ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง บุคคล องค์กร หรือตัวแทนที่ส่งคำร้องเรียน

คำร้องเรียน หมายถึง ความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจในผลการดำเนินการของหน่วยงานผลิตภัณฑ์ บริการ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจน หรือมีนัยสำคัญที่สามารถตอบสนองได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

2. ประเภทข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ประกอบด้วย

- 1) บุคลากร/เจ้าหน้าที่
- 2) กระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- 3) การติดต่อสื่อสาร
- 4) คุณภาพสินค้าและบริการ