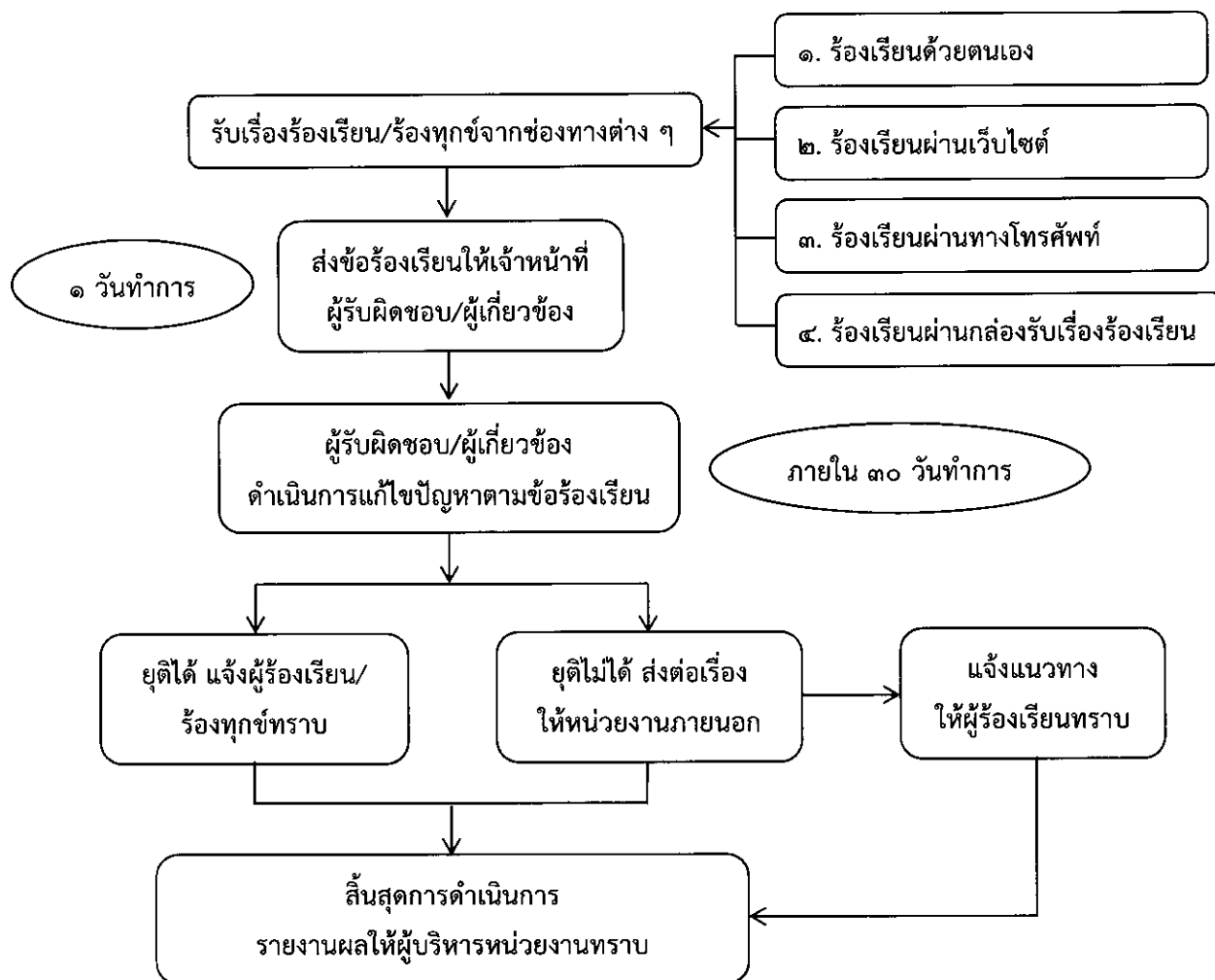


การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ศาลากลางจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ชั้น ๑ อาคาร 4 ชั้น ถ.สายเอเชีย ตำบลคลองสวนพลู อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๑.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา <http://www.egd.go.th/aya>

๑.๓ ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ในวัน เวลาราชการ หมายเลข ๐ ๓๕๓๓ ๖๕๔๕-๖

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

๒. ส่งข้อร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ผู้เกี่ยวข้อง

ส่งข้อร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อ ภายใน ๑ วันทำการ

๓. ผู้รับผิดชอบ/ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน

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

๓.๒ กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

ข. แบบฟอร์มข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบฟอร์มบันทึกติดตามข้อร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ลำดับ	ว/ค/ป ที่รับเรื่อง ร้องเรียน	ช่องทางการ ร้องเรียน	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน	เบอร์โทรศัพท์/ อีเมล	รายละเอียด ข้อร้องเรียน	ประเภท ข้อร้องเรียน	การประเมิน ความซับซ้อน	แจ้งผลการ ตรวจสอบ/ความ คืบหน้าของการ	ผลการตอบสนอง ต่อข้อร้องเรียน	ปัญหา/ข้อเสนอแนะ จากข้อร้องเรียน
1		☐ ติดต่อด้วยตนเอง ☐ หนังสือ/กล่องรับข้อเสนอแนะ ☐ จดหมาย โดยส่งทางไปรษณีย์ ☐ โทรศัพท์ ☐ e-mail ☐ Facebook ☐ เว็บไซต์สำนักงานคลังจังหวัด พระนครศรีอยุธยา				☐ บุคลากร/เจ้าหน้าที่ ☐ กระบวนการ/ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ☐ การติดต่อสื่อสาร ☐ คุณภาพสินค้าและบริการ	☐ ไม่ซับซ้อน แจ้งผู้ร้องเรียน ภายใน 3 วันทำการ ☐ ซับซ้อนน้อย ระยะเวลา ภายใน 10 วันทำการ ☐ ซับซ้อนปานกลาง ระยะ เวลาภายใน 30 วันทำ ☐ ซับซ้อนมาก ระยะเวลา ไม่น้อยกว่า 60 วันทำการ		☐ อยู่ระหว่างการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ☐ ตรวจสอบแล้วพบว่า ไม่มีมูล ☐ อยู่ระหว่างการ พิจารณาบทลงโทษ ☐ มีผลลงโทษแล้ว (ระบุ ☐ ดำเนินการแก้ไข ประสานเรียบร้อยแล้ว ☐ อื่นๆ	
2		☐ ติดต่อด้วยตนเอง ☐ หนังสือ/กล่องรับข้อเสนอแนะ ☐ จดหมาย โดยส่งทางไปรษณีย์ ☐ โทรศัพท์ ☐ e-mail ☐ Facebook ☐ เว็บไซต์สำนักงานคลังจังหวัด พระนครศรีอยุธยา				☐ บุคลากร/เจ้าหน้าที่ ☐ กระบวนการ/ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ☐ การติดต่อสื่อสาร ☐ คุณภาพสินค้าและบริการ	☐ ไม่ซับซ้อน แจ้งผู้ร้องเรียน ภายใน 3 วันทำการ ☐ ซับซ้อนน้อย ระยะเวลา ภายใน 10 วันทำการ ☐ ซับซ้อนปานกลาง ระยะ เวลาภายใน 30 วันทำ ☐ ซับซ้อนมาก ระยะเวลา ไม่น้อยกว่า 60 วันทำการ		☐ อยู่ระหว่างการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ☐ ตรวจสอบแล้วพบว่า ไม่มีมูล ☐ อยู่ระหว่างการ พิจารณาบทลงโทษ ☐ มีผลลงโทษแล้ว (ระบุ ☐ ดำเนินการแก้ไข ประสานเรียบร้อยแล้ว ☐ อื่นๆ	
3		☐ ติดต่อด้วยตนเอง ☐ หนังสือ/กล่องรับข้อเสนอแนะ ☐ จดหมาย โดยส่งทางไปรษณีย์ ☐ โทรศัพท์ ☐ e-mail ☐ Facebook ☐ เว็บไซต์สำนักงานคลังจังหวัด พระนครศรีอยุธยา				☐ บุคลากร/เจ้าหน้าที่ ☐ กระบวนการ/ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ☐ การติดต่อสื่อสาร ☐ คุณภาพสินค้าและบริการ	☐ ไม่ซับซ้อน แจ้งผู้ร้องเรียน ภายใน 3 วันทำการ ☐ ซับซ้อนน้อย ระยะเวลา ภายใน 10 วันทำการ ☐ ซับซ้อนปานกลาง ระยะ เวลาภายใน 30 วันทำ ☐ ซับซ้อนมาก ระยะเวลา ไม่น้อยกว่า 60 วันทำการ		☐ อยู่ระหว่างการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ☐ ตรวจสอบแล้วพบว่า ไม่มีมูล ☐ อยู่ระหว่างการ พิจารณาบทลงโทษ ☐ มีผลลงโทษแล้ว (ระบุ ☐ ดำเนินการแก้ไข ประสานเรียบร้อยแล้ว ☐ อื่นๆ	