

# คู่มือ

## การปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ศาลากลางจังหวัดนราธิวาส (แห่งที่ 2)  
ถนนศูนย์ราชการ ตำบลสำภู อำเภอมะนัง จังหวัดนราธิวาส 96000



0 7364 2611



NWT@CGD.GO.TH



WWW.CGD.GO.TH/NWT



## คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### คำนำ

ตามที่ กระทรวงกระทรวงการคลัง ได้ดำเนินมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจ มาตรการ  
ลดหย่อนรายได้แก่ลูกจ้างของสถานประกอบการที่ได้รับผลกระทบหรือผู้ได้รับผลกระทบอื่น ๆ  
ของการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) และได้เปิดช่องทางการให้บริการประชาชน  
สามารถยื่นเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ สำนักงานคลังจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ  
เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มีความประสงค์จะยื่นเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้น

สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการ  
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทาง  
ในการปฏิบัติงาน สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาสหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงาน  
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากร  
ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส

มกราคม ๒๕๖๖



## คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน
- ๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

### การร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส มีช่องทางการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

- ๑) โทรศัพท์ หมายเลข ๐-๗๓๖๔-๒๖๑๑ หรือ Hotline ๐๖-๖๑๑๒-๕๗๐๐
- ๒) เว็บไซต์สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส [www.cgd.go.th/nwt](http://www.cgd.go.th/nwt)
- ๓) เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง [www.cgd.go.th](http://www.cgd.go.th)
- ๔) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส [www.oic.go.th/INFOCENTER๗๖/๗๖๓๘/](http://www.oic.go.th/INFOCENTER๗๖/๗๖๓๘/)
- ๕) ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ศาลากลางจังหวัดนราธิวาส แห่งที่ ๒ ชั้น ๑ ตำบลลำภู อำเภอเมืองนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส ๙๖๐๐๐
- ๖) Facebook สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส
- ๗) ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส (สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาสได้มอบหมายเจ้าหน้าที่ในสังกัดปฏิบัติงานร่วมกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด)



## คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) โดยใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๒) เจ้าหน้าที่ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๓) เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๔) ลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยการชี้แจงสร้างความเข้าใจจนเป็นที่ยุติ
- ๕) สรุปผลและรายงานผลให้ผู้บริหารทราบ
- ๖) เจ้าหน้าที่บันทึกเก็บข้อมูลและสถิติเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่อไป

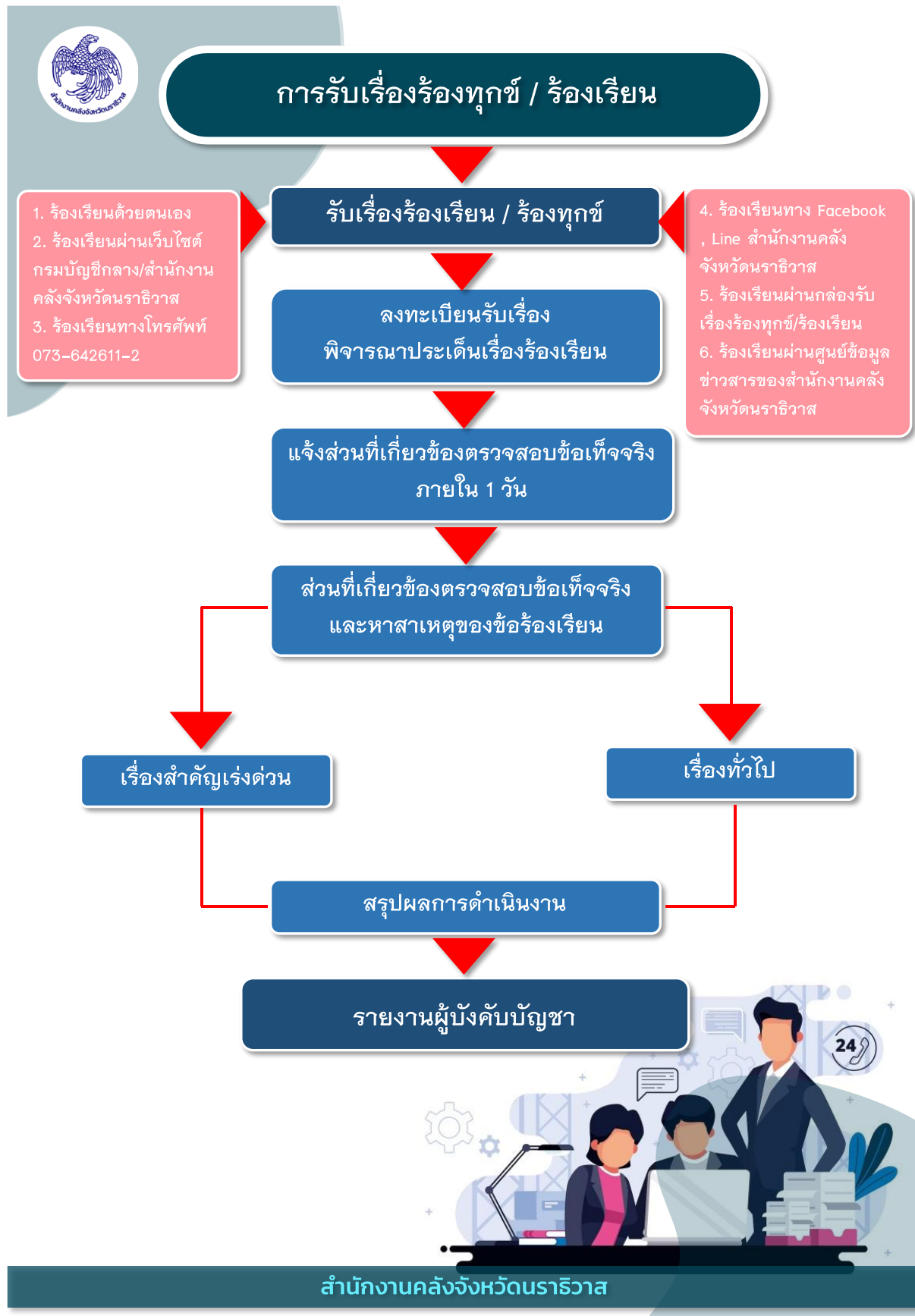
### การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                                        | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------|----------|
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์                           | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                      |          |
| ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                      |          |
| ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์                       | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                      |          |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ต่าง ๆ                    | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                      |          |
| ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก                            | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                      |          |



## คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์





คู่มือการปฏิบัติงาน  
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบฟอร์มหนังสือรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง คลังจังหวัดนราธิวาส

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

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

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ขอเรียนเรื่อง.....

เนื่องจาก.....

.....

.....

.....

.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้ .....

.....

.....

.....

.....

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....



คู่มือการปฏิบัติงาน  
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

รายงานสถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส

| เดือน           | จำนวนเรื่อง<br>ร้องร้อน | ดำเนินการ<br>เรียบร้อยแล้ว | อยู่ระหว่าง<br>ดำเนินการ | ยังไม่ได้<br>ดำเนินการ |
|-----------------|-------------------------|----------------------------|--------------------------|------------------------|
| ตุลาคม ๒๕๖๕     | -                       | -                          | -                        | -                      |
| พฤศจิกายน ๒๕๖๕  | -                       | -                          | -                        | -                      |
| ธันวาคม ๒๕๖๕    | -                       | -                          | -                        | -                      |
| มกราคม ๒๕๖๖     | -                       | -                          | -                        | -                      |
| กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ | -                       | -                          | -                        | -                      |
| มีนาคม ๒๕๖๖     | -                       | -                          | -                        | -                      |
| เมษายน ๒๕๖๖     | -                       | -                          | -                        | -                      |
| พฤษภาคม ๒๕๖๖    | -                       | -                          | -                        | -                      |
| มิถุนายน ๒๕๖๖   | -                       | -                          | -                        | -                      |
| กรกฎาคม ๒๕๖๖    | -                       | -                          | -                        | -                      |
| สิงหาคม ๒๕๖๖    | -                       | -                          | -                        | -                      |
| กันยายน ๒๕๖๖    | -                       | -                          | -                        | -                      |
| รวม             | -                       | -                          | -                        | -                      |