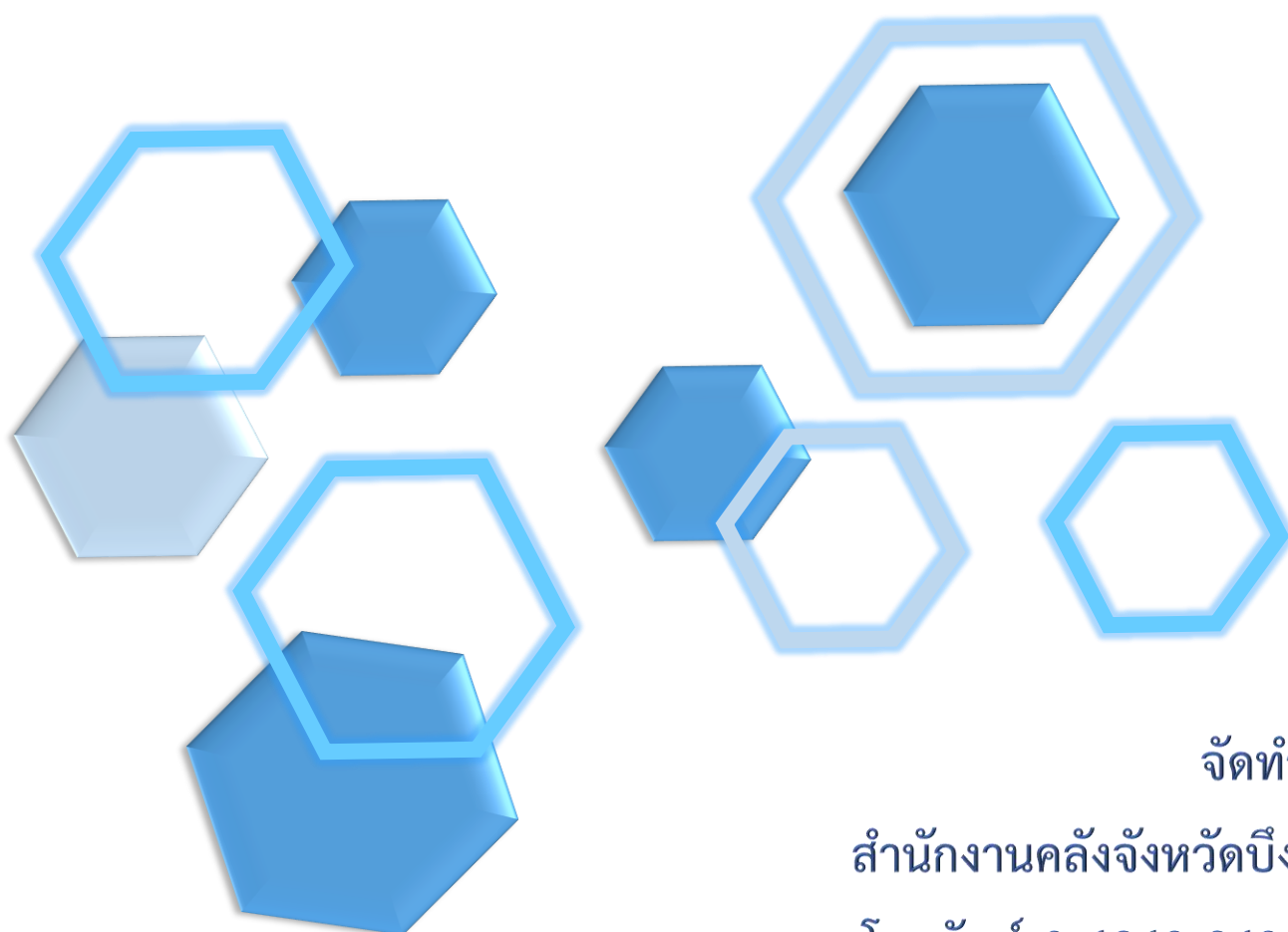




# คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



จัดทำโดย

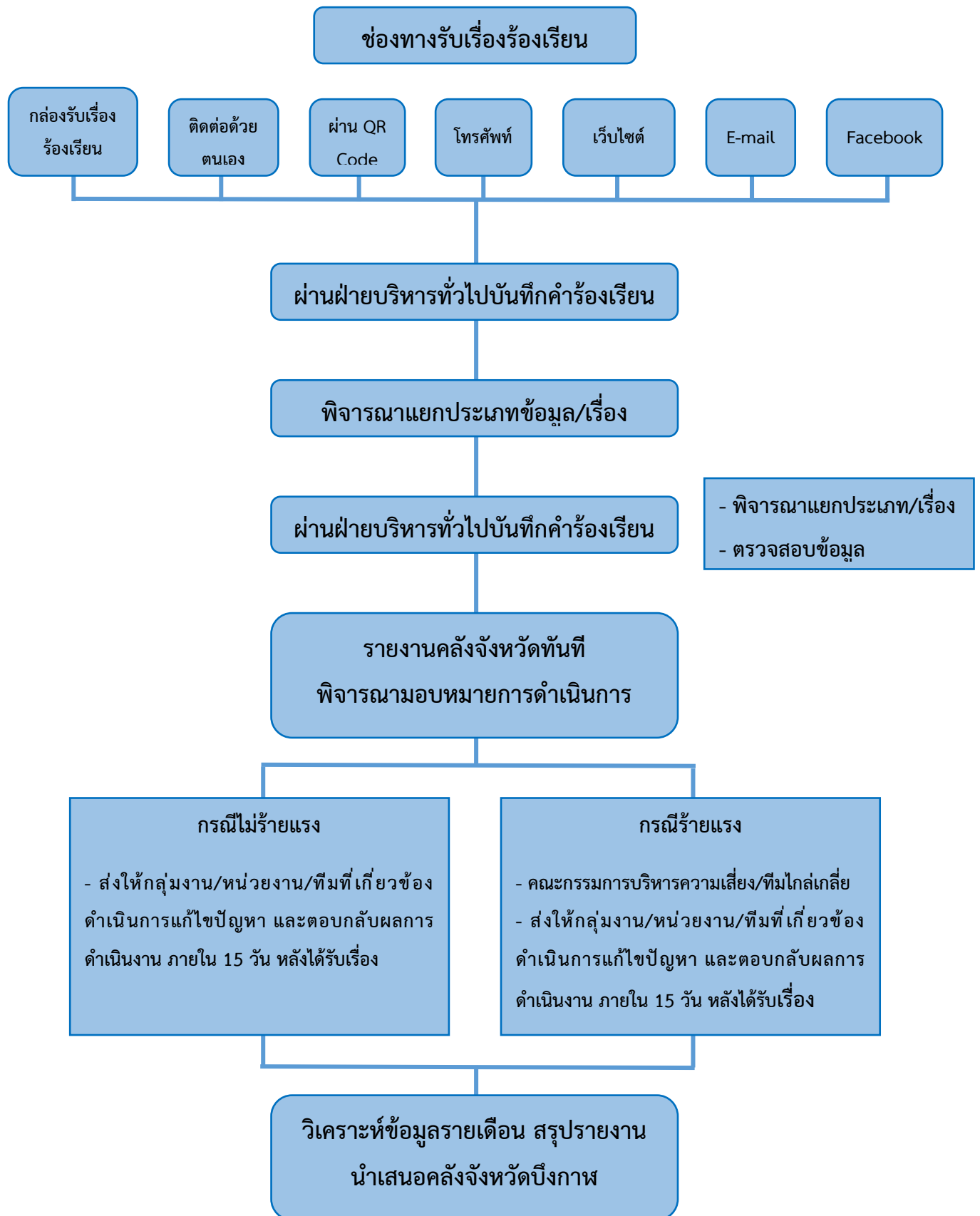
สำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ

โทรศัพท์ 0 4249 2491 - 4

โทรสาร 0 4249 2491

E-mail: [bkn@cgd.go.th](mailto:bkn@cgd.go.th)

## กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ สำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ



## 1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการเพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

## 2. การจัดตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนาบำรุงทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนให้สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานคลังจังหวัด บึงกาฬจึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

## 3. สถานที่ตั้ง

สำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ศาลากลางจังหวัดบึงกาฬ ชั้น 1 ตำบลบึงกาฬ อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ 38000 โทรศัพท์ 0 4249 2491 - 4

## 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

## 5. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์
2. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อเผยแพร่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬทราบกระบวนการขั้นตอนในการรับเรื่องร้องเรียน

4. เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน  
ที่ กำหนดไว้

## 6. คำจำกัดความ

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ประชาชนทั่วไปและผู้ที่มาใช้บริการจากสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ

"ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม  
จากการดำเนินงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ

"การจัดการข้อร้องเรียน" มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/  
ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมေး/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

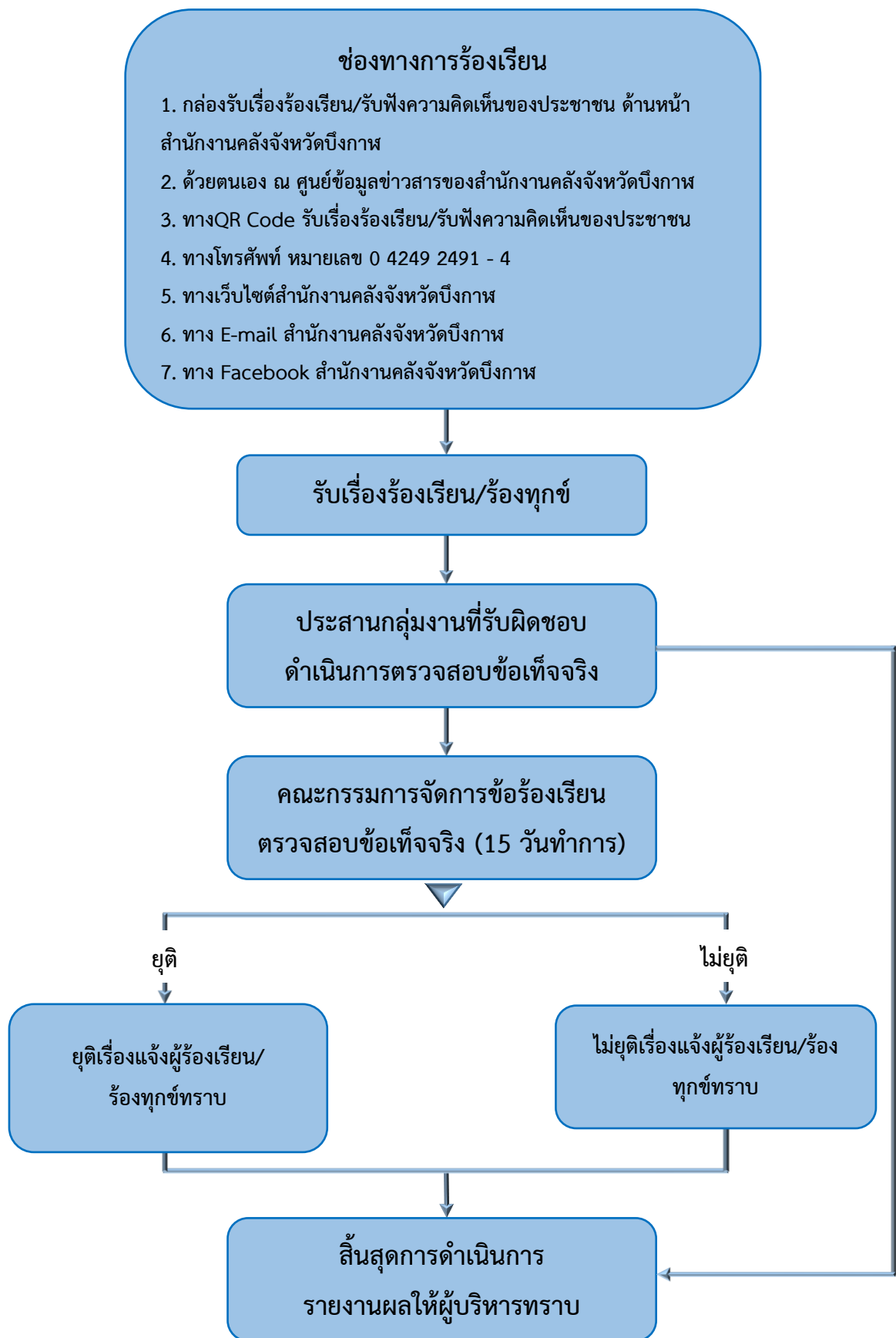
"ผู้ร้องเรียน" หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มาใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่อง  
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น กล้องรับเรื่องร้องเรียน/ติดต่อด้วยตนเอง /ติดต่อทางโทรศัพท์ /เว็บไซต์ /Facebook

## 7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้น วันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ตั้งแต่เวลา 08.30 น. – 16.30 น.

## 8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ



## 9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

9.1 แต่งตั้งผู้รับผิดชอบด้านการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และการรับฟังความคิดเห็นของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ

9.2 จัดทำคำสั่งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

9.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

9.4 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบปฏิบัติตามกระบวนการข้อร้องเรียน

## 10. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                                                                                     | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ผู้รับผิดชอบ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------|--------------|
| 1. กล่องรับเรื่องราวร้องเรียน/รับฟังความคิดเห็นของประชาชน ด้านหน้าสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ | ทันทีที่ได้รับแจ้ง         | ภายใน 1 วันทำการ                           |              |
| 2. ด้วยตนเอง ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ                               | ทันทีที่ได้รับแจ้ง         | ภายใน 1 วันทำการ                           |              |
| 3. ทาง QR Code รับเรื่องราวร้องเรียน/รับฟังความคิดเห็นของประชาชน                            | ทุกวัน                     | ภายใน 1 วันทำการ                           |              |
| 4. ทางโทรศัพท์ หมายเลข 0 4249 2491 - 4                                                      | ทันทีที่ได้รับแจ้ง         | ภายใน 1 วันทำการ                           |              |
| 5. ทางเว็บไซต์สำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ                                                     | ทุกวัน                     | ภายใน 1 วันทำการ                           |              |
| 6. ทาง E-mail สำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ                                                     | ทุกวัน                     | ภายใน 1 วันทำการ                           |              |
| 7. ทาง Facebook สำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ                                                   | ทุกวัน                     | ภายใน 1 วันทำการ                           |              |

## 11. การบันทึกข้อร้องเรียน

- กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ
- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

## 12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการ เป็นต้น ให้จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงต่อไป
- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานคลังจังหวัด บึงกาฬให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบในภาพลบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาเพื่อดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบต่อไป

## 13. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ผู้ที่เกี่ยวข้องให้จัดทำรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบภายใน 15 วัน เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## 14. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

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

## 15. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

## 16. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

## 17. จัดทำโดย

คณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ

- หมายเลขโทรศัพท์ 0 4249 2491 - 4
- หมายเลขโทรสาร 0 4249 2491
- E-mail: bkn@cgd.go.th
- เว็บไซต์ <https://www.cgd.go.th/bgk>

## หนังสือร้องเรียน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียน

เรียน ประธานกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

ข้าพเจ้า.....นามสกุล.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

ขอร้องเรียนต่อคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการว่าหน่วยงานของรัฐ คือ.....

ได้กระทำการเป็นการฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 โดยมีข้อเท็จจริง ดังนี้

(1).....

(2).....

(3).....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาด้วยแล้ว คือ เรื่อง.....

.....จำนวน.....แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)