คู่มือ
กระบวนการ
จัดการข้อร้องเรียน

ผู้จัดทำ

สำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี

คู่มือ กระบวนการการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี

๑. คำจำกัดความ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง บุคคล องค์กร หรือตัวแทนที่ส่งคำร้องเรียน

คำร้องเรียน หมายถึง ความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจในผลการดำเนินการของ หน่วยงานผลิตภัณฑ์บริการ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจน หรือมี นัยสำคัญที่สามารถตอบสนองได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๒. ข้อร้องเรียนแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท ประกอบด้วย

๑) ทางกายภาพ
๒) ทางอิเล็กทรอนิกส์

๓. การประเมินความซับซ้อน

๑) ซับซ้อนมาก ระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๖๐ วันทำการ โดยศึกษาวิเคราะห์, ประชุม ,แจ้งกรมบัญชีกลาง
๒) ซับซ้อนปานกลาง ระยะเวลาภายใน ๓๐ วันทำการ โดยศึกษาวิเคราะห์ ,ประชุม ,สรุป ,ตอบข้อร้องเรียน
๓) ซับซ้อนน้อย ระยะเวลาภายใน ๑๐ วันทำการ โดยศึกษาวิเคราะห์, ตอบข้อร้องเรียน
๔) ไม่ซับซ้อน แจ้งผู้ร้องเรียนภายใน ๓ วันทำการ

๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	ประเภท	ช่องทาง	การรับเรื่อง
๑	กายภาพ	ติดต่อด้วยตนเอง	การเขียนคำร้องในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน
๒		จดหมาย/หนังสือ	การได้รับจากต้นสังกัด (กรมบัญชีกลาง)/หน่วยที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ศูนย์ดำรงธรรม) หรือส่งทางไปรษณีย์ส่งด้วยตนเองและส่งทางอิเล็กทรอนิกส์โดยระบุเลขรับหนังสือและวันที่รับ
๓		กล่องรับฟังความคิดเห็น	การรับเรื่องร้องเรียนที่ใส่ในกล่องรับฟังความคิดเห็นและเรื่องร้องเรียนที่จัดไว้ให้
๔		โทรศัพท์/โทรสาร	การรับเรื่องจากทางโทรศัพท์/โทรสารของทุกกลุ่ม/ฝ่าย ในสำนักงานคลังจังหวัด

ลำดับ	ประเภท	ช่องทาง	การรับเรื่อง
๕	อิเล็กทรอนิกส์	Website สำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี	https://www.cgd.go.th/cs/uti/หัวข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ
๖		Website ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ สำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี	http://www.oic.go.th/infocenter๓๘/๓๘๒๓/
๗		e-mail สำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี	https://www.cgd.go.th/cs/uti/
๘		Facebook	สนง.คลังจังหวัดอุทัยธานี

ตัวอย่าง ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

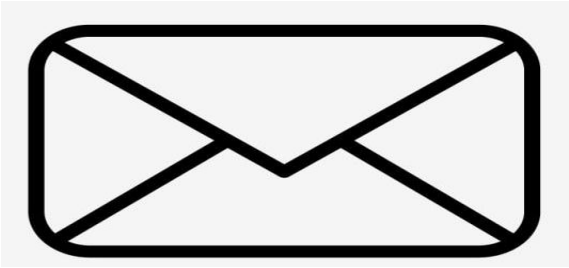
๑. กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. โทรศัพท์/โทรสาร ติดต่อ Call Center สำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ได้ที่เบอร์โทร ๐๕๖-๕๑๒๔๖๘ กดเบอร์ภายในหน่วยงาน และเบอร์โทรสาร ๐๕๖-๕๑๒๔๖๘ กด ๙

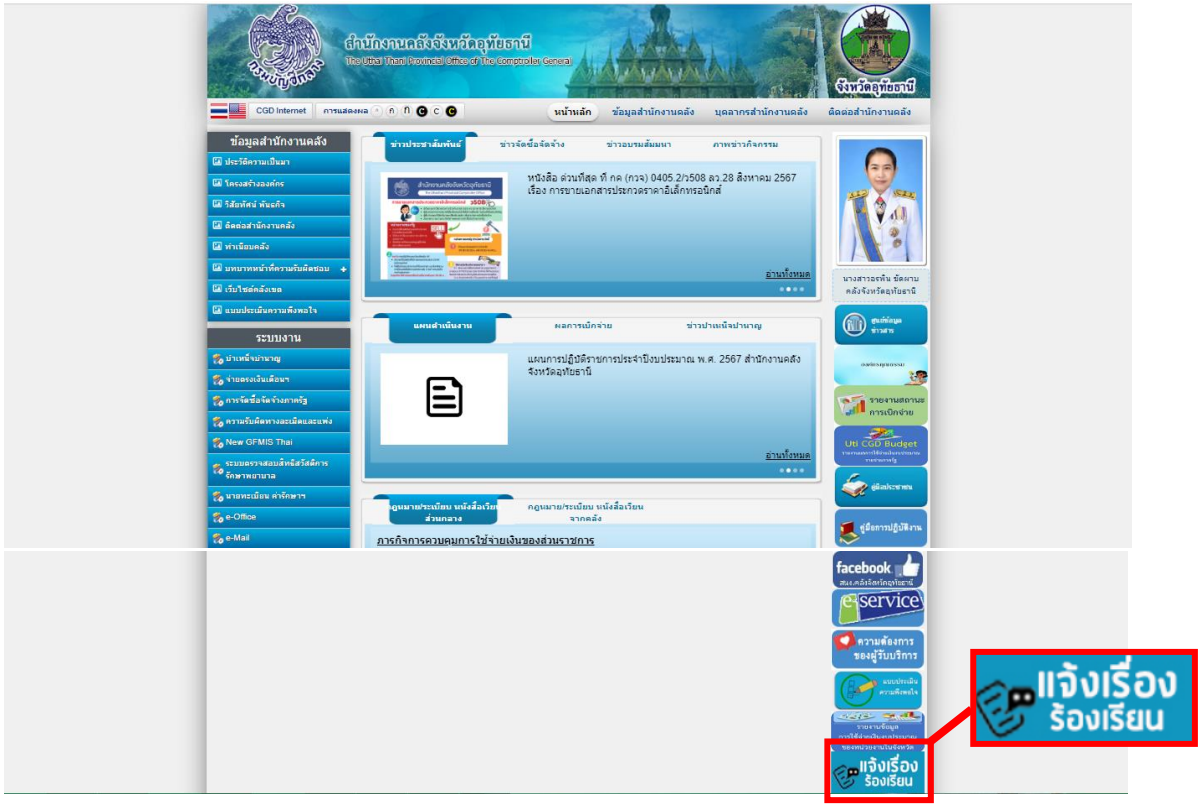
กลุ่มบริหาร		กลุ่มวิชาการ		กลุ่มระบบการคลัง		กลุ่มนโยบายฯ	
วีรภัทร์	316	ผอ.นิรุตติ	302	ผอ.อารีรัตน์	309	สุภาพร	311
สุวรรณี	315	นริศรา	304	ลดาวัลย์	322	ธนาภรณ์	308
ยงยุท	318	พัทธ์ธีรา	305	สุทธิณี	324	จันทิมา	312
		เนตรนภา	306	วีณา	313	อรชา	314
		ศิริพร	307				

๓. ติดต่อด้วยตนเอง

๔. จดหมาย

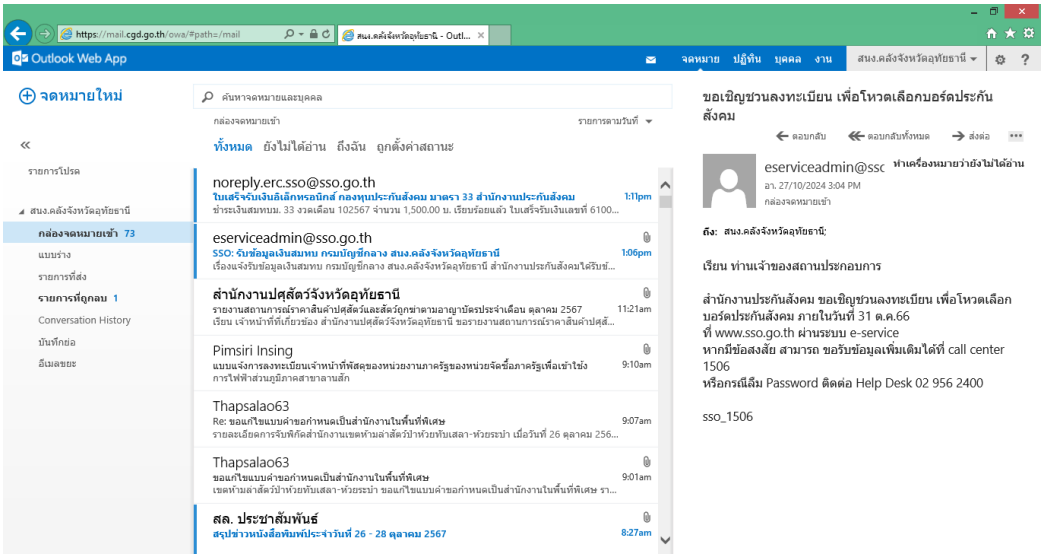


๕. เว็บไซต์สำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี
เข้าที่ https://www.cgd.go.th/cs/nsn/หัวข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ



๖. เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของทางราชการในจังหวัดอุทัยธานี
เข้าที่ http://www.oic.go.th/infocenter๑๕/๑๕๔๕/หัวข้อกระดานถาม-ตอบ/ข้อคิดเห็น

๗. e-mail สำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ส่งผ่าน e-mail : uti@cgd.go.th



๘. Facebook สำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี

๕. การพิจารณาการดำเนินการ

สำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานีได้รับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ

๕.๑ ฝ่ายบริหารทั่วไปของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี พิจารณาข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ

๕.๒ ฝ่ายบริหารทั่วไปส่งต่อข้อร้องเรียนที่ได้รับให้กลุ่มงาน/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องประเมินความซับซ้อน

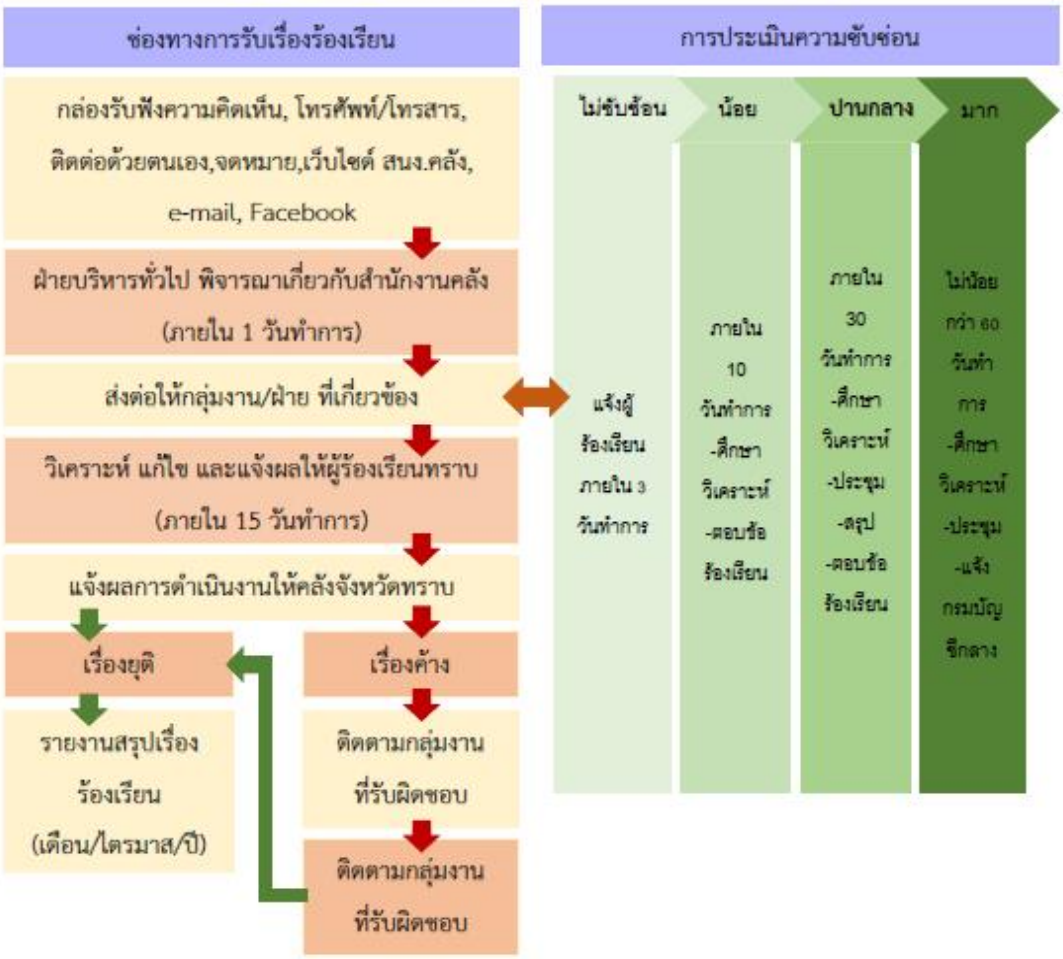
๕.๓ กลุ่มงาน/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์ ประเมินความซับซ้อน แก้ไข โคยแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียน ทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๕.๔ การดำเนินการแก้ไข โดยประเมินความซับซ้อน ดังนี้

- กรณีไม่ซับซ้อน แก้ไข และแจ้งผู้ร้องเรียน ภายในวัน ๓ วันทำการ
- กรณีซับซ้อนน้อย แก้ไข และแจ้งผู้ร้องเรียน ภายในวัน ๑๐ วันทำการ
- กรณีซับซ้อนปานกลาง แก้ไข และแจ้งผู้ร้องเรียน ภายในวัน ๓๐ วันทำการ
- กรณีซับซ้อนมาก แก้ไข และแจ้งผู้ร้องเรียน ภายในวัน ๖๐ วันทำการ

๕.๕ สรุปผล นำข้อสังเกตที่ได้รับจากข้อร้องเรียนมาเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงาน

๕.๖ แจ้งผลการดำเนินงานให้คลังจังหวัดทราบ

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

สำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี