

คู่มือแนวทางการดำเนินการ

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี

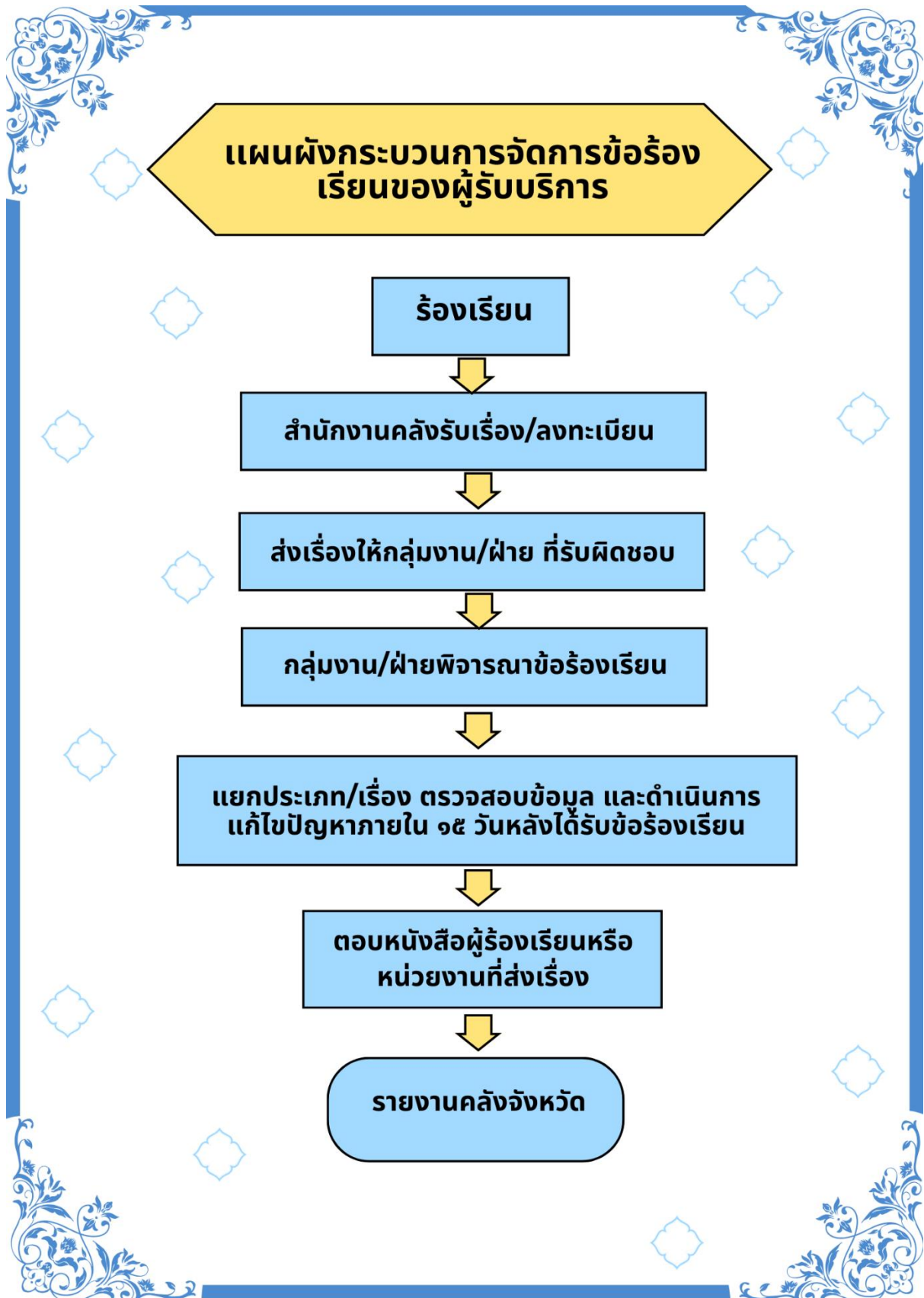
ปี พ.ศ. 2566



คู่มือแนวทางการดำเนินการ
รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

โทร. 073 349592

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ



๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การแต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารงานของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานีเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำรุงทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดปัตตานีจึงได้แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการเรื่องร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

สำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ศาลากลางจังหวัดปัตตานี อาคาร ๑ ชั้น ๑ ต.สะบารัง อ.เมือง จ.ปัตตานี ๙๔๐๐๐ โทรศัพท์ : ๐ ๗๓๓๔ ๙๕๙๒ / Facebook : สำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี /e-mail : ptn@cgd.go.th

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ดำเนินการรับเรื่องและดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือประชาชนผู้ได้รับผลกระทบ

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดปัตตานีใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานีมีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานีหรือประชาชนผู้ได้รับผลกระทบ ทราบกระบวนการขั้นตอนในการรับเรื่องราวร้องเรียน
๔. เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้

๖. คำจำกัดความ

- “ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนทั่วไปและผู้ที่มาใช้บริการจากสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี
- “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี
- “การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์
- “ผู้ร้องเรียน” ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานีหรือประชาชนผู้ได้รับผลกระทบ ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี

๗. ช่องทางและระยะเวลาเปิดให้บริการ (จำนวน ๑๒ ช่องทาง)

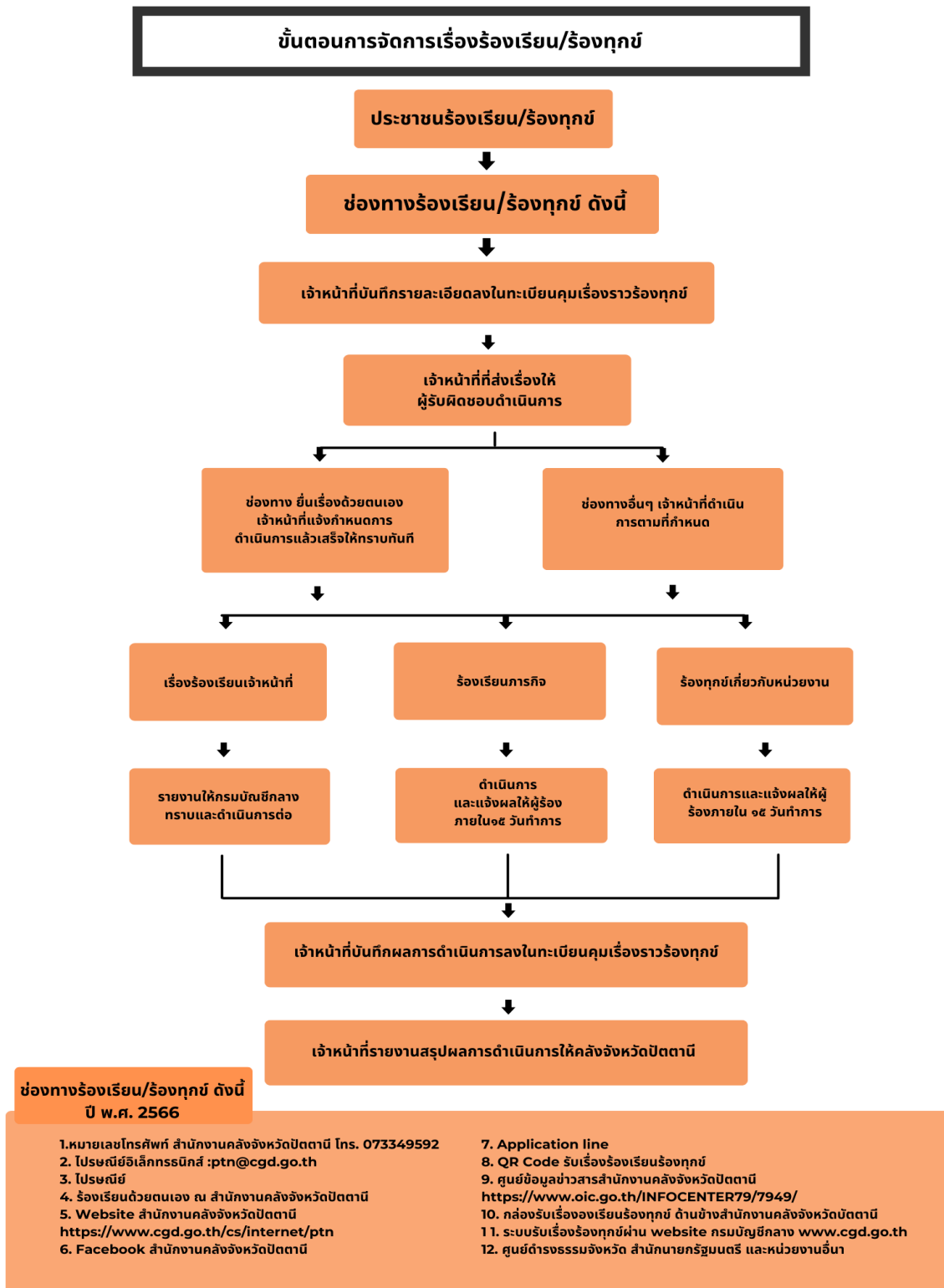
๗.๑ ติดต่อด้วยตนเอง ณ สำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี โดยเปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ -๑๖.๓๐น.

๗.๒ ผ่านช่องทางอื่นๆ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ดังนี้

๑. หมายเลขโทรศัพท์สำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี โทร. ๐๗๓-๓๔๙๕๕๒
๒. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : ptn@cgd.go.th
๓. ไปรษณีย์
๔. Website สำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี : <https://www.cgd.go.th/cs/internet/ptn>

๕. Facebook สำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี
๖. Application line ร้องเรียน
๗. QR Code รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๘. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี <https://www.oic.go.th/INFOCENTER๗๙/>
๙. กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านหน้าสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี
๑๐. ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ผ่าน website กรมบัญชีกลาง www.cgd.go.th
๑๑. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานนายกรัฐมนตรี และหน่วยงานอื่น ๆ

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี



ภาพที่ ๑. แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องราวย่อยร้องทุกข์ของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี

๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๙.๑ แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๙.๒ ประชาสัมพันธ์ช่องทางและคู่มือการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๙.๓ ปฏิบัติตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี (ภาพที่ ๑)

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับเรื่องและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี โทร ๐๗๓๓๔๙๕๕๒	ทุกวันราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ
ไปรษณีย์	ทุกวันราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ
ด้วยตนเอง ณ สำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี	ทุกวันราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : ptn@cgd.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
Website สำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี : https://www.cgd.go.th/cs/internet/ptn	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
Facebook สำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
Application line ร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
QR Code รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี https://www.oic.go.th/INFOCENTER๗๙/๗๙๔๙/	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านข้างสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี	ทุกวันราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ
ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ผ่าน website กรมบัญชีกลาง www.cgd.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน หลังจากกรมบัญชีกลางส่งเรื่อง
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักนายกรัฐมนตรี และหน่วยงานอื่น ๆ	ทุกวันราชการ	ภายใน ๗ วัน หลังจากหน่วยงานส่งเรื่องมา

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

- กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง ให้ผู้ร้องกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ
- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงในสมุดทะเบียนข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงาน

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอคลังจังหวัดเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง
- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป
- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ปัญหาต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ผู้ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริการทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คลังจังหวัดทราบทุกเดือน

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด และกรณีได้รับเรื่องให้คณะกรรมการดำเนินการเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

สำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๓ ๓๔๙๕๙๒
- เว็บไซต์ <https://www.cgd.go.th/cs/internet/ptn>

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน คลังจังหวัดปัตตานี

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

อายุ.....ปี บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....

ขอร้องเรียนเรื่อง

เนื่องจาก.....

.....

.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้

.....

.....

.....

.....

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องตำแหน่ง

วันที่รับเรื่อง.....