

# กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ สำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู



## ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน



## ผ่านบริหารทั่วไปบันทึกคำร้องเรียน

## พิจารณาแยกประเภทข้อมูล/เรื่อง

## ผ่านบริหารทั่วไปบันทึกคำร้องเรียน

- พิจารณาแยกประเภท/เรื่อง
- ตรวจสอบข้อมูล

## รายงานคลังจังหวัด ทันที พิจารณามอบหมายการดำเนินการ

### กรณีไม่ร้ายแรง

ส่งให้กลุ่มงาน/หน่วยงาน/ทีมที่เกี่ยวข้อง  
ดำเนินการแก้ไขปัญหา และตอบกลับผล  
การดำเนินงาน ภายใน 15 วัน หลังได้รับเรื่อง

### กรณีร้ายแรง

- คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง/ทีมใกล้เคียง
- คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงติดตามการแก้ไข  
ปัญหาและตอบกลับผู้ร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน  
15 วัน หลังได้รับเรื่อง

## วิเคราะห์ข้อมูลรายเดือน สรุปรายงาน นำเสนอคลังจังหวัดหนองบัวลำภู

## 8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู

