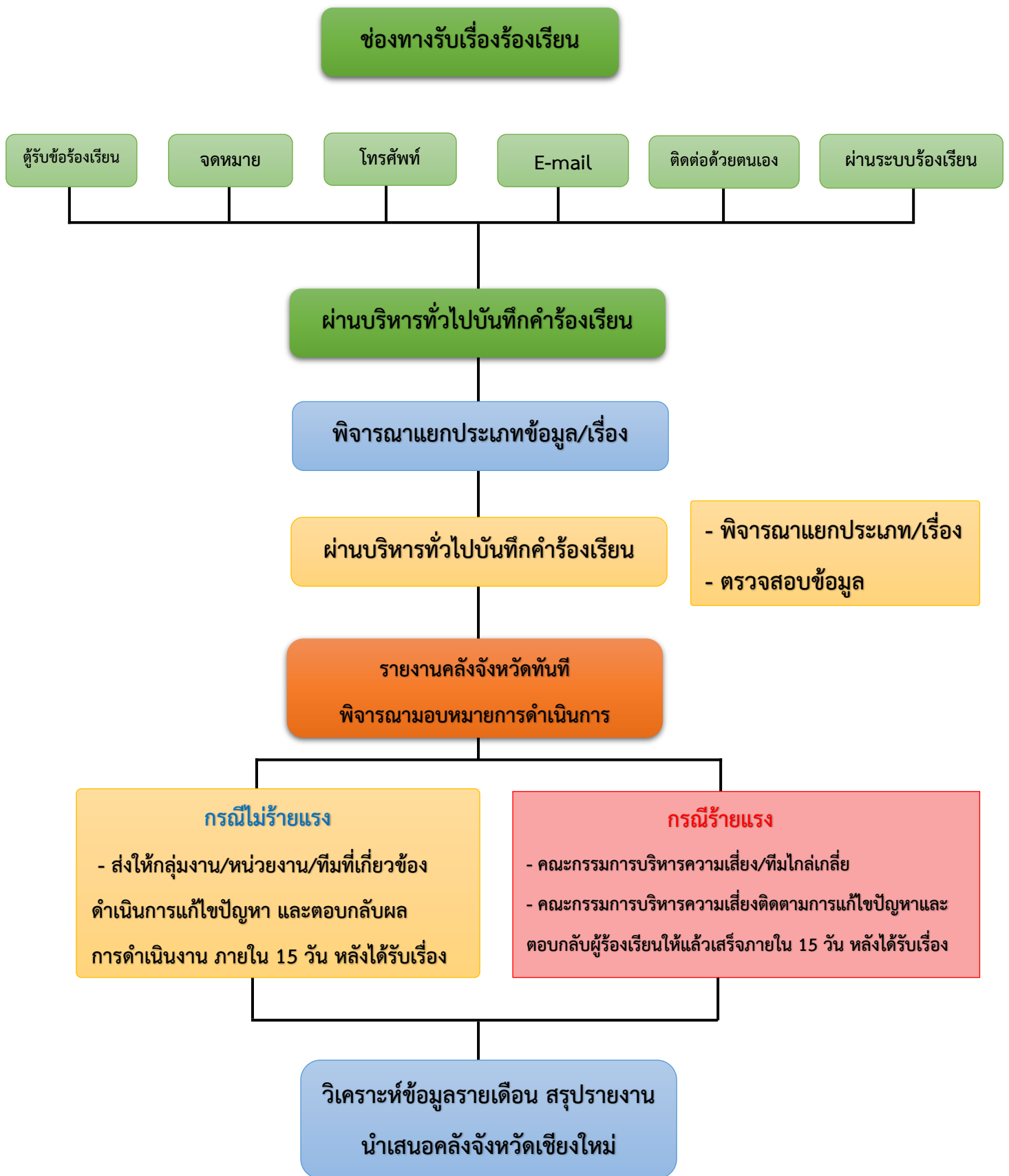


กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่



1. หลักการและเหตุผล

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

2. การจัดตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำรุงทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนให้สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้ง เพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

3. สถานที่ตั้ง

สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ อาคารกระทรวงการคลัง ชั้น 1 ศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่ ตำบลช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 50300 โทรศัพท์ 053 – 112482 – 3

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

5. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์
2. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ทราบ กระบวนการขั้นตอนในการรับเรื่องร้องเรียน
4. เพื่อให้การปฏิบัติตามเป็นไปตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้

6. คำจำกัดความ

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ประชาชนทั่วไปและผู้ที่มาใช้บริการจากสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่

"ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่

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

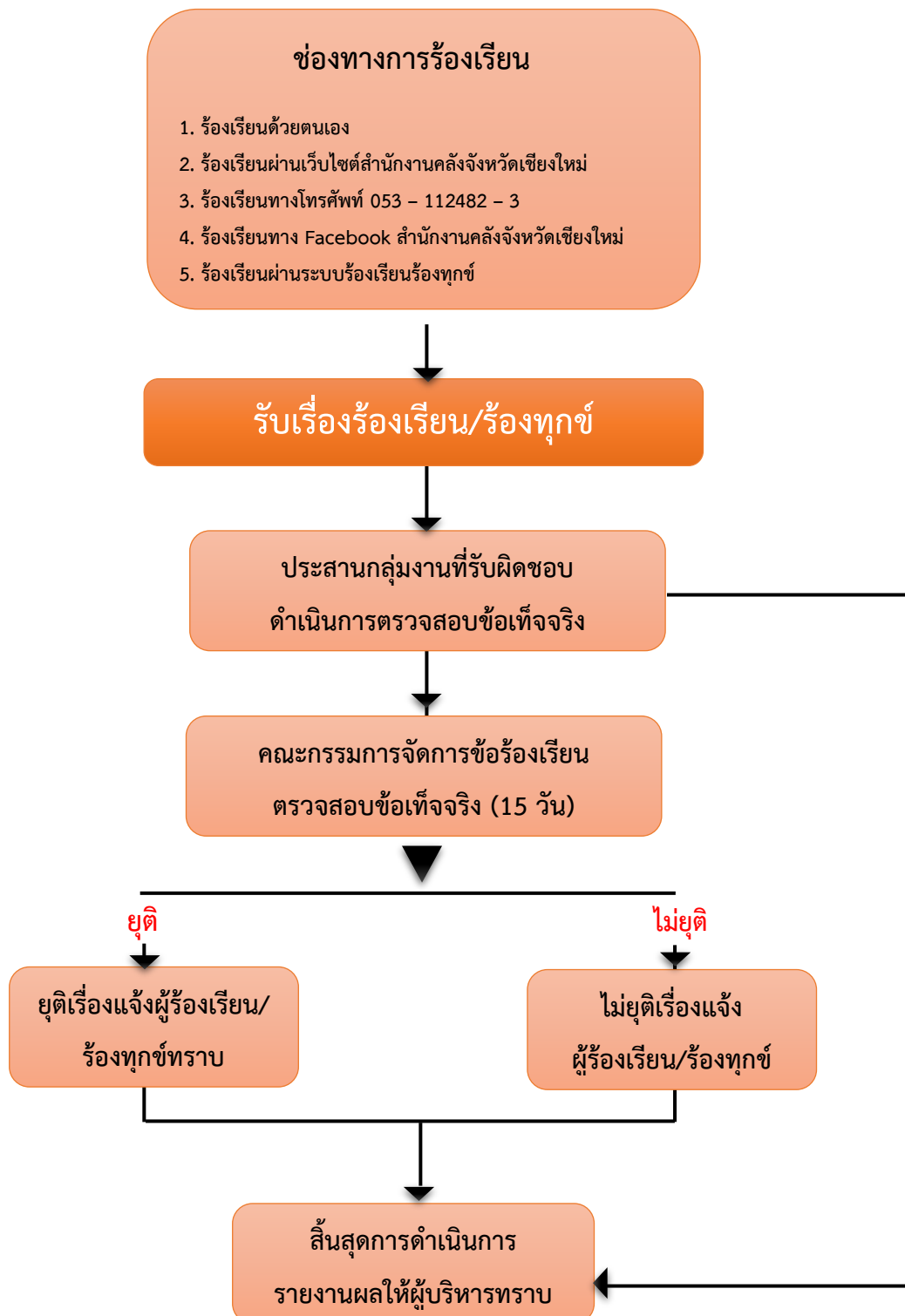
"ผู้ร้องเรียน" หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มาใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง /ติดต่อทางโทรศัพท์ /เว็บไซต์ /Facebook

7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้น วันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่



8. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 1) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบด้านการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และการรับฟังความคิดเห็นของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่
- 2) จัดทำคำสั่งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์
- 3) แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน
- 4) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบปฏิบัติตามกระบวนการข้อร้องเรียน

9. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน /ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	ผู้รับผิดชอบ
1. ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทันทีเมื่อมีการแจ้ง	ภายใน 1 วันทำการ	
2. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
3. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
4. ร้องเรียน ผ่าน Facebook	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
5. ร้องเรียนผ่านระบบร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่	ทันทีเมื่อมีการแจ้ง	ภายใน 1 วันทำการ	

10. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

11. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการ เป็นต้น ให้จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงต่อไป

- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ให้ดำเนินการ ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบในภาพลบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนเกี่ยวกับ ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณา เพื่อดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบต่อไป

12. การติดตามแก้ไขปัญหxr้องเรียน

ผู้ที่เกี่ยวข้องให้จัดทำรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบภายใน 15 วันทำการ เพื่อดำเนินการ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

13. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

14.1 รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

14.2 ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

14. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

15. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

16. จัดทำโดย

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่

- หมายเลขโทรศัพท์ 053 – 112882 - 3

- หมายเลขโทรสาร 053 – 112399

- เว็บไซต์ <https://www.cgd.go.th/cs/cmi>

หนังสือร้องเรียน

วันที่ เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ร้องเรียน.....

เรียน ประธานกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

ข้าพเจ้าชื่อ.....นามสกุล

อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ถนน.....

ตำบล / แขวง อำเภอ / เขต จังหวัด

รหัสไปรษณีย์ โทรศัพท์

ขอเรียนต่อคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการว่าหน่วยงานของรัฐ คือ

ได้กระทำการเป็นการฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ
พ.ศ.2540 โดยมีข้อเท็จจริง ดังนี้

(1)

(2)

(3)

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าไดแนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาด้วยแล้ว คือ เรื่อง

.....จำนวน.....แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ผู้ร้องเรียน

(.....)