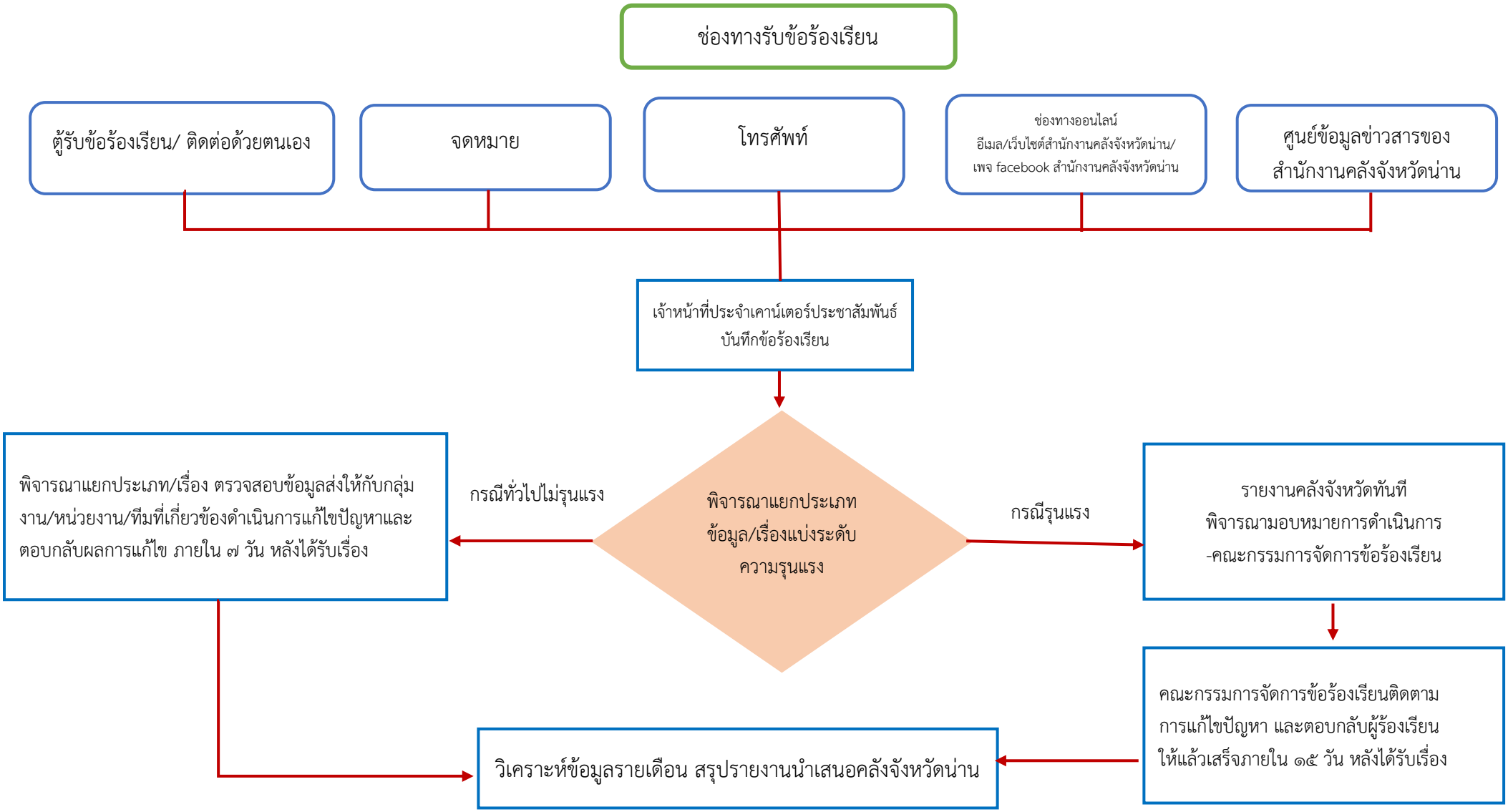
คู่มือการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานคลังจังหวัดน่าน

โทร. ๐ ๕๔๗๑ ๖๔๕๙ - ๖๐

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ สำนักงานคลังจังหวัดน่าน



หมายเหตุ : ระดับความรุนแรง **ระดับ G** คือเสียชื่อเสียง/อาจเกิดการฟ้องร้อง **ระดับ H** คือ เรียกร้องค่าเสียหาย **ระดับ I** คือ เกิดการฟ้องร้อง

๑. หลักการและเหตุผล

การดำเนินการตามกระบวนงานจัดการข้อร้องเรียน ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยยกมาตราที่สำคัญ ๒ มาตรา คือมาตรา ๓๗ ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และมาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน จึงเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ดังนั้นสำนักงานคลังจังหวัดน่าน จึงจัดทำคู่มือนี้ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน

๒. การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารงานของสำนักงานคลังจังหวัดน่านเป็นไปด้วยความถูกต้อง ควบคู่กับการพัฒนา บำรุงทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือนร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้ง เพื่อเป็นการป้องกันการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานคลังจังหวัดน่านจึงได้จัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือนร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

สำนักงานคลังจังหวัดน่าน ศาลากลางจังหวัดน่าน ชั้น ๒ ถนนน่าน - พะเยา ตำบลไชยสถาน อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน ๕๕๐๐๐ โทรศัพท์ ๐ ๕๔๗๑ ๖๔๕๙

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดน่านนำไปเป็นแนวทางการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดน่านมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนทั่วไปและผู้ที่มารับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดน่าน

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน

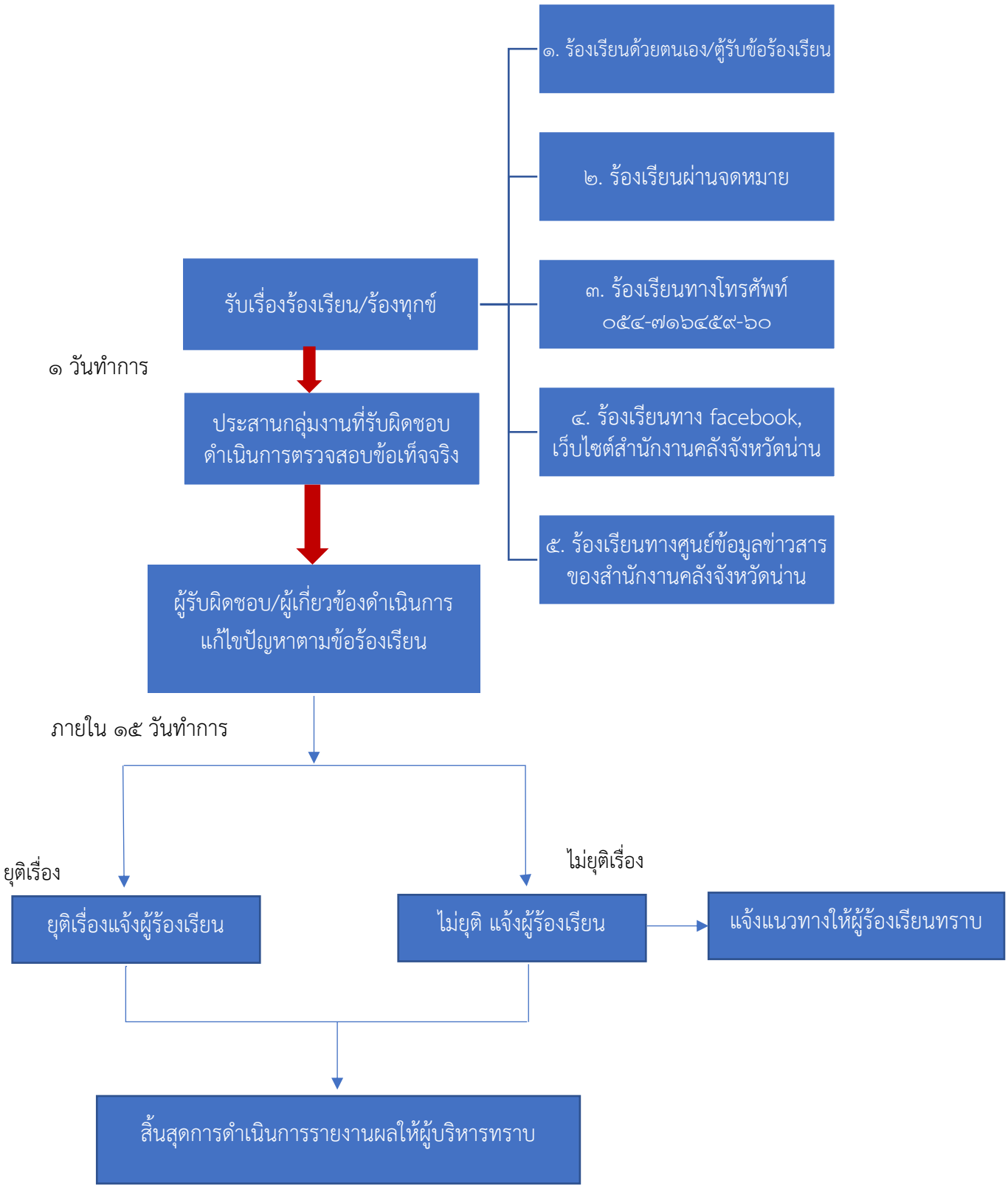
“การจัดการข้อร้องเรียน” ความหมายรวมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มารับบริการผ่านช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/อีเมล

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดน่าน



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน

- จัดทำคำสั่งคณะกรรมการข้อร้องเรียน

- แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานคลังจังหวัดน่าน เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบปฏิบัติตามกระบวนการข้อร้องเรียน

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น สถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุง

- ข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณา เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๑. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ผู้ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

- ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่อง ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๔. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดน่าน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง คลังจังหวัดน่าน

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ขอร้องเรียนเรื่อง.....

เนื่องจาก.....

.....

.....

.....

.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้ .....

.....

.....

.....

.....

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

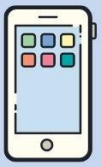
ภาคผนวก

ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ /ติดต่อสอบถาม

1 ยื่นร้องเรียนร้องทุกข์ /ติดต่อสอบถามด้วยตนเอง
สำนักงานคลังจังหวัดน่าน ศูนย์ราชการจังหวัดน่าน ชั้น 2
ถ. น่าน - พะเยา ต.ไชยสถาน อ.เมืองน่าน จ.น่าน 55000

2 ยื่นร้องเรียนร้องทุกข์ /สอบถามข้อมูล สำนักงานคลังจังหวัดน่าน
ศูนย์ราชการจังหวัดน่าน ชั้น 2 ถ.น่าน - พะเยา ต.ไชยสถาน
อ.เมืองน่าน จ.น่าน 55000

3 ยื่นร้องเรียนร้องทุกข์ /ติดต่อสอบถาม
โทร. 0 -5471 -6459-60
กลุ่มงานวิชาการ ต่อ 302
กลุ่มงานระบบการคลัง ต่อ 320
กลุ่มงานนโยบายและเศรษฐกิจจังหวัด ต่อ 316
ฝ่ายบริหารทั่วไป ต่อ 303



4 แจ้งร้องเรียนร้องทุกข์/ติดต่อสอบถามผ่านแอปพลิเคชั่น
http://www.facebook.com/klangnan

5 แจ้งร้องเรียนร้องทุกข์/ติดต่อสอบถามผ่าน
www.cgd.go.th/nan

6 แจ้งร้องเรียนร้องทุกข์/ติดต่อสอบถามผ่าน
e-mail : nan@cgd.go.th

สำนักงานคลังจังหวัดน่าน