



คำสั่งสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่

ที่ ๑ /๒๕๖๗

เรื่อง จัดตั้งศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่

ตามคำสั่งสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ที่ ๓๗/๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน ประกอบกับตามแนวทางการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) กำหนดให้มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการรวมทั้งระบบติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน โดยมีช่องทางการรับเรื่อง ขั้นตอน การจัดการข้อร้องเรียน ผู้รับผิดชอบ และจัดให้มีวิธีการรับฟังจากประชาชน เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบและชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชน ได้มีระบบการติดตามความคืบหน้าและมีการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน

ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว อันจะส่งผลให้การบริการประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรม จึงขอจัดตั้ง “ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่” ประกอบด้วย

- | | |
|--|---------------------------|
| ๑. คลังจังหวัดกระบี่ | หัวหน้าคณะทำงาน |
| ๒. ผู้อำนวยการกลุ่มงานวิชาการ | รองหัวหน้าคณะทำงาน |
| ๓. ผู้อำนวยการกลุ่มงานระบบการคลัง | คณะทำงาน |
| ๔. หัวหน้ากลุ่มงานนโยบายและเศรษฐกิจจังหวัด | คณะทำงาน |
| ๕. หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป | คณะทำงาน |
| ๖. นักวิชาการคลังชำนาญการ เลขที่ตำแหน่ง ๑๙๓๔ | คณะทำงาน/เลขานุการ |
| ๗. นักวิชาการคลังชำนาญการ เลขที่ตำแหน่ง ๑๙๓๘ | คณะทำงาน/ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๘. นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ เลขที่ตำแหน่ง ๑๙๔๔ | คณะทำงาน/ผู้ช่วยเลขานุการ |

อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

๑. เป็นศูนย์กลางให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับการให้บริการและรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่

๒. ประสานงานกับหน่วยงานภายใน ส่วนราชการภายนอก ประชาชนผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์หรือข้อทักท้วง ให้ได้รับการแก้ไขจากผู้มีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานนั้น ๆ อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์

๓. รับเรื่องร้องเรียนในทุกช่องทาง เช่น โทรศัพท์ จดหมายไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ และช่องทางอื่น ๆ และดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเรื่องต่าง ๆ เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โดยบกพร่องหรือโดยทุจริตหรือโดยมิชอบ

๔. รวบรวมปัญหา ติดตามประเมินผล และสรุปผลเสนอผู้บริหารเพื่อเป็นแนวทางแก้ไข

๕. รายงาน...

๕. รายงานสรุปจำนวนปัญหาข้อร้องเรียน วิธีการดำเนินการแก้ไข และผลการดำเนินการ
แก้ไขให้หัวหน้าศูนย์ฯ ทราบทุกเดือน

๖. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗



(นางสาวลักขณา สุภาพ)
คลังจังหวัดกระบี่