



คู่มือปฏิบัติงาน ด้านการร้องเรียน / ร้องทุกข์



สำนักงานคลังจังหวัดระนอง



0-7780-0126



www.cgd.go.th/rng



สำนักงานคลังจังหวัดระนอง

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
สำนักงานคลังจังหวัดระนอง

คู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดระนอง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานคลังจังหวัดระนอง มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารองค์กรอย่างมีคุณภาพ และประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่กระบวนการ ขั้นตอน ในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง

๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๖ เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนองเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่ออำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ในการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใด ตลอดจนการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดระนอง

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดการข้อร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง

๕. สถานที่ตั้ง

สำนักงานคลังจังหวัดระนอง ศาลากลางจังหวัดระนอง ชั้น ๑ ถนนเพชรเกษม ตำบลบางรีน อำเภอเมือง จังหวัดระนอง ๘๕๐๐๐

๖. คำจำกัดความ

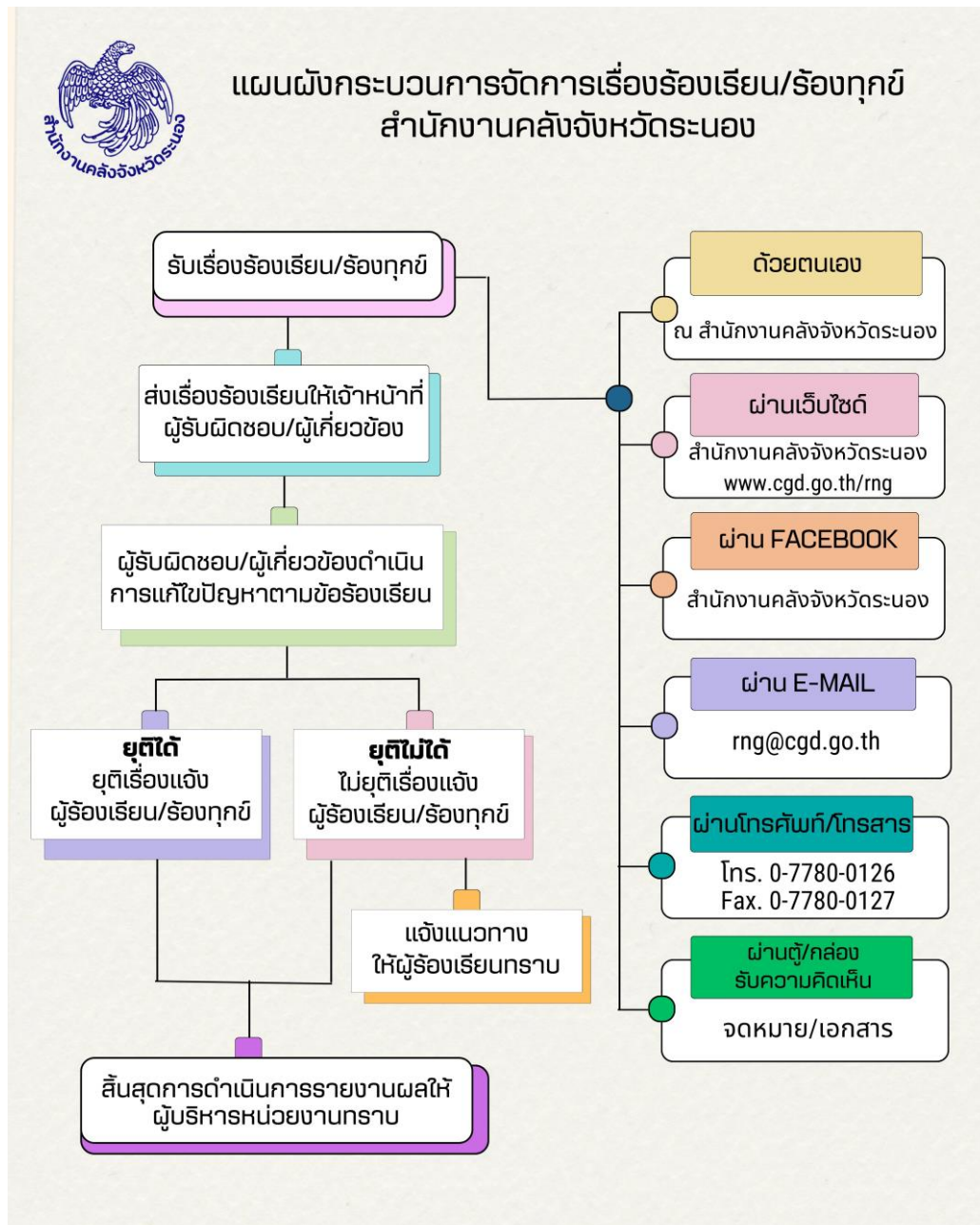
“ผู้รับบริการ” หมายถึง หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ของรัฐ ประชาชนทั่วไปและผู้ที่มีารับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดระนอง

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวก และทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้มารับบริการ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ จดหมาย e-Mail เว็บไซต์ Facebook ของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๘.๑ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
- ๘.๒ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน
- ๘.๓ เจาหนาทที่ผู้รับผิดชอบปฏิบัติตามกระบวนการข้อร้องเรียน

๙. การรับและการตรวจสอบขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานคลังจังหวัดระนอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สำนักงานคลังจังหวัดระนอง www.cgd.go.th/rng	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
ร้องเรียนทาง Facebook สำนักงานคลังจังหวัดระนอง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
ร้องเรียนทาง e-mail : enf@cgd.go.th	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน/ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร โทร. ๐-๗๗๘๐-๐๑๒๖ Fax. ๐-๗๗๘๐-๐๑๒๗	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
ร้องเรียนทางตู้/กล่องรับความคิดเห็น จดหมาย/เอกสาร	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

๑๐. การบันทึกขอร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๐.๒ การร้องเรียนทุกช่องทาง เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๑.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๑.๒ ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการ ให้จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปตามลำดับชั้น

๑๑.๓ ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานคลังจังหวัดระนองให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไปหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๔ ขอร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหาร เพื่อพิจารณาดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาขอรองเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบภายใน ๑๕ วัน เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลการจัดการขอรองเรียนของหน่วยงาน

๑๓.๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการขอรองเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางานต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ จดหมาย e-Mail เว็บไซต์ Facebook ของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วัน

๑๕. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานคลังจังหวัดระนอง (ภาคผนวก)

๑๖. จัดทำโดย

คณะกรรมการจัดการขอรองเรียน สำนักงานคลังจังหวัดระนอง

โทร. ๐-๗๗๘๐-๐๑๒๖

โทรสาร. ๐-๗๗๘๐-๐๑๒๗

เว็บไซต์ <http://www.cgd.go.th/rng>

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานคลังจังหวัดระนอง

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน คลังจังหวัดระนอง

ข้อมูลเกี่ยวผู้ร้องเรียน

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

เลขบัตรประชาชน.....อายุ.....ปี อาชีพ.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ

.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ.....e-mail:

ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ประเภทเรื่องร้องเรียน

- | | |
|---|---|
| ☐ จัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐ | ☐ สวัสดิการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเช่าบ้าน ค่าศึกษาบุตร |
| ☐ บำเหน็จบำนาญ | ☐ เงินเดือนค่าตอบแทน |
| ☐ ค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ | ☐ ค่าใช้จ่ายฝึกอบรม |
| ☐ การเบิกจ่ายในระบบ GFMIS | ☐ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย |
| ☐ ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน | ☐ อื่นๆ |

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน.....

.....
.....
.....

สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข.....

.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวข้างต้นเป็นจริงทุกประการ และเจ้าหน้าที่ได้
แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตหรือเป็นเท็จอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)