



หลักเกณฑ์/ขั้นตอน การแก้ปัญหา

กรณีมีการร้องเรียน



การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
จากช่องทางต่าง ๆ

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง

2. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์

3. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน

4. ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน

5. จดหมาย/e-mail

6. Facebook

1 วันทำการ

ส่งข้อร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่/
ผู้รับผิดชอบ/ผู้เกี่ยวข้อง

ผู้รับผิดชอบ/ผู้เกี่ยวข้อง
ดำเนินการแก้ไขปัญหา
ตามข้อร้องเรียน

ภายใน 30 วันทำการ

ยุติได้
แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
ทราบ

ยุติไม่ได้
ส่งต่อเรื่อง
ให้หน่วยงานภายนอก

แจ้งแนวทาง
ให้ผู้ร้องเรียนทราบ

สิ้นสุดการดำเนินการ
รายงานผลให้ผู้บริหารหน่วยงาน
ทราบ



การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้
 - 1.1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ศาลากลางจังหวัดสิงห์บุรี (หลังเก่า) ชั้น 1 ถนนสิงห์บุรี-บางพาน ตำบลบางมัญ อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี
 - 1.2 ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ 0 3650 7138 และ 40 ในวัน/เวลาราชการ
 - 1.3 ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี www.cgd.go.th/sbr
 - 1.4 ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน ตามแบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ
 - 1.5 ร้องเรียนผ่านจดหมาย ที่อยู่ : สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ศาลากลางจังหวัดสิงห์บุรี (หลังเก่า) ชั้น 1 ถนนสิงห์บุรี-บางพาน ตำบลบางมัญ อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี รหัสไปรษณีย์ 16000 / e-mail : sbr@cgd.go.th
 - 1.6 ร้องเรียนผ่าน Facebook Fanpage : สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี
2. ส่งข้อร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ผู้เกี่ยวข้อง
ส่งข้อร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไปภายใน 1 วันทำการ
3. ผู้รับผิดชอบ/ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน
 - 3.1 กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ให้ผู้ที่รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินการโดยเร็ว กรณีเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาในการดำเนินการให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ เป็นระยะ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง และแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จ อย่างช้าไม่เกิน 30 วันทำการ
 - 3.2 กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่อไป
4. รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ
ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน