



คำสั่งสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช

ที่ ๑๒ / ๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช

.....

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและบริการประชาชนในด้านการรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช และให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact : GECC) โดยมีการจัดระบบ กระบวนการ และวิธีการรับฟังข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ จากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ในการขอรับบริการ เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการ และเป็นช่องทางในการทำงานชี้แจงทำความเข้าใจ ในเหตุผลความจำเป็นของการปฏิบัติการกิจ รวมทั้งการแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการ ป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา หรือข้อร้องเรียนซ้ำในประเด็นเดิม อันจะส่งผลให้การปฏิบัติราชการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นไปด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามพันธกิจและยุทธศาสตร์กรมบัญชีกลาง ต่อไป

สำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช จึงขอแต่งตั้งคณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้
องค์ประกอบ

๑. นางสาวมาริสา สุทธิธิน ผู้อำนวยการกลุ่มงานระบบการคลัง หัวหน้าคณะทำงาน
 ๒. นางขวัญยืน อักษรภาสึ ผู้อำนวยการกลุ่มงานวิชาการ คณะทำงาน
 ๓. นางรตนา เวทมาหะ ผู้อำนวยการกลุ่มงานนโยบายและเศรษฐกิจจังหวัด คณะทำงาน
 ๔. นางรตนา ประดงจงเนตร หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป คณะทำงาน
 ๕. นางสาวสายรุ้ง แยมสงวน เจ้าพนักงานการคลังชำนาญงาน คณะทำงานและเลขานุการ
 ๖. นายธนวัฒน์ สังข์ศรี เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ
- หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑) ให้ฝ่ายเลขานุการดึงข้อมูลการร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ เสนอคลังจังหวัด นครศรีธรรมราช พิจารณาสั่งการให้คณะทำงานดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยมอบให้

- นางสาวสายรุ้ง แยมสงวน มีหน้าที่รับข้อร้องเรียนจากไลน์กลุ่ม Facebook Google form หรือ QR Code และเว็บไซต์สำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช นำไปลงรับในทะเบียนคุมโดยฝ่ายบริหารทั่วไป

- นายธนวัฒน์ สังข์ศรี มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน จาก e-mail e-office ทางไปรษณีย์ หรือ ได้รับเรื่องร้องเรียน และลงทะเบียนรับหนังสือ

- กรณีเรื่องร้องเรียนมาทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ประจำหน้าเคาน์เตอร์ โอนสายไปยัง ผู้อำนวยการกลุ่มงานหรือหัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒) กำหนดขั้นตอน...

๒) กำหนดขั้นตอนและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โดยจัดทำเป็นคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน และประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

๓) ศึกษาข้อมูลด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ดำเนินการจัดการกับเรื่องร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้คลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้ร้องเรียน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ ภายใน ๕ วันทำการ นับจากวันรับเรื่องร้องเรียน โดยปฏิบัติตามข้อกำหนดในคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช

๔) ปฏิบัติงานอื่นตามที่คลังจังหวัดนครศรีธรรมราช มอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘



(นางสาวฉันทพร คงเพชร)
คลังจังหวัดนครศรีธรรมราช

