



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จังหวัดเชียงใหม่

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดเชียงใหม่
กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่
โทรศัพท์/โทรสาร 0 5311 2705
E-mail : chiangmai.hrm@gmail.com

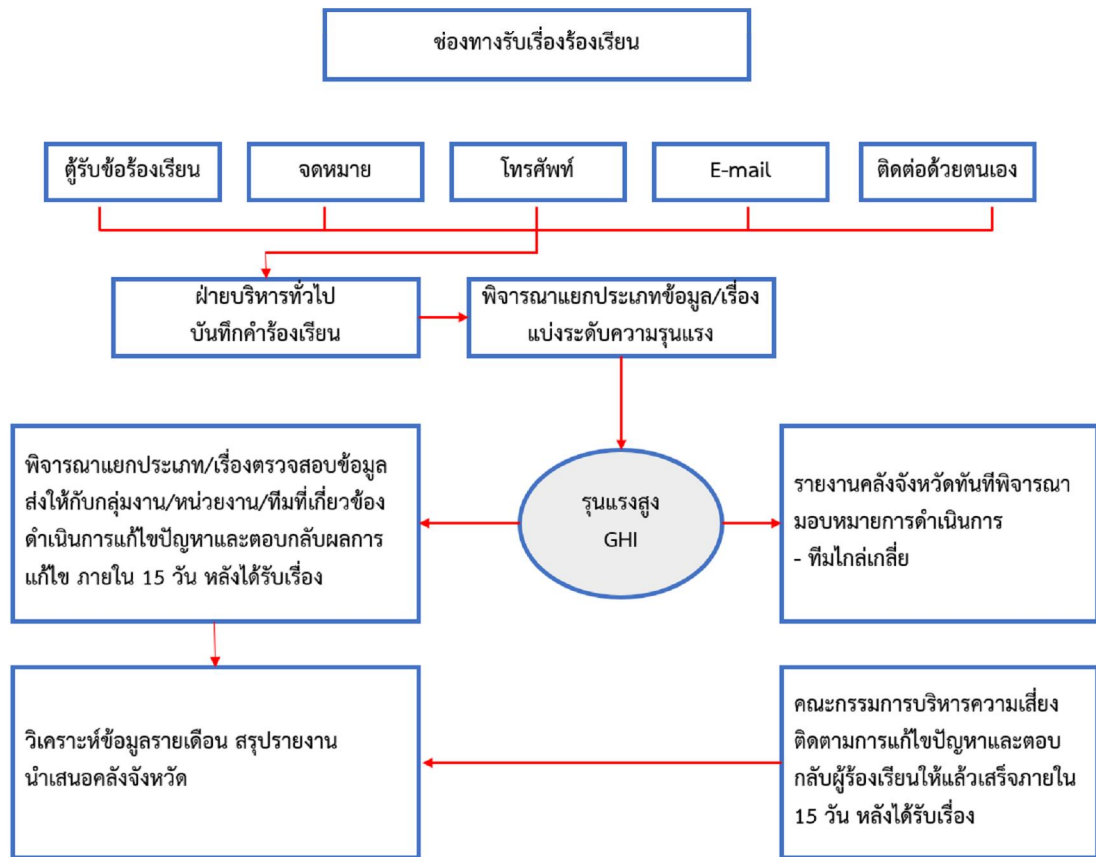
คู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่

โทร. ๐ ๕๓๑๑ ๒๘๘๒ - ๓

โทรสาร. ๐ ๕๓๑๑ ๒๘๘๒ - ๓ ต่อ ๓๐๕

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่

[illegible]

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำรุงทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้ง เพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ศูนย์ราชการกระทรวงการคลัง ชั้น ๑ ถนนโชตนา ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๓๐๐ โทรศัพท์ ๐ ๕๓๑๑ ๒๘๘๒ – ๓ โทรสาร ๐ ๕๓๑๑ ๒๘๘๒ – ๓ ต่อ ๓๐๕

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ดำเนินการแก้ไขปัญหาคร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

- ๕.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
- ๕.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๕.๓ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ทราบกระบวนการขั้นตอนในการรับเรื่องร้องเรียน
- ๕.๔ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนทั่วไปและประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่

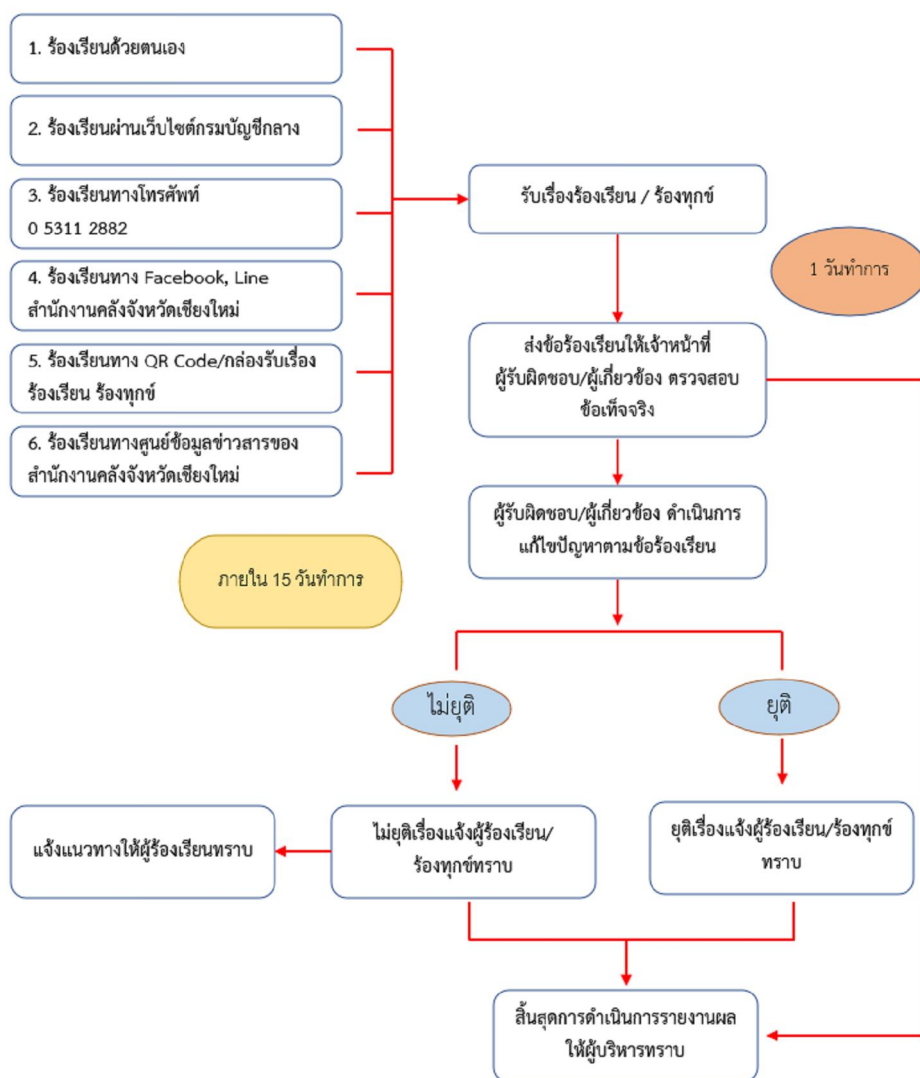
“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“การร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มารับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ติดต่อทางโทรศัพท์ / หนังสือ / จดหมาย / เว็บไซต์ และ Facebook

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (เว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ – ๑๗.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๙.๑ การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของสำนักงานคลังจังหวัด
เชียงใหม่

๙.๒ จัดทำคำสั่งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อความสะดวกในการ
ประสานงาน

๙.๔ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบปฏิบัติตามกระบวนการข้อร้องเรียน (เอกสารแนบ)

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจาก
ช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจ สอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน / ร้อง ทุกข์เพื่อประสาน หาทางแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานคลังจังหวัด เชียงใหม่	ทุกครั้งที่มี การร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ /e-mail สำนักงานคลัง จังหวัดเชียงใหม่	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook / Line Twitter และ Instagram	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่
หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุด
บันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

- ๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ
- ๑๒.๒ หน่วยงานเช่น สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง
- ๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณา เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ผู้ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้รับบริการทราบ

- ๑๔.๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- ๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่

หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๓๑๑ ๒๘๘๒ – ๓

โทรสาร ๐ ๕๓๑๑ ๒๘๘๒ – ๓ ต่อ ๓๐๕

เว็บไซต์ <https://www.cgd.go.th/cmi>

๑๘. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

กลุ่มงานวิชาการ สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่

หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๓๑๑ ๒๘๘๒ – ๓ ต่อ ๓๑๒

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน คลังจังหวัดเชียงใหม่

ข้าพเจ้า

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

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ขอร้องเรียนเรื่อง

เนื่องจาก.....

.....

.....

.....

.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ.....