



คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์
ของสำนักงานเลขานุการกรม



จัดทำโดย
สำนักงานเลขานุการกรม ส่วนอำนวยการ



คำนำ

ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมธนารักษ์ได้กำหนดนโยบายในเรื่องการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยกำหนดให้มีการดำเนินกิจกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ประกอบด้วยการจัดการกับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ การกำหนดมาตรการ/วิธีการ ในการจัดการผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้นกับสังคมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย และเสนอข้อคิดเห็นหรือคำติชมได้โดยสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยในการบริหารจัดการ เน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสาร และเครือข่าย เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สูงสุดเพิ่มขึ้น โดยกรมธนารักษ์มีหน้าที่ต้องดำเนินการให้ความช่วยเหลือประชาชน ผู้เดือดร้อนให้เป็นที่ไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม

เพื่อให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการกรม สามารถจัดการข้อร้องเรียนไปในทิศทางเดียวกัน คณะทำงานเพื่อจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ สำนักงานเลขาธิการกรม จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการจัดการข้อร้องเรียนขึ้นสำหรับให้ผู้ปฏิบัติงาน ต้องปฏิบัติตามขั้นตอน/ วิธีปฏิบัติในเรื่องการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ทั้งนี้ หากยังมีข้อสงสัยสามารถติดต่อสอบถามได้ที่ เลขาธิการกรม หรือนายพุทธิพันธ์ บุญทองงาม ส่วนอำนวยการ สำนักงานเลขาธิการกรม โทรศัพท์ ๐-๒๒๗๘-๕๕๓๘ หรือเบอร์โทรภายใน ๕๔๑๐

คณะทำงานเพื่อจัดการข้อร้องเรียนฯ
สำนักงานเลขาธิการกรม ส่วนอำนวยการ



สารบัญ

	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๒
ขอบเขตแนวทางการดำเนินงาน	๓
แผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๖



หลักการและเหตุผล

สำนักงานเลขาธิการกรมมีหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปของกรมธนารักษ์และราชการที่มีได้แยกให้เป็นหน้าที่ของสำนักหรือส่วนราชการใดโดยเฉพาะ อำนาจหน้าที่ดังกล่าวให้รวมถึงการปฏิบัติงานสารบรรณของกรมธนารักษ์ ดำเนินการเกี่ยวกับงานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการของกรม ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่กิจกรรม ความรู้ ความก้าวหน้าและผลงานของกรม บริหารจัดการงานห้องสมุดของกรม ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการผลกระทบและเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ดำเนินการด้านการส่งเสริมความเสมอภาคระหว่างหญิงชาย ตลอดจนปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย



วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงมาตรการ/ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานนำไปสู่การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างรวดเร็ว และเป็นระบบ

- เพื่อให้การจัดการกับข้อร้องเรียนของสำนักงาน

เลขานุการกรม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

- เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีช่องทางในการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการกระทำผิด/เสนอข้อคิดเห็นหรือคำติชม

- เพื่อแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ

- เพื่อประโยชน์ในการประสานความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการ

ข้อร้องเรียน



ขอบเขตแนวทางการดำเนินงาน

คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียนฯ ได้กำหนดแนวปฏิบัติเพื่อให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการโดยแบ่งการทำงาน เป็น ๔ ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องโดยผ่านทางระบบงานสารบรรณ/ทางจดหมาย/ทางโทรศัพท์/กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์/ผ่าน Webboard/Intranet/มาร้องเรียนด้วยตนเองหรือช่องทางอื่น ๆ

ขั้นตอนที่ ๒ หน่วยงานที่รับผิดชอบ (ส่วน/ฝ่าย) ต้องแจ้งผู้ร้องทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้นภายใน ๑๕ วันนับแต่วันรับเรื่อง โดยจัดทำเป็นหนังสือพร้อมสำเนาเรื่องส่งให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานฯ เพื่อทราบเป็นข้อมูล

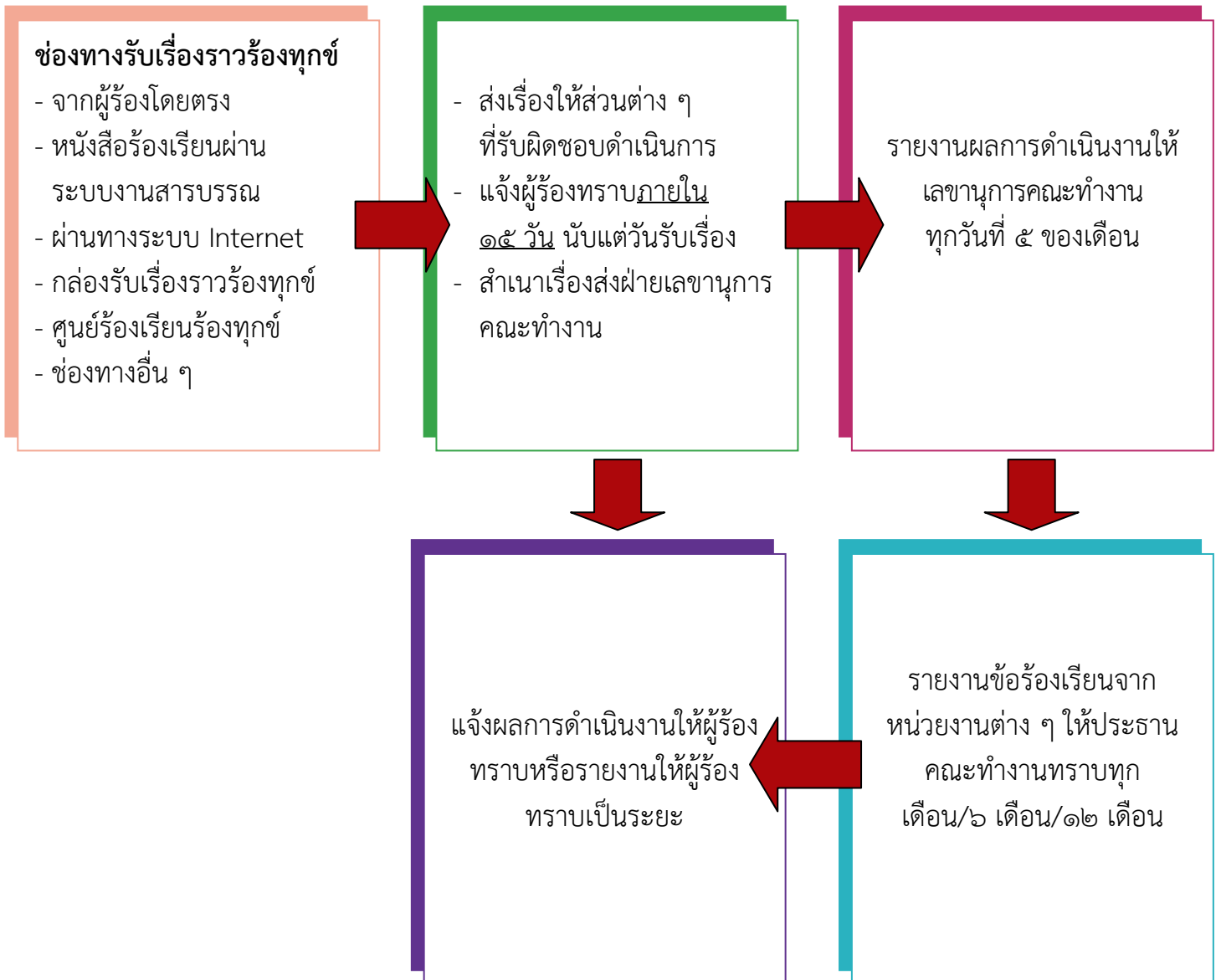
ขั้นตอนที่ ๓ ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานฯ ติดตามรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากส่วนต่าง ๆ เพื่อนำมาสรุป/วิเคราะห์ในเบื้องต้น เสนอที่ประชุมคณะทำงานแต่ละส่วน เพื่อให้ความเห็นชอบ

ขั้นตอนที่ ๔ ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานฯ นำข้อมูลทั้งหมดมาสรุป/วิเคราะห์ และประมวลผลเสนอเลขานุการกรม เพื่อทราบ/สั่งการ และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

การรายงานผลการปฏิบัติงาน ได้มีการกำหนดระยะเวลาในการรายงานผลให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการ โดยฝ่ายเลขานุการคณะทำงานจะเป็นผู้รวบรวมและรายงานผลให้เลขานุการกรมทราบผลความคืบหน้าของการปฏิบัติทุกเดือน



แผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติงาน





ขั้นตอนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๑ ผู้รับเรื่อง ส่วน/ฝ่าย	ขั้นตอนที่ ๒ หน่วยงานที่รับผิดชอบ ส่วนต่าง ๆ	ขั้นตอนที่ ๓ เลขานุการ คณะทำงานฯ	ขั้นตอนที่ ๔ คณะทำงานฯ
<ul style="list-style-type: none">- รับจากผู้ร้องโดยตรง- หนังสือร้องเรียนผ่านระบบงานสารบรรณ- ผ่านทางระบบInternet- กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์- ช่องทางอื่นๆ	<ul style="list-style-type: none">- หน่วยงานเจ้าของเรื่องตอบผู้ร้องเรียน พร้อมสำเนาให้ฝ่าย เลขานุการคณะทำงานทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันรับเรื่อง- สรุปและวิเคราะห์ผลการเนินการส่งฝ่ายเลขานุการคณะทำงานภายในวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป (ตามแบบรายงานฯ)	<ul style="list-style-type: none">- ติดตามรวบรวมเรื่องร้องเรียน- สรุป/วิเคราะห์- เสนอคณะทำงานฯ	<ul style="list-style-type: none">- สรุปวิเคราะห์ผลการดำเนินการในภาพรวมทั้งหมด- นำเสนอเลขานุการกรมเพื่อทราบ/สั่งการ- เผยแพร่และประชาสัมพันธ์



หน่วยงานที่รับผิดชอบ

การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการในรูปคณะทำงาน ซึ่งมีนางระเบียบ คุ่มอินทร์ เลขานุการกรม เป็นประธานคณะทำงาน นางสาวรัศมี อริยะสุนทร นางพัชนี ภัทรพิทักษ์ นายพุทธินันท์ บุญทองงาม นางกนกนิต แสงวัชรมรกต นางสาวอารีย์ วิมุกติบุตร และนายอภิรักษ์ คำสกุล โดยมีนางสาวชีรภัฏญา หวังเจริญรุ่ง เป็นเลขานุการ และนางสาวญาดา เปาริสาร เป็นผู้ช่วยเลขานุการคณะทำงาน

คณะทำงานหรือผู้แทนแต่ละส่วนมีหน้าที่ประสานงานในเรื่องที่ประธานมอบหมาย หรือที่ฝ่ายเลขานุการขอความร่วมมือ

การรายงานผลการปฏิบัติงาน ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ คณะทำงานจะเป็นผู้รวบรวมข้อมูลเพื่อรายงานประธานคณะทำงานเพื่อบริหารจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบจากการปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขาธิการกรม ซึ่งมีนางระเบียบ คุ่มอินทร์ นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ เป็นประธาน เพื่อทราบและสั่งการเป็นประจำทุกเดือน / ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน