



### ส่วนที่ ๓

คู่มือการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนกล่าวหากรณี  
เจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริต

## ส่วนที่ ๓

# คู่มือการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนกล่าวหากรณีเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริต

### หลักการและเหตุผล

การจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงการคลัง เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย

มาตรา ๔๑ “บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ (๒) เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว”

และเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

### วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานกรณีมีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตทั้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชนในสังกัดหรือกำกับของกระทรวงการคลัง โดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

๑. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ ศปท.กค. ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๒. เพื่อเป็นคู่มือแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ และพัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้รับผิดชอบ

๓. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียน

### คำจำกัดความ

**เจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริต** หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ที่ตนมิได้ มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่รัฐ หรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนองค์กรภาครัฐ หน่วยงานเอกชน ผู้รับบริการที่ติดต่อร้องเรียนมายัง ศปท.กค. ผ่านช่องทางต่าง ๆ

**ผู้บริหาร** หมายถึง หัวหน้าหน่วยงานระดับรองปลัดกระทรวงการคลัง ด้านบริหาร ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงการคลัง

### วิสัยทัศน์

เป็นศูนย์กลางการบริหารงานของกระทรวงการคลังที่มีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล

## พันธกิจ

- กำหนดนโยบาย เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงานในกระทรวง
- พัฒนายุทธศาสตร์การบริหารงานของกระทรวง รวมทั้งการแปลงนโยบายเป็นแนวทางและแผนการปฏิบัติราชการ
- ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาบุคลากรของกระทรวงรวมถึงการกำหนดนโยบายและวางแผนเพื่อบริหารและพัฒนาบุคลากรของกระทรวง
- ดำเนินการเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่อยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวง และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการในสังกัดกระทรวง
- เผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศด้านการคลังแก่สาธารณชนเพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ
- เป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศของกระทรวง ตลอดจนให้คำแนะนำเกี่ยวกับนโยบายและแผนการพัฒนา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมทั้งการใช้ประโยชน์ของข้อมูลของหน่วยงานในสังกัดกระทรวง
- บูรณาการและขับเคลื่อนแผนการป้องกันและปราบปรามทุจริตและการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมในกระทรวง

## เป้าประสงค์

- สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังมีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล
- สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังมีบุคลากรเป็นคนเก่ง คนดี และมีคุณธรรม
- ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกระทรวงการคลังมีการเชื่อมโยงเพื่อรองรับการทำงานระหว่างหน่วยงานในสังกัดอย่างมีประสิทธิภาพ

## งานที่ให้บริการ

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/กล่าวหา

## หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงการคลัง (ศปท.กค.)

## ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ/ช านาญการ และนิติกร ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงการคลัง (ศปท.กค.)

## ประเภทข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ ศปท.กค

กรณีเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริต ทั้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชนในสังกัดหรือกำกับของกระทรวงการคลัง

## กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ

- ประชาชนทั่วไป
- หน่วยงานภาครัฐ
- องค์กรภาคเอกชนต่าง ๆ ได้แก่ บริษัท สมาคม มูลนิธิ เป็นต้น

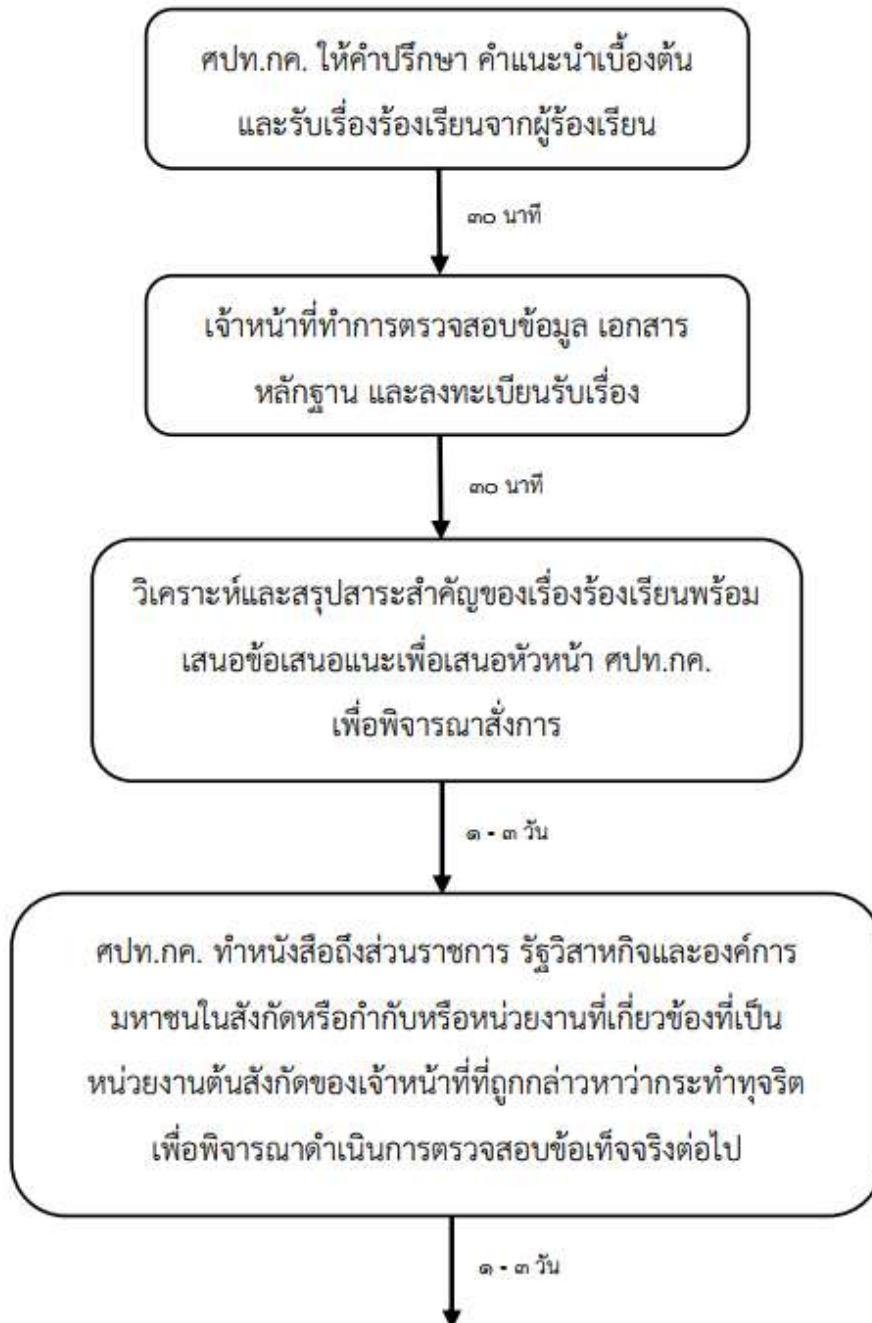
## ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางให้บริการ
๑. ติดต่อร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักรงานปลัดกระทรวงการคลัง ชั้น ๑
๒. ทางไปรษณีย์ : เรียบปลัดกระทรวงการคลัง สำนักรงานปลัดกระทรวงการคลัง ถนนพระราม ๖ แขวงพญาไท เขตพญาไท กทม. ๑๐๔๐๐
๓. สายด่วน : ๑๖๘๙ กด ๒
๔. อีเมลล์ : <a href="mailto:acocmof.complaint@gmail.com">acocmof.complaint@gmail.com</a>
๕. เว็บไซต์ : <a href="http://www.mof.go.th">www.mof.go.th</a>

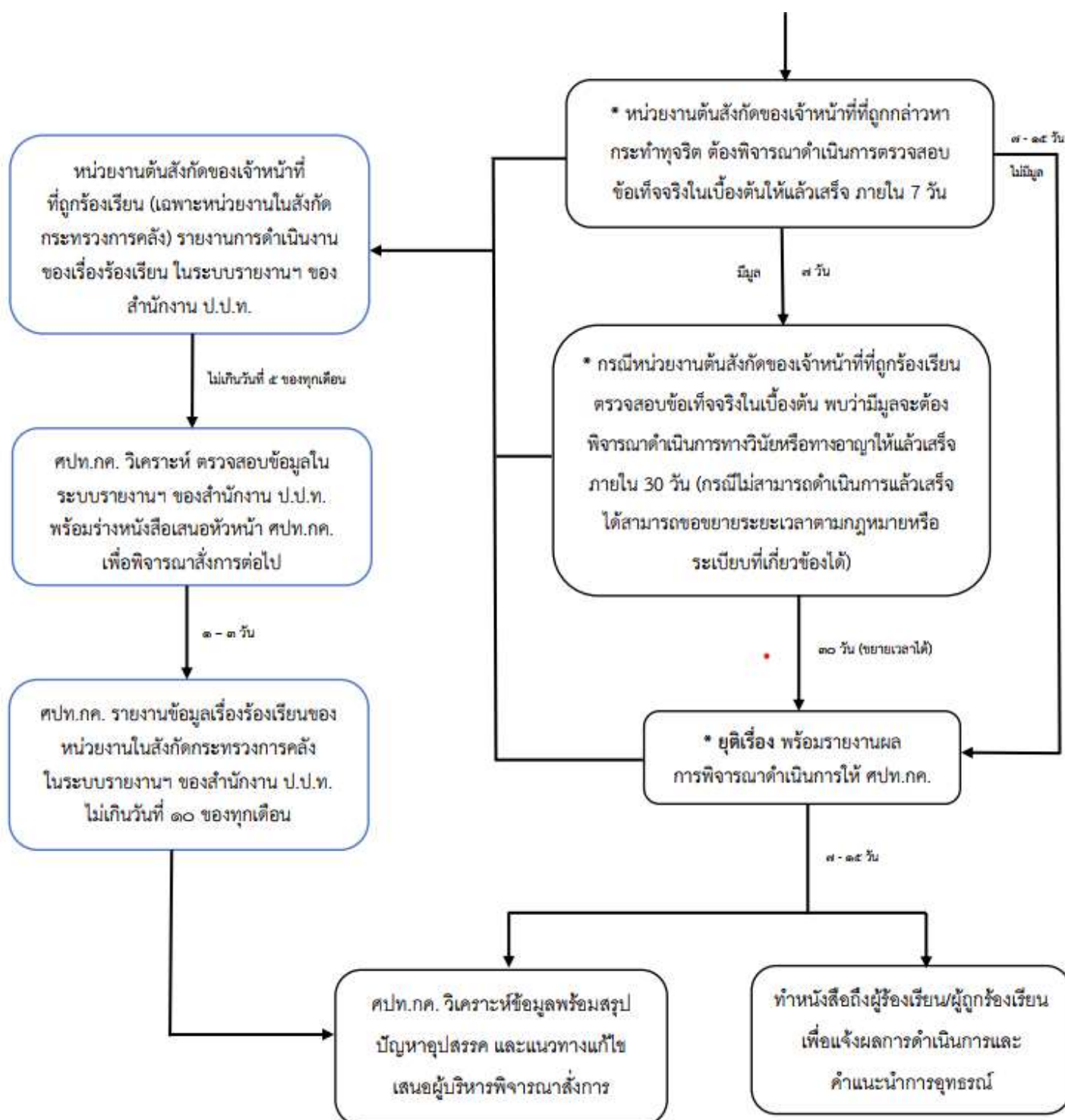
## หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

๑. เป็นเรื่องร้องเรียน/กล่าวหา หรือแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการหรือเกี่ยวข้องกับกระทำการทุจริตในภาครัฐ หรือมีเหตุอันควรสงสัยว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ใดกระทำการทุจริตในภาครัฐ
๒. หนังสือร้องเรียน/กล่าวหา ต้องระบุชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง สังกัด/หน่วยงาน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรของผู้ถูกร้องเรียน/กล่าวหา โดยผู้ร้องเรียนกล่าวหาต้องเป็นผู้เสียหายหรือผู้พบเห็นการทุจริตในภาครัฐ
๓. หนังสือร้องเรียน/กล่าวหา ต้องระบุ ชื่อ-นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/กล่าวหา มาโดยชัดเจนหากผู้ร้องเรียน/กล่าวหาประสงค์ให้สำนักรงาน ศปท. ปกปิดชื่อ-สกุล และที่อยู่ โปรดระบุให้ชัดเจน
๔. กรณีมอบอำนาจให้บุคคลอื่นดำเนินการร้องเรียน/กล่าวหาแทน ต้องมีหนังสือมอบอำนาจลงลายมือชื่อผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ พร้อมทั้งสำเนาบัตรประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจซึ่งรับรองสำเนามาด้วย

## ขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลาการให้บริการ



## ขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลาการให้บริการ (ต่อ)



### เอกสาร/หลักฐานที่ต้องนำมา

๑. หนังสือร้องเรียน/กล่าวหา (โปรดระบุชื่อ-สกุล ตำแหน่ง สังกัดของเจ้าหน้าที่รัฐ และพฤติการณ์โดยละเอียด)
๒. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้ร้องเรียน/กล่าวหา พร้อมรับรองสำเนา
๓. หนังสือมอบอำนาจ (ในกรณีที่มีการมอบอำนาจให้มากระทำการแทน)
  - ๓.๑ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้มอบอำนาจ พร้อมรับรองสำเนา
  - ๓.๑ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้รับมอบอำนาจ พร้อมรับรองสำเนา

### พยานหลักฐาน (ถ้ามี)

๑. พยานเอกสาร
๒. พยานวัตถุ

### ค่าธรรมเนียม

- ไม่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย ในการร้องเรียน

### กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๕
- กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๖
- (๓) รับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ และส่งต่อไปยังส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- (๕) ประสานงาน เร่งรัด และติดตามเกี่ยวกับการดำเนินการตาม (๓) และ (๔) และร่วมมือในการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบกับส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงการคลัง  
ถนนพระรามที่ ๖ แขวงพญาไท เขตพญาไท  
กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

วัน..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง กล่าวหาโรงเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริต

เรียน หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....  
หมู่ที่.....ถนน.....ซอย.....ตำบล/แขวง.....  
อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....อาชีพ.....  
โทรศัพท์.....อีเมล(E-Mail).....

ในฐานะผู้ร้องเรียน ขอกล่าวหาโรงเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริต จำนวน.....ราย  
ซึ่งมีรายชื่อ ดังต่อไปนี้

- ๑.) ชื่อ.....นามสกุล.....  
ตำแหน่ง.....สังกัด.....
- ๒.) บุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด(ถ้ามี)
- ๒.๑. ชื่อ.....นามสกุล.....  
ตำแหน่ง.....สังกัด.....
- ๒.๒. ชื่อ.....นามสกุล.....  
ตำแหน่ง.....สังกัด.....
- ๒.๓. ชื่อ.....นามสกุล.....  
ตำแหน่ง.....สังกัด.....

โดยมีช่วงเวลาการกระทำความผิด และพฤติการณ์การทุจริตและประพฤตินิชอบของผู้ถูกร้องดังนี้

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน  
(.....)