คู่มือการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่
สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

ส่วนที่ ๑
คู่มือปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์

๑.๑ วัตถุประสงค์

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงการคลังใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และมีประสิทธิภาพ

๑.๒ คำจำกัดความ

(๑) เรื่องราวร้องทุกข์ หมายถึง คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับการประสานงานจากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และจากหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ประชาชนร้องเรียนมายังสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังโดยตรง

(๒) ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประชาชน ภาคเอกชน หน่วยงานของรัฐ ผู้ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

(๓) การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ หมายความรวมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องทุกข์ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย หรือการสอบถามข้อมูล

(๔) เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์สำนักตรวจสอบและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

(๕) ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้แก่ ติดต่อด้วยตนเอง ทางหนังสือ ทางโทรศัพท์ ทางโทรสาร กระทรวงการคลัง ทางอีเมล์ ทางระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

๑.๓ หน้าที่ความรับผิดชอบ

ส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักตรวจสอบและประเมินผล เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือพฤติกรรมที่ไม่ชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง ที่มีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังกระทรวงการคลังผ่านช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสารของกระทรวง รวมตลอดถึงเรื่องราวร้องทุกข์ที่ฝ่ายการเมืองมอบหมายให้ฝ่ายประจำดำเนินการและปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย โดยมีลักษณะการดำเนินการดังนี้

๓.๑ การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ หรือข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากประชาชน

๓.๒ การสนับสนุนให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้นแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนในกรณีที่สามารถดำเนินการช่วยเหลือได้

๓.๓ การให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานในสังกัดเพื่อให้ผู้ร้องทุกข์ทราบในเบื้องต้นว่าควรติดต่อหน่วยงานใดในสังกัดกระทรวงการคลัง

๓.๔ การเป็นศูนย์ประสานงานเพื่อรวบรวมและส่งต่อเรื่องราวร้องทุกข์ต่างๆ ให้กับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง

๓.๕ การให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ จนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พอใจ ตามความเหมาะสม

๓.๖ ติดตามความคืบหน้าผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์จากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลังที่ได้รับมอบหมายให้พิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว และมีผลการดำเนินการที่ชัดเจน และเป็นรูปธรรม

๓.๗ การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชา ทราบ/พิจารณา

๑.๔ ขอบเขตการรับเรื่องราวร้องทุกข์

คู่มือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงการคลัง ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับวามรู้ทั่วไปที่ใช้ในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ หลักเกณฑ์การรับเรื่องราวร้องทุกข์ แนวทางการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์

๑.๕ หลักเกณฑ์และวิธีการรับเรื่องราวร้องทุกข์

๑.๕.๑ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) เป็นเรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือขอความช่วยเหลืออันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง

(๓) หนังสือต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร

(๔) ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อกระทรวงการคลังต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ

(๕) ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดตามประมวลกฎหมายอาญา

(๖) เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

๑.๕.๒ วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

- วัน เดือน ปี
- ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนว่า ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ หน่วยงาน ของกรมได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้
- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

(๒) คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ อาจส่งทางไปรษณีย์ไปหน่วยงาน หรือกระทรวงการคลัง หรือส่งช่องทาง Web site ของกระทรวงการคลังได้

๑.๕.๓ ช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์

(๑) จดหมาย

(๒) ตู้ ปณ. ๕ กระทรวงการคลัง กรุงเทพฯ ๑๐๔๑๑

(๓) ศูนย์บริการร่วมกระทรวงการคลัง ชั้น ๑ สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

(๔) e-Mail:call@mof.go.th

(๕) ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๑.๕.๔ การจำหน่ายเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ในข้อ ๑.๕.๒ กระทรวงการคลังจะจำหน่ายเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าวออกจากสารบบการพิจารณา

๑.๕.๕ การรับเรื่องร้องเรียน กรณี "บัตรสนเท่ห์" ให้พิจารณาดำเนินการดังนี้

(๑) หนังสือเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการไว้โดยสรุปว่า

(๒) เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ให้ถือเป็นความลับ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

(๓) ให้ส่งสำเนาเรื่องราวดังกล่าวโดยปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับ หากไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ หากกรณีมีมูลก็ให้ดำเนินการทั้งคดีทางอาญาและทางวินัย แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องราวมาทราบด้วย

(๔) ให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องราวกล่าวโทษแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์

(๕) ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามที่เห็นสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล นั้น

(๖) หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๔๗ ได้เวียนแจ้งหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนและการสืบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ให้ส่วนราชการทราบและถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีอีกครั้ง อย่างไรก็ตามเพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจถึงหลักเกณฑ์และแนวทางการรับฟังบัตรสนเท่ห์ตามที่คณะรัฐมนตรีให้ไว้ จึงเห็นสมควรอธิบายและขยายความเพิ่มเติม ดังนี้

- บัตรสนเท่ห์จะต้องระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง หลักเกณฑ์ข้อนี้ผู้ร้องเรียนต้องชี้เบาะแส โดยระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียนมาให้ชัดเจน ซึ่งอาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ วันเวลาและสถานที่ที่ปรากฏข้อเท็จจริง พร้อมกับแนบเอกสารพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วย (ถ้ามี) ซึ่งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ ทั้งนี้ เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่า เรื่องที่กล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้กระทำผิดวินัยนั้นมีเหตุผลหรือมีพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่า ข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

- บัตรสนเท่ห์จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน หลักเกณฑ์ข้อนี้ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลว่ามีใคร เป็นใครบ้าง เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้พิจารณาเชิญมาให้ถ้อยคำ ซักถามข้อเท็จจริง ซึ่งพยานบุคคลที่ระบุมานี้ควรเป็นบุคคลที่ได้เห็น ได้ยิน หรือได้ทราบข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ผู้ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัยด้วย

๑.๕.๖ กรณีที่มีปัญหาในทางปฏิบัติเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของกระทรวงการคลังให้คณะผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลังเป็นผู้พิจารณาชี้ขาด

ทั้งนี้ ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่า หนังสือร้องเรียนกรณีบัตรสนเท่ห์ไม่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนไม่มีการชี้พยานบุคคลที่แน่นอน ให้เสนอผู้มีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ เพื่อขอยุติหนังสือร้องเรียนกรณีบัตรสนเท่ห์ดังกล่าว

๑.๖ การยุติเรื่อง คือ ได้มีการดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๓) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง (เช่น พ้นวิสัยดำเนินการแล้ว) และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

(๔) เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วและและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบหน่วยงานที่รับดูแลเรื่องต่อ

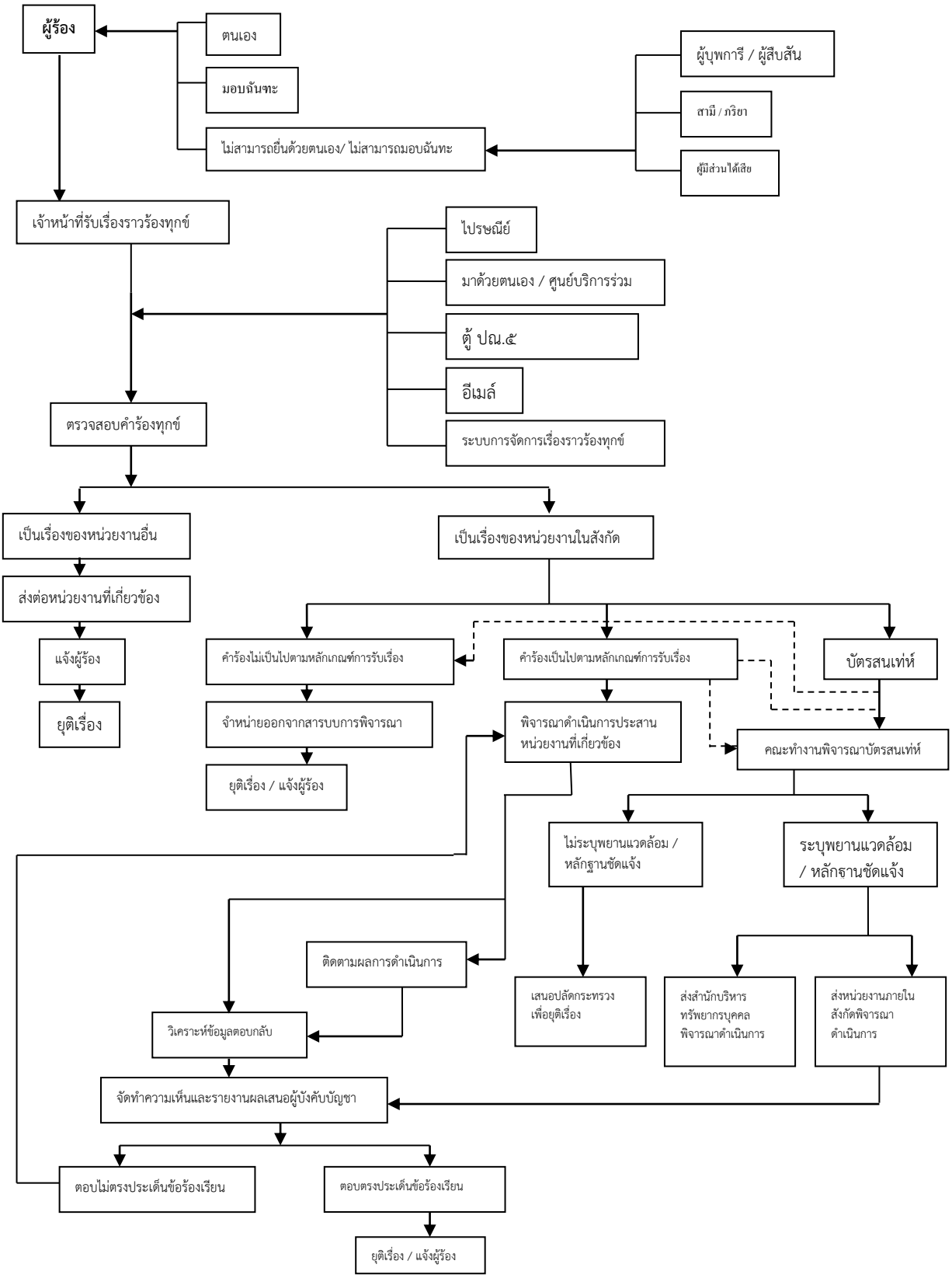
(๕) เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์/เรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษ แต่ไม่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี

(๖) เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

(๗) กรณีที่เป็นการเสนอข้อคิดเห็นที่มีผลต่อส่วนรวม ได้ส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

แนวทางการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๒.๑ กระบวนงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๒.๒ ขั้นตอนการดำเนินการ

๒.๒.๑ การลงทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์ (ภายใน ๒ ชั่วโมง)

เจ้าหน้าที่ธุรการของสำนักตรวจสอบและประเมินผลส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่ธุรการของส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อลงทะเบียนรับเรื่องด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะต้องดำเนินการดังนี้

(๑) อ่านเรื่อง/สืบค้นเรื่องราวร้องทุกข์ ว่า เป็นผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์รายเดิม หรือผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์รายใหม่ ซึ่งหากเป็นผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์รายเดิม ต้องสืบค้นเรื่องเดิมเพื่อระบุชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้น ๆ เพื่อความต่อเนื่องของเรื่อง

(๒) ลงทะเบียนรับด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมจัดเก็บข้อมูล (Scan) ต้นฉบับหนังสือเรื่องราวร้องทุกข์ ไว้เป็นข้อมูล/หลักฐาน เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการสืบค้นเรื่อง

(๓) เสนอผู้อำนวยการส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ พิจารณามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ตามที่ได้มีคำสั่งการมอบหมายงานไว้

๒.๒.๒ การปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ (ภายใน ๑ - ๑๕ วัน)

(๑) กรณีเป็นเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับ**ครั้งแรก** (หากเป็นเรื่องเร่งด่วน จะต้องดำเนินการโดยเร็ว) และเป็นเรื่องที่อยู่ในภารกิจอำนาจหน้าที่ของกระทรวงการคลัง จะรับไว้พิจารณาดำเนินการต่อไป โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการจัดทำร่างหนังสือเพื่อส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง/พิจารณา/รับไว้เป็นข้อมูล พร้อมจัดทำร่างหนังสือแจ้งส่วนราชการที่เป็นเจ้าของเรื่อง และผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ทราบผลการดำเนินการเบื้องต้น โดยนำเรียนผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลังที่ดูแลรับผิดชอบ ผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณา/สั่งการ/ลงนาม แล้วแต่กรณี โดยต้องระบุเงื่อนเวลาตามพระราชกฤษฎีกาวาดวยหลักเกณฑและวิธีการบริหารกิจการบานเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และหากเป็นการแจ้งเบาะแสกรณีการทุจริตประพฤติมิชอบ/พฤติกรรม เจ้าหน้าที่จะต้องกำหนดชั้นความลับตามระเบียบและดำเนินการปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมกับให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และผู้เกี่ยวข้องอย่าต้องให้ได้รับภัยจากการร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสดังกล่าว

(๒) กรณีเป็นเรื่องราวร้องทุกข์ที่**เคยได้รับการร้องเรียน/ร้องทุกข์มาแล้ว** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ต้องดำเนินการสืบค้นเรื่องเดิมและนำไปประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลประเด็นเรื่องร้องราวร้องทุกข์ แล้วแต่กรณีดังนี้

(๒.๑) กรณีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ในประเด็นเดิม ให้จัดทำร่างหนังสือ (ต้องลำดับความเรื่องเดิม) พร้อมทั้งความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณา นำเรียนผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลังที่รับผิดชอบ เพื่อพิจารณาเก็บรวมเรื่อง และจัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ พร้อมทั้งส่งคืนต้นฉบับเรื่องราวร้องทุกข์แก่ผู้ร้องด้วย

(๒.๒) กรณีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ในประเด็นเดิม หรือมีประเด็นใหม่เพิ่มเติม หรือมีความประสงค์จะติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอให้ทบทวนผลการพิจารณา ให้จัดทำร่างหนังสือ (ต้องลำดับความเรื่องเดิม) พร้อมทั้งความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณา นำเรียนผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลังที่รับผิดชอบ เพื่อพิจารณา/สั่งการ/ลงนาม แล้วแต่กรณี และจัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้องทราบผลการดำเนินการเบื้องต้น

(๒.๓) กรณีเรื่องที่อยู่นอกเหนือภารกิจอำนาจหน้าที่ของกระทรวงการคลัง ให้จัดทำหนังสือ (ประทับตรา) นำเรียนผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบและประเมินผล ประสานส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่

รับผิดชอบ เพื่อพิจารณา และจัดทำหนังสือ (ประทับตรา) แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ เพื่อให้ติดตามผลการพิจารณาดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบได้โดยตรงต่อไป

๒.๒.๓ การติดตามผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ มีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้ (ภายใน ๑- ๕ วัน)

(๑) การติดตามผลครั้งที่ ๑ กรณีครบ ๓๐ วันนับจากวันที่หน่วยงานได้รับเรื่องและยังไม่รายงานผล

(๒) การติดตามผลครั้งที่ ๒ กรณีครบ ๓๐ วันนับจากวันที่หน่วยงานได้รับหนังสือติดตามผลครั้งที่ ๑ และยังไม่รายงานผล

(๓) การติดตามผลครั้งที่ ๓ กรณีครบ ๓๐ วันนับจากวันที่หน่วยงานได้รับหนังสือติดตามผลครั้งที่ ๒ และหน่วยงานยังไม่รายงานผล จะกำหนด วัน/เดือน/ปี ที่ชัดเจน สำหรับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจจะต้องมีหนังสือแจ้งให้สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจและผู้แทนกระทรวงการคลังในรัฐวิสาหกิจนั้นๆ เพื่อทราบด้วย

๒.๒.๔ การรายงานผลการดำเนินการ/การพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ มีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้ (ภายใน ๑-๑๕ วัน)

(๑) กรณีหน่วยงานในสังกัดรายงานความคืบหน้าผลการดำเนินการมายังกระทรวงการคลัง จะต้องสืบค้นต้นเรื่อง พร้อมกับจัดทำหนังสือรายงานความคืบหน้าให้ผู้บังคับบัญชา/ผู้บริหารตามลำดับชั้นเพื่อทราบ

(๒) กรณีหน่วยงานในสังกัดได้รายงานผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มายังกระทรวงการคลัง จะต้องสืบค้นต้นเรื่องมาแนบและตรวจสอบว่า รายงานผลการพิจารณาของหน่วยงานได้ชี้แจงครบถ้วนในทุกประเด็นที่ร้องเรียนหรือไม่ กรณีหากชี้แจงประเด็นไม่ครบถ้วน หรือมีข้ออันควรสงสัย จะดำเนินการประสานหน่วยงานนั้นๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน

(๓) จัดทำหนังสือสรุปประเด็นสาระสำคัญของรายงานผลการพิจารณาของหน่วยงาน พร้อมทั้งความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณา นำเรียนผู้บังคับบัญชา/ผู้บริหาร เพื่อทราบ/พิจารณา ยุติเรื่อง/เก็บรวมเรื่อง แล้วแต่กรณี

(๔) กรณีรายงานผลการพิจารณาของหน่วยงานยังมิได้มีการแจ้งผลการพิจารณาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ จะต้องจัดทำหนังสือแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ หรือจัดทำหนังสือแจ้งให้หน่วยงานเจ้าของรายงานผลการพิจารณา เพื่อให้ดำเนินการแจ้งผลผู้ร้องทราบเป็นลายลักษณ์อักษร แล้วแต่กรณี

๒.๒.๕ การรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นรายไตรมาส รายงานให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อทราบต่อไป

๒.๒.๖ การรวบรวมสถิติประจำปีงบประมาณ จะดำเนินการเมื่อสิ้นปีงบประมาณของทุกปี โดยให้จัดทำบันทึกจำแนกสถานะเรื่องร้องเรียนตามหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง ว่ามีเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงานมีจำนวนเท่าไร อยู่ระหว่างการพิจารณาของหน่วยงานเท่าใด และดำเนินการจนได้ข้อยุติเท่าไร เพื่อเก็บไว้เป็นสถิติอ้างอิงและใช้ประโยชน์ในเชิงบริหารต่อไป

๒.๓ มาตรฐานงาน

มีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ภายในกำหนดระยะเวลา ๑๕ วัน นับแต่วันที่สำนักตรวจสอบและประเมินผลได้รับเรื่อง

การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตามกระบวนการ/ระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน

โดยดำเนินการตอบกลับเป็น ๒ ระยะ คือ

(๑) ดำเนินการทันทีหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อตอบรับในการได้รับเรื่องและไม่ควรเกิน ๑๕ วัน

(๒) ดำเนินการตอบกลับหลังจากได้มีการดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใด ในการแก้ปัญหาในเรื่องดังกล่าวเสร็จสิ้นแล้ว

๒.๔ กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ที่ถือปฏิบัติในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐
๒. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑
๔. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
๗. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔
๘. หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย (ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๗ และ ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑)

๒.๕ คุณลักษณะในการปฏิบัติงาน

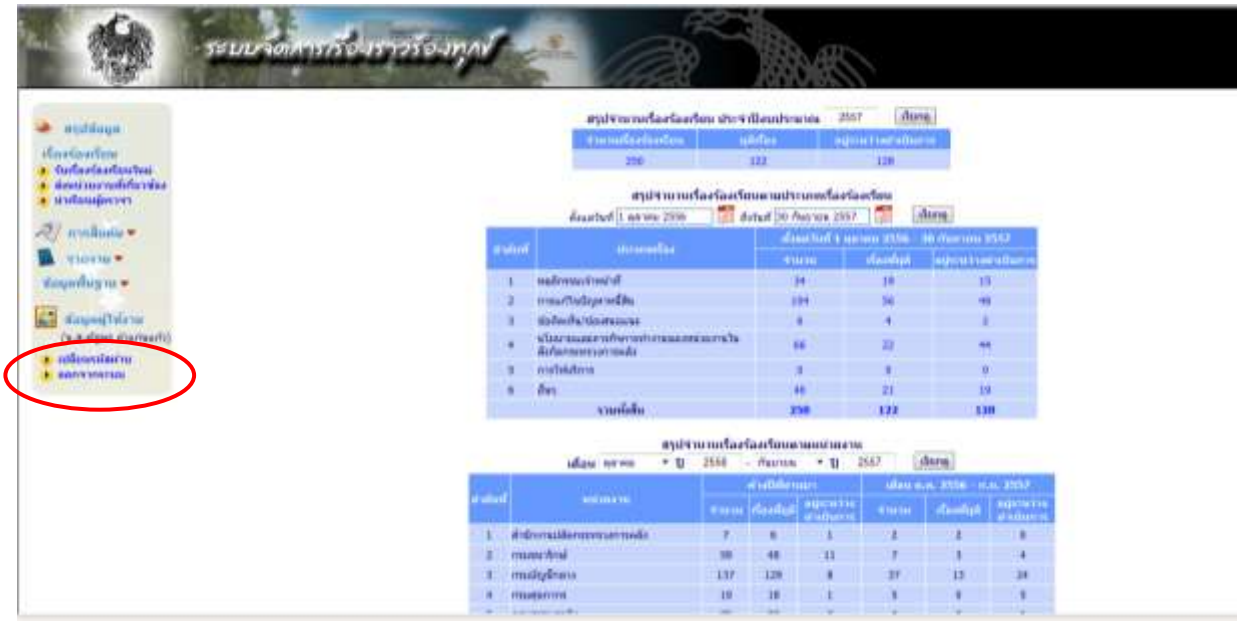
(๑) มีความรู้ด้านกฎหมาย
(๒) ความสามารถในการสรุปประเด็นได้
(๓) ไม่รู้สึกรำคาญ เอาใจใส่ต่อคำร้องทุกข์ และมีเมตตา
(๔) มีน้ำใจให้บริการเหมือนปัญหาของตนเอง
(๕) รับฟังด้วยสติเป็นผู้ฟังที่ดี
(๖) เก็บความลับ
(๗) ไม่ร่วมตำหนิหรือวิพากษ์คู่กรณีผู้ร้องเรียน
(๘) ไม่เลือกปฏิบัติ
(๙) ไม่ตัดสินใจคำร้องเรียน

ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ทางอิเล็กทรอนิกส์

๓.๑ การเข้าสู่หน้าจอระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยระบุ Adderss http://complain.vayupak.net เมื่อเข้าสู่หน้าแรก ระบบจะให้ล็อกอินเข้าสู่ระบบ โดยใช้ชื่อภาษาอังกฤษจุดอักษรตัวแรกของนามสกุลผู้ใช้ เช่น user.t และรหัสผ่านเบื้องต้น ๑๒๓

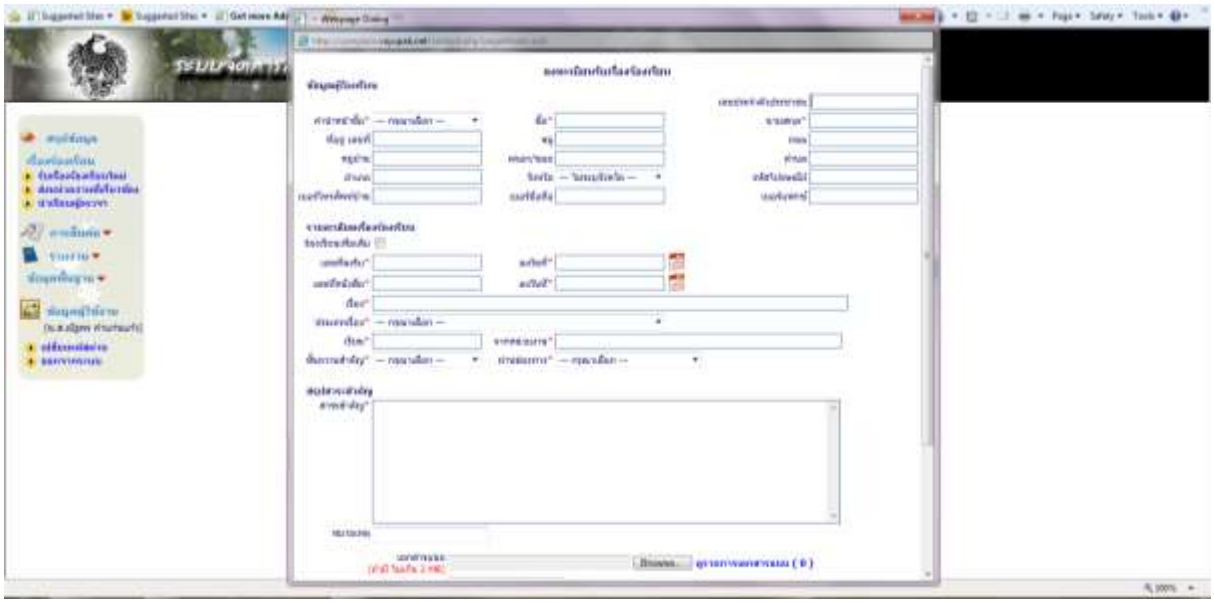
เมื่อเข้าสู่หน้าแรกระบบจะแสดงข้อมูลสรุปเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนรหัสผ่านใหม่ได้โดยเลือกเมนู “เปลี่ยนรหัสผ่าน” และเมื่อใช้งานระบบเสร็จแล้วก็ออกจากระบบโดยเลือกเมนู “ออกจากระบบ” ดังภาพ



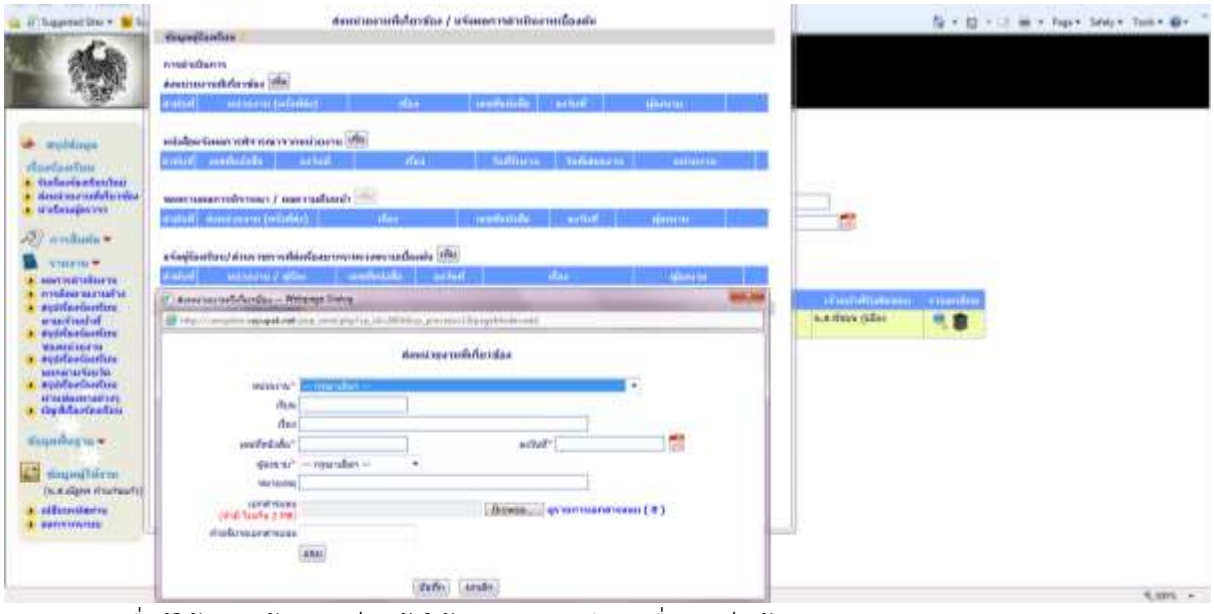
๓.๒ การลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน

เป็นเมนูที่ใช้เพื่อการกรอกข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ของเรื่องร้องเรียน โดยมีเมนูย่อย ดังนี้

(๑) เมนูรับเรื่องร้องเรียนใหม่ ระบบจะให้ค้นหาก่อนว่ามีผู้ร้องเรียนคนดังกล่าวในระบบหรือไม่ ถ้ายังไม่มีกดที่ปุ่ม “เพิ่มข้อมูลผู้ร้องเรียน” แล้วทำการกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลผู้ร้องเรียน ระบบจะบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่ผู้ใช้กรอกลงในแบบฟอร์มเมื่อคลิกที่ปุ่ม “บันทึก” ดังภาพ



(๒) เมนูส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ระบบจะให้ค้นหาเรื่องร้องเรียนที่จะส่งให้กับหน่วยงาน ผู้ใช้คลิกที่ “รายละเอียด” เรื่องที่ต้องการ ระบบจะแสดงหน้าจอให้กรอกรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลที่ส่งให้หน่วยงานให้ผู้ใช้กรอกข้อมูลโดยกดปุ่ม “เพิ่ม” โดยระบบจะแสดงหน้าจอกรอกข้อมูลเมื่อกดปุ่ม ดังนี้



เมื่อผู้ใช้กรอกข้อมูลเสร็จแล้วให้กดปุ่ม “บันทึก” เพื่อจัดเก็บข้อมูล

(๓) เมนูนำเรียนผู้ตรวจ ระบบจะให้ค้นหาเรื่องร้องเรียนที่จะนำเรียนผู้ตรวจ ผู้ใช้คลิกที่ “รายละเอียด” เรื่องที่ต้องการ ระบบจะแสดงหน้าจอกรอกข้อมูล เมื่อผู้ใช้กรอกข้อมูลเสร็จแล้วให้กดปุ่ม “บันทึก” เพื่อจัดเก็บข้อมูล ดังภาพ

๓.๓ การสืบค้นข้อมูลเรื่องร้องเรียน

เป็นเมนูที่ใช้เพื่อการค้นหาข้อมูลตามเงื่อนไขที่ผู้ใช้ต้องการ โดยมีเมนูย่อยดังนี้

(๑) ค้นหาผู้ร้องเรียน

(๒) ค้นหาเรื่องร้องเรียน

(๓) การติดตามงานเจ้าหน้าที่

๓.๔ การสรุปรายงาน

เป็นเมนูที่ใช้แสดงข้อมูลสรุปเรื่องร้องเรียนในรูปแบบต่าง ๆ โดยมีเมนูย่อยดังนี้

(๑) ผลการดำเนินงาน

(๒) การติดตามงานค้าง

(๓) สรุปเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่

(๔) สรุปเรื่องร้องเรียนรายจังหวัด

(๕) สรุปเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ

(๖) บัญชีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๓.๕ ข้อมูลพื้นฐาน

เป็นเมนูที่ใช้ปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานที่ใช้ในระบบ โดยมีเมนูย่อยดังนี้

(๑) หน่วยงาน

(๒) ช่องทางการรับเรื่อง

(๓) ประเภทเรื่อง

(๔) ผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลัง

(๕) ชั้นความสำคัญ

(๖) รายชื่อเจ้าหน้าที่

****

แบบฟอร์มหนังสือราชการ

หนังสือภายใน

ตั้งค่าระยะบรรทัดทั้งหมด เป็น
หนึ่งเท่า หรือ **Single**

* ระยะบรรทัดสามารถปรับเพิ่มลดความเหมาะสม *

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศทก. โทร. ๓๑๓

ที่ นร ๐๑๐๙/ว **วันที่** ตุลาคม ๒๕๕๓

เรื่อง โครงการฟอนต์มาตรฐานราชการไทย

ระยะ ก่อนหน้า/Before 6 pt

เรียน ผู้บริหาร ผต.นร. หน.สวนราชการภายใน สปน. หน.ตสก. ผอ.กพบ. นิติกร ๙ ชข. ผอ.ส.กกภ. ผอ.สพช. ผอ.สพว. และ ผอ.สฉช.

ระยะ ก่อนหน้า/Before 6 pt

ระยะก่อนหน้า ๒.๕ ซม. ตามที่ สกร. ได้แจ้งว่าคณะรัฐมนตรี ในคราวประชุมปรึกษา เมื่อวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๕๓ ได้มีมติ กั้นหลัง ๒ ซม.

กั้นหน้า ๒ ซม. เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยดำเนินการติดตั้งฟอนต์สารบรรณและฟอนต์อื่น ๆ ทั้งหมด จำนวน ๑๓ ฟอนต์ ของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ และกรมทรัพย์สินทางปัญญา เพื่อเข้าไปในระบบปฏิบัติการ Thai OS และใช้ฟอนต์ดังกล่าวแทนฟอนต์เดิม ตามที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเสนอ โดยให้รับความเห็นและข้อสังเกตของสำนักนายกรัฐมนตรี (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี) ที่เห็นควรให้จัดพิมพ์ตัวเลขเป็นเลขไทยโดยขอให้ส่วนราชการในสังกัด สปน. ทราบและถือปฏิบัติต่อไป นั้น

(1 Enter+Before 6 pt)

ในการนี้ ศทก. ได้ดำเนินการดาวน์โหลดฟอนต์ทั้ง ๑๓ ฟอนต์ มาติดตั้งในระบบอินทราเน็ต ของ สปน. (http://intraopm/intranet/ --> งานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร --> ดาวน์โหลด ๑๓ ฟอนต์มาตรฐานราชการไทย) พร้อมคู่มือการติดตั้งสำหรับให้ทุกหน่วยงานใน สปน. ดาวน์โหลดไปติดตั้งที่เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเรียบร้อยแล้ว

(1 Enter+Before 6 pt)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(เว้น ๔ บรรทัด = 4 Enter)

(นางมณีรัตน์ นิลพันธ์)

ผอ.ศทก. (1 Enter)

หนังสือภายนอก

ตั้งค่าระยะบรรทัดทั้งหมด เป็น
หนึ่งเท่า หรือ **Single**

* ระยะบรรทัดสามารถปรับแก้ตามความเหมาะสม *

ที่ นร ๐๑๐๔/

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐
(1 Enter)

(1 Enter+Before 6 pt)

กรกฎาคม ๒๕๕๓
(1 Enter+Before 6 pt)

เรื่อง ขอส่งแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการฐานข้อมูลบน Website ของสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง
(1 Enter+Before 6 pt)

เรียน ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง
(1 Enter+Before 6 pt)

อ้างถึง หนังสือสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ที่ กค ๑๐๑๑/๑๖๕๖ ลงวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๕๓
(1 Enter+Before 6 pt)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ
(1 Enter+Before 6 pt)

ตามหนังสือที่อ้างถึง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการฐานข้อมูลบน Website ของสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น
(1 Enter+Before 6 pt)

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ตอบแบบสอบถามดังกล่าว เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย
(1 Enter+Before 6 pt)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(1 Enter+Before 12 pt)

ขอแสดงความนับถือ

(เว้น ๓ บรรทัด = 4 Enter)

(นายเอนก เพิ่มวงศ์เสนีย์)
(1 Enter)
รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
(1 Enter)

(เว้น ๓ บรรทัด = 4 Enter)

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๗๓๖๔
(1 Enter)
โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๖๗๒๒
(1 Enter)

หนังสือประทับตรา

ตั้งค่าระยะบรรทัดทั้งหมด เป็น
หนึ่งเท่า หรือ **Single**

* ระยะบรรทัดสามารถปรับแก้ตามความเหมาะสม *

ที่ นร ๐๑๐๔/
(1 Enter+Before 6 pt)
ถึง ผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

(2 Enter+Before 12 pt)

ตามหนังสือสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ที่ กค ๐๑๐๑/๑๖๕๖ ลงวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๕๓ แจ้งว่า สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (สศค.) จะทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฐานข้อมูลผ่าน Website (www.fpo.go.th) ของ สศค. เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงฐานข้อมูลมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

(1 Enter+Before 6 pt)

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการฐานข้อมูลบน Website ของ สศค. เรียบร้อยแล้ว ดังมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

(1 Enter+Before 6 pt)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(เว้น ๓ บรรทัด = 4 Enter)

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
กรกฎาคม ๒๕๕๓ (1 Enter)

(เว้น ๓ บรรทัด = 4 Enter)

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
(1 Enter)
โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๓๖๔
(1 Enter)
โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๖๗๒๒

ส่วนที่ ๒

คู่มือการปฏิบัติงานการใช้ทรัพย์สิน(รถยนต์ราชการส่วนกลาง)

หลักปฏิบัติในการขอรถยนต์ราชการส่วนกลาง

ในการปฏิบัติงานของบุคลากรงานยานพาหนะ ถือว่ามีความสำคัญในระดับหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นการดูแลรักษา การปฏิบัติหน้าที่เตรียมความพร้อมของพนักงานขับรถยนต์ ตลอดจนการเตรียมความพร้อมของรถยนต์ราชการส่วนกลาง ให้พร้อมใช้งานและปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา

สิ่งที่พนักงานขับรถยนต์จะต้องคำนึงถึงอยู่เสมอ คือ ความปลอดภัยของผู้โดยสารและการบริการที่มีคุณภาพ จึงจำเป็นที่จะต้องมีหลักในการปฏิบัติให้เป็นรูปแบบ และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

หลักปฏิบัติในการขอใช้รถยนต์ราชการส่วนกลาง งานยานพาหนะ ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง จึงได้รวบรวมการขออนุญาตใช้รถยนต์ราชการส่วนกลาง รวมไปถึงกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้รถยนต์ราชการส่วนกลางอันจะเป็นประโยชน์แก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ใหม่และปฏิบัติหน้าที่อยู่แล้ว จะได้มีความเข้าใจมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ได้ตระหนักถึงมาตรการป้องกันการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวม ไม่ให้มีการนำรถยนต์ราชการส่วนกลางไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน โดยอ้างอิงหรือมีเจตนาแอบแฝงอาศัยภารกิจของทางราชการ ซึ่งเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายและผู้กระทำความผิดต้องได้รับโทษตามที่กฎหมายได้บัญญัติไว้

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อควบคุมระบบงานยานพาหนะการใช้รถยนต์ราชการส่วนกลางของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

๑.๒ เพื่อป้องกันไม่ให้มีการนำรถยนต์ราชการส่วนกลางของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือมีเจตนาแอบแฝงอาศัยภารกิจของทางราชการ

๒. ขอบเขต

๒.๑ ให้เกิดความถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยรถราชการ

๒.๒ ให้เกิดความเข้าใจในขั้นตอนการขออนุญาตใช้รถยนต์ราชการส่วนกลาง

๓. นิยาม

๓.๑ ยานพาหนะ หมายถึง รถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ที่จัดไว้เพื่อกิจการอันเป็นส่วนรวมของส่วนราชการ

๓.๒ รถยนต์ราชการส่วนกลาง หมายถึง รถยนต์ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ที่จัดไว้ให้บริการข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ในสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

๔. กฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๑) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยรถราชการ พ.ศ. ๒๕๒๓ แก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยรถราชการ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๓๐ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๓๕ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๓๘ (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๑ (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๔๕

๒) คำสั่ง กค. ที่ ๑๘๗๗/๒๕๖๔ เรื่องการมอบอำนาจให้ปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงการคลัง สำหรับงานราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ลงวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๔

การอนุมัติใช้รถยนต์ราชการส่วนกลาง

การขออนุมัติใช้รถยนต์ราชการส่วนกลาง แบ่งออกเป็น

๑) การขออนุมัติใช้รถยนต์ราชการส่วนกลางออกปฏิบัติราชการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการ

๒) การขออนุมัติใช้รถยนต์ราชการส่วนกลางเดินทางไปปฏิบัติราชการนอกเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งในและนอกเวลาราชการ

๓) การอนุมัติให้นำรถยนต์ราชการไปเก็บรักษา ณ สถานที่อื่น นอกสถานที่เก็บของส่วนราชการตามปกติ

การมอบอำนาจการอนุมัติให้ใช้รถยนต์ราชการส่วนกลาง

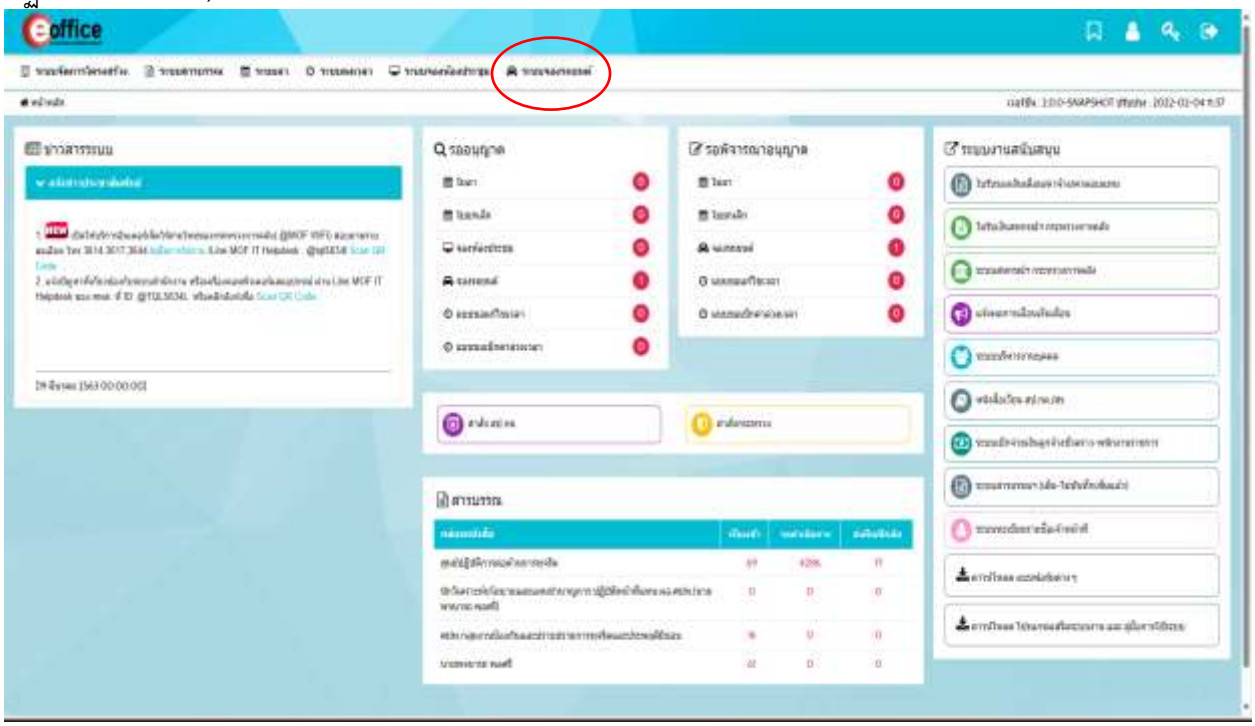
๑) ให้ผู้อำนวยการสำนัก ศูนย์ และกลุ่มงานขึ้นตรง อนุมัติให้ใช้รถราชการที่อยู่ในความควบคุมและรับผิดชอบ ในการใช้ไปปฏิบัติราชการในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ทั้งในและนอกเวลาราชการ

๒) ให้ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง อนุมัติให้ใช้รถราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังในการใช้ไปปฏิบัติราชการนอกเขตกรุงเทพและปริมณฑล ทั้งในและนอกเวลาราชการ

๓) ให้ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง อนุมัติให้นำรถราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ไปเก็บรักษา ณ สถานที่อื่น นอกจากสถานที่เก็บของส่วนราชการตามปกติ

๕. ขั้นตอนการขออนุญาตใช้รถยนต์ราชการส่วนกลาง

๕.๑ ผู้ขออนุญาตใช้รถยนต์ราชการส่วนกลางขอรับแบบฟอร์มการขอใช้รถยนต์ราชการส่วนกลาง โดยผู้ขออนุญาตจะต้องเป็นข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง (ระยะเวลาปฏิบัติงาน ๕ นาที)



๕.๒ ตรวจสอบรายละเอียด เช่น สถานที่ที่จะเดินทางไป เวลาที่เดินทาง และตรวจสอบตารางการปฏิบัติงานในการใช้รถยนต์ราชการส่วนกลางซึ่งผู้บริหารของหน่วยงานมีการรับรองลงนาม (ระยะเวลาปฏิบัติงาน ๕ นาที)

๕.๓ กรอกแบบฟอร์มการขออนุญาตใช้รถยนต์ราชการส่วนกลางให้ถูกต้องและครบถ้วน พร้อมทั้งแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องว่าไปปฏิบัติราชการจริงเสนอผู้อำนวยการสำนักบริหารกลางเพื่อพิจารณาอนุญาต (ระยะเวลาปฏิบัติงาน ๕ นาที)

๕.๔ ผู้ขออนุญาตใช้รถยนต์ราชการส่วนกลางจะต้องได้รับการอนุญาตจากผู้มีอำนาจอนุญาต ก่อนใช้รถยนต์ราชการส่วนกลางจึงจะสามารถใช้รถยนต์ราชการส่วนกลางไปปฏิบัติภารกิจได้ เมื่อได้รับอนุญาตแล้วเจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมดูแลรถยนต์ราชการส่วนกลาง จึงจะมีสิทธิจัดรถยนต์ราชการส่วนกลางตามความเหมาะสม และมอบหมายงานให้พนักงานขับรถ (ระยะเวลาปฏิบัติงาน ๕ นาที)

๕.๕ เมื่อกลับจากการไปปฏิบัติราชการถึงสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังแล้ว ขอให้ผู้ใช้รถยนต์ราชการส่วนกลางตรวจสอบการลงตัวเลขแสดงระยะการเดินทาง (เลขไมล์) ที่พนักงานขับรถยนต์ราชการส่วนกลาง ได้บันทึกลงในแบบบันทึกการขอใช้รถยนต์ ก่อนลงลายมือชื่อและเวลาทุกครั้ง (ระยะเวลาปฏิบัติงาน ๕ นาที)

๕.๖ เจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมดูแลรถยนต์ราชการส่วนกลางตรวจสภาพรถยนต์ราชการส่วนกลางและแบบบันทึกการขอใช้รถยนต์ที่ผู้ขออนุญาตลงลายมือชื่อและเวลาแล้ว (ระยะเวลาปฏิบัติงาน ๑๐ นาที)

๖. ข้อขัดข้องหรือปัญหาในการขออนุญาตใช้รถยนต์ราชการส่วนกลาง

๖.๑ การขออนุญาตใช้รถยนต์ราชการส่วนกลางทุกประเภท หากเกิดข้อขัดข้องหรือปัญหาในการขออนุญาตใช้รถยนต์ราชการส่วนกลาง หัวหน้าส่วนราชการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จะเป็นผู้สั่งการอันถือเป็นข้อยุติ

๖.๒ กรณีรถยนต์ราชการส่วนกลางไม่เพียงพอต่อการไปปฏิบัติราชการในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ขอให้ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง หรือผู้ที่รับมอบหมาย ว่าจะอนุญาตให้ใช้รถโดยสารสาธารณะหรือไม่ โดยผู้ควบคุมการใช้รถจะต้องจัดทำหนังสือขออนุญาตให้รถโดยสารสาธารณะเดินทางไปปฏิบัติราชการ ถึงผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

๗. บทบาทหน้าที่พนักงานขับรถยนต์ราชการส่วนกลาง

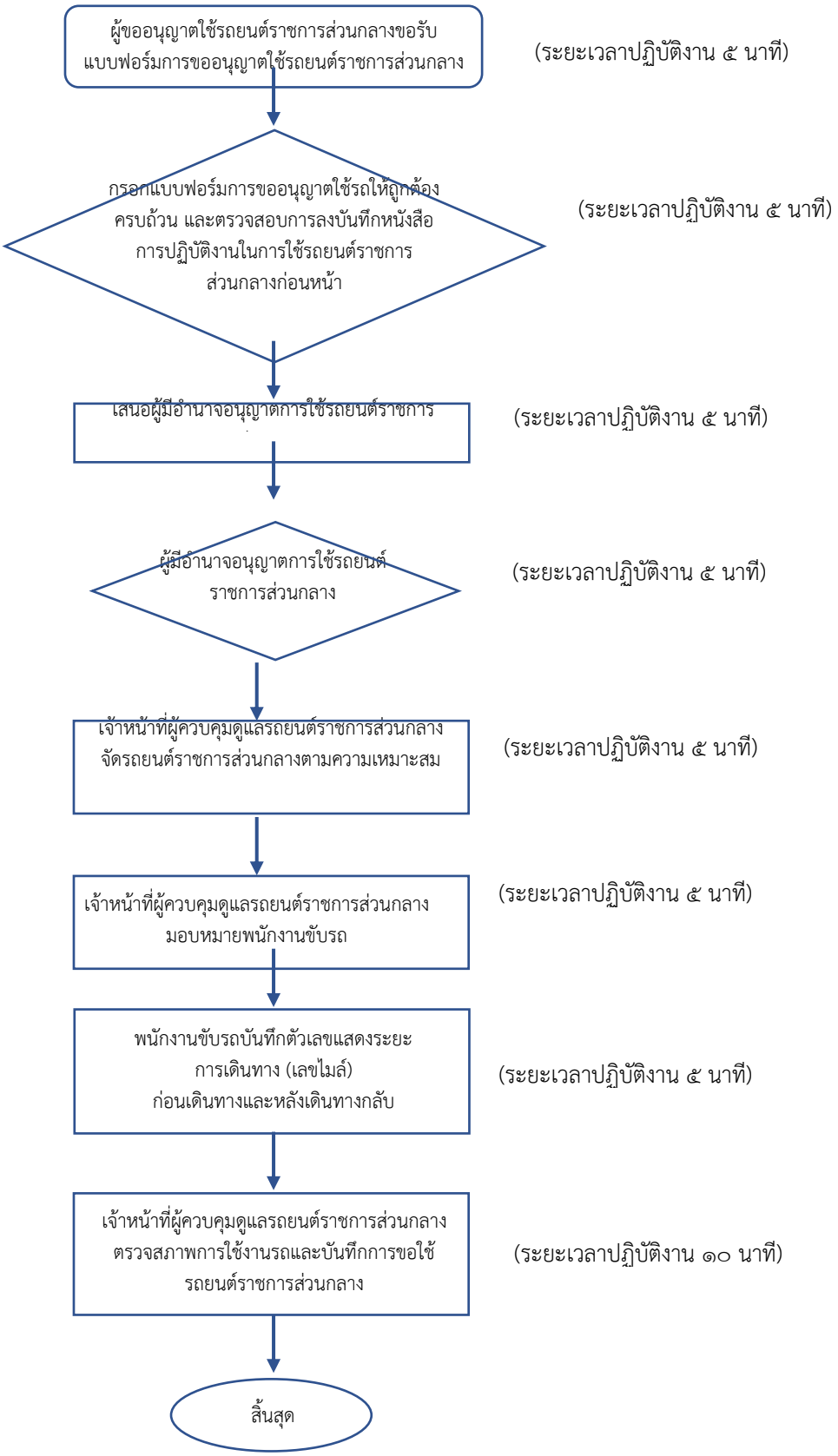
๗.๑ มีทักษะและความสามารถในด้านการขับขี่รถยนต์ ด้านระบบเครื่องยนต์ และรู้เส้นทางในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นอย่างดี

๗.๒ ดูแลรักษาความสะอาดของรถยนต์ ตรวจเช็คสภาพความพร้อมของรถยนต์ราชการส่วนกลางและระบบเครื่องยนต์ให้มีความพร้อมในการออกปฏิบัติราชการตลอดเวลา

๗.๓ ให้บริการข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ในสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และต่างจังหวัด

๗.๔ ให้ความร่วมมือในภารกิจส่วนรวมและภารกิจอื่น ๆ ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

๗.๕ รายงานข้อมูลการใช้รถยนต์ราชการส่วนกลางและสภาพของรถยนต์ประจำสัปดาห์ ต่อผู้ควบคุมการใช้รถยนต์ราชการส่วนกลาง


ผู้ขออนุญาตใช้รถยนต์ราชการส่วนกลางขอรับแบบฟอร์มการขออนุญาตใช้รถยนต์ราชการส่วนกลาง
(ระยะเวลาปฏิบัติงาน ๕ นาที)
กรอกแบบฟอร์มการขออนุญาตใช้รถให้ถูกต้องครบถ้วน และตรวจสอบการลงบันทึกหนังสือการปฏิบัติงานในการใช้รถยนต์ราชการส่วนกลางก่อนหน้า
(ระยะเวลาปฏิบัติงาน ๕ นาที)
เสนอผู้มีอำนาจอนุญาตการใช้รถยนต์ราชการ
(ระยะเวลาปฏิบัติงาน ๕ นาที)
ผู้มีอำนาจอนุญาตการใช้รถยนต์ราชการส่วนกลาง
(ระยะเวลาปฏิบัติงาน ๕ นาที)
เจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมดูแลรถยนต์ราชการส่วนกลางจัดรถยนต์ราชการส่วนกลางตามความเหมาะสม
(ระยะเวลาปฏิบัติงาน ๕ นาที)
เจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมดูแลรถยนต์ราชการส่วนกลางมอบหมายพนักงานขับรถ
(ระยะเวลาปฏิบัติงาน ๕ นาที)
พนักงานขับรถบันทึกตัวเลขแสดงระยะการเดินทาง (เลขไมล์)ก่อนเดินทางและหลังเดินทางกลับ
(ระยะเวลาปฏิบัติงาน ๕ นาที)
เจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมดูแลรถยนต์ราชการส่วนกลางตรวจสภาพการใช้งานรถและบันทึกการขอใช้รถยนต์ราชการส่วนกลาง
(ระยะเวลาปฏิบัติงาน ๑๐ นาที)
สิ้นสุด

การใช้รถราชการ

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยรถราชการ พ.ศ. 2523 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

รถส่วนกลาง

- ให้ใช้เพื่อกิจการอันเป็นส่วนรวมของส่วนราชการ หรือเพื่อประโยชน์ของทางราชการเท่านั้น
- ห้ามนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน ถ้าฝ่าฝืนมีความผิด

ความผิดของการนำรถราชการไปใช้ส่วนตัว

มีความผิดฐานปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยทุจริต ถือเป็นความผิดวินัยร้ายแรง มีโทษไล่ออกหรือปลดจากตำแหน่ง ตามมาตรา 85 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 และมติคณะรัฐมนตรี วันที่ 8 มกราคม 2562

มีความผิดฐานเจ้าพนักงานปฏิบัติหน้าที่โดยทุจริต ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 157 ซึ่งมีโทษจำคุก

กรณีถูกศาลพิพากษาจำคุกเนื่องจากการกระทำความผิดอาญา ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้กระทำผิดขาดคุณสมบัติในการรับราชการ และอาจถูกสั่งให้ออกจากราชการ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงการคลัง

ส่วนที่ ๓
คู่มือการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนกล่าวหากรณีเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริต

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 หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้ มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

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

ผู้บริหาร หมายถึง หัวหน้าหน่วยงานระดับรองปลัดกระทรวงการคลัง ด้านบริหาร ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงการคลัง

วิสัยทัศน์

เป็นศูนย์กลางการบริหารงานของกระทรวงการคลังที่มีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล

พันธกิจ

๑. กำหนดนโยบาย เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงานในกระทรวง

๒. พัฒนายุทธศาสตร์การบริหารงานของกระทรวง รวมทั้งการแปลงนโยบายเป็นแนวทางและแผนการปฏิบัติราชการ

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาบุคลากรของกระทรวงรวมถึงการกำหนดนโยบายและวางแผนเพื่อบริหารและพัฒนาบุคลากรของกระทรวง

๔. ดำเนินการเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่อยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวง และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

๕. ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการในสังกัดกระทรวง

๖. เผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศด้านการคลังแก่สาธารณชนเพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ

๗. เป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศของกระทรวง ตลอดจนให้คำแนะนำเกี่ยวกับนโยบายและแผนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมทั้งการใช้ประโยชน์ของข้อมูลของหน่วยงานในสังกัดกระทรวง

๘. บูรณาการและขับเคลื่อนแผนการป้องกันและปราบปรามทุจริตและการส่งเสริมคุ้มครองจริยธรรมในกระทรวง

เป้าประสงค์

๑. สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังมีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล

๒. สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังมีบุคลากรเป็นคนเก่ง คนดี และมีคุณธรรม

๓. 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 ส านักงานปลัดกระทรวงการคลัง ชั้น ๑ ๒. ทางไปรษณีย์ : เรียนปลัดกระทรวงการคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ถนนพระราม ๖ แขวงพญาไท เขตพญาไท กทม. ๑๐๔๐๐ ๓. สายด่วน : ๑๖๘๙ กด ๒ ๔. อีเมล์ : acocmof.complaint@gmail.com ๕. เว็บไซต์ : www.mof.go.th

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

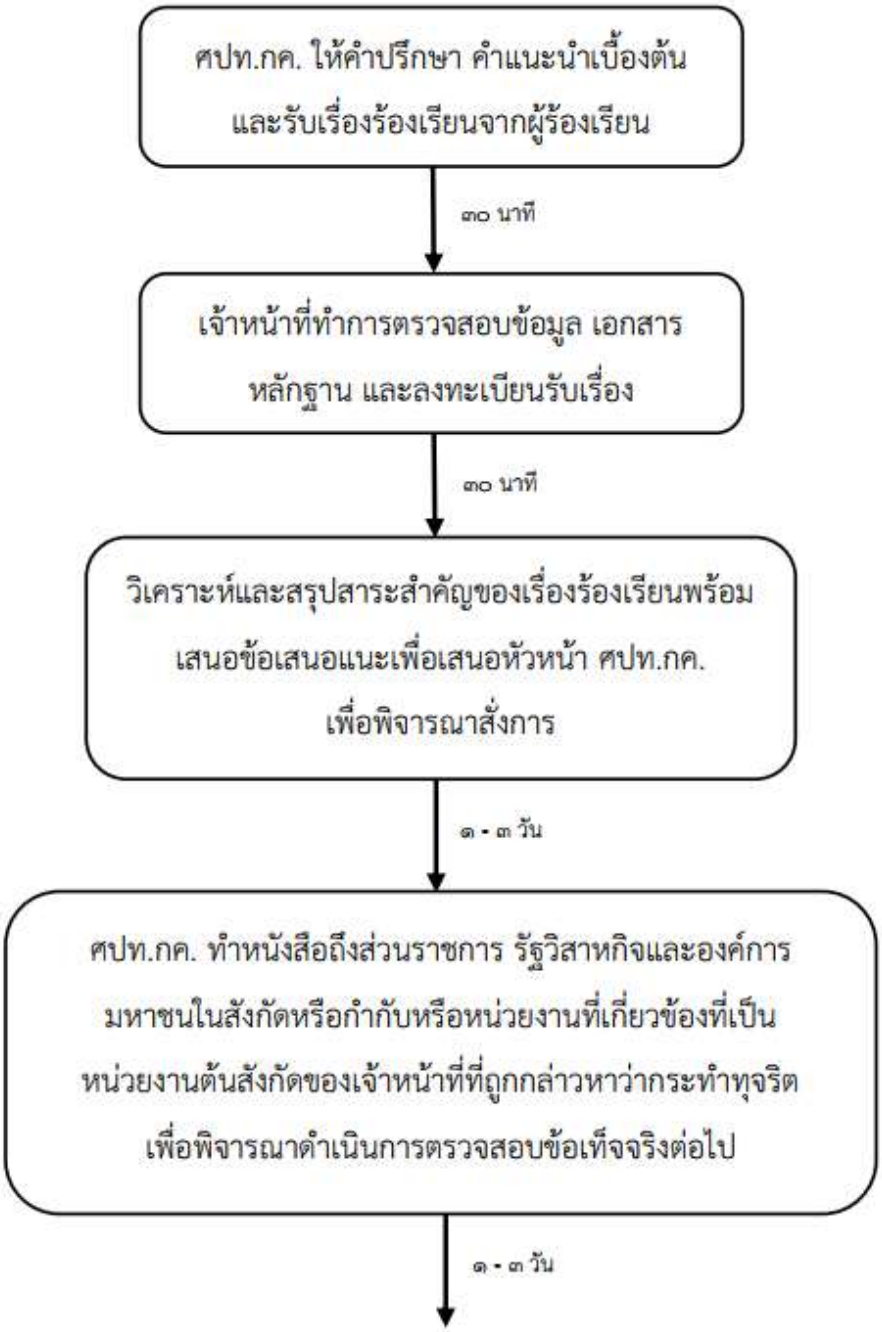
๑. เป็นเรื่องร้องเรียน/กล่าวหา หรือแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการหรือเกี่ยวข้องกับการกระทำทุจริตในภาครัฐ หรือมีเหตุอันควรสงสัยว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ใดกระทำการทุจริตในภาครัฐ

๒. หนังสือร้องเรียน/กล่าวหา ต้องระบุชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง สังกัด/หน่วยงาน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรของผู้ถูกร้องเรียน/กล่าวหา โดยผู้ร้องเรียนกล่าวหาต้องเป็นผู้เสียหายหรือผู้พบเห็นการทุจริตในภาครัฐ

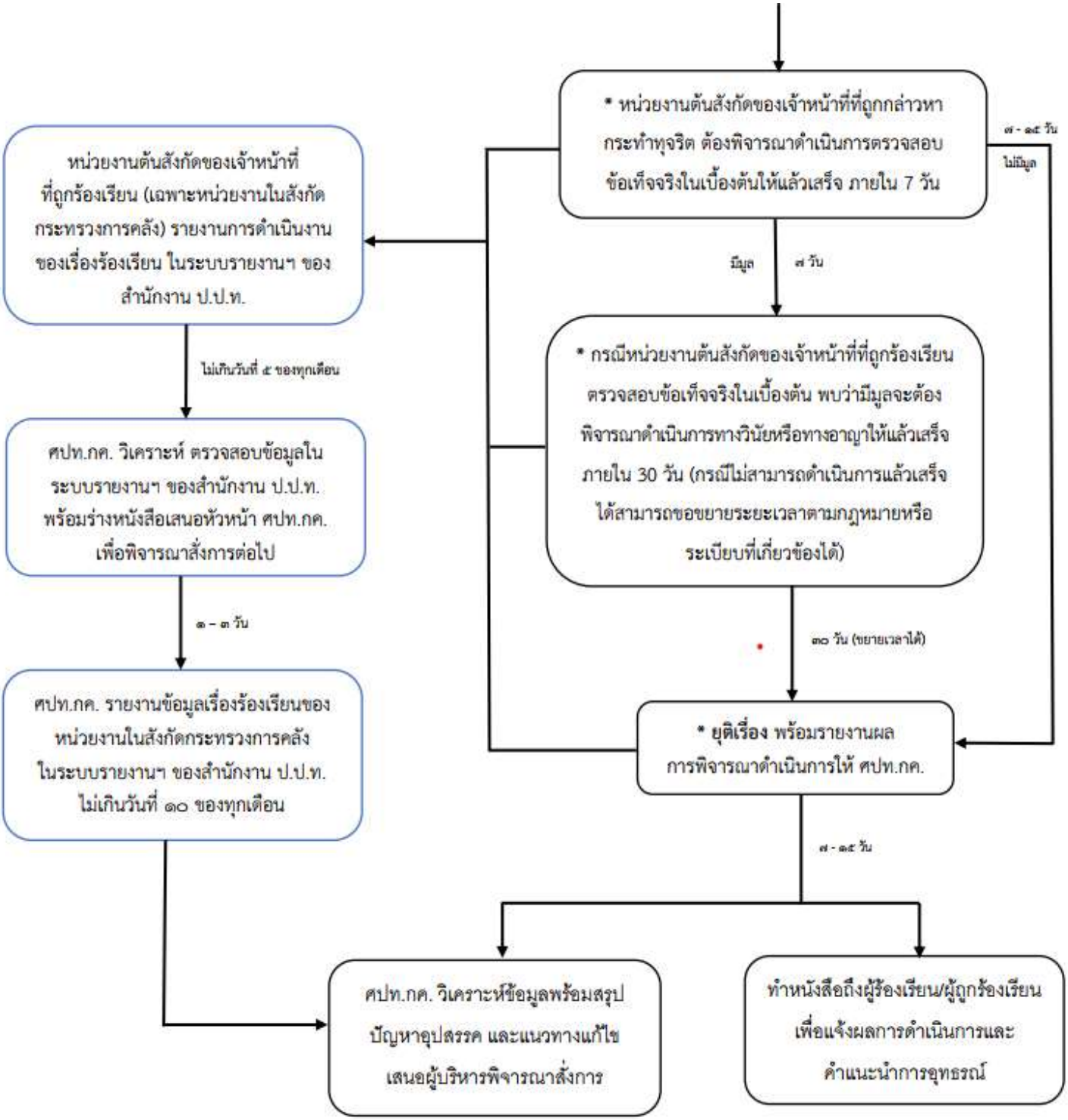
๓. หนังสือร้องเรียน/กล่าวหา ต้องระบุ ชื่อ-นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/กล่าวหา มาโดยชัดเจนหากผู้ร้องเรียน/กล่าวหาประสงค์ให้สำนักงาน ศปท. ปกปิดชื่อ-สกุล และที่อยู่ โปรดระบุให้ชัดเจน

๔. กรณีมอบอำนาจให้บุคคลอื่นดำเนินการร้องเรียน/กล่าวหาแทน ต้องมีหนังสือมอบอำนาจลงลายมือชื่อผู้มอบอำนาจและผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ 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) รับข้องร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการและส่งต่อไปยังส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๕) ประสานงาน เร่งรัด และติดตามเกี่ยวกับการดำเนินการตาม (๓) และ (๔) และร่วมมือในการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบกับส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

แบบ ศปท.กค. ๐๐๑/

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงการคลัง
ถนนพระรามที่ ๖ แขวงพญาไท เขตพญาไท
กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

วัน..... เดือน.....พ.ศ. .....

เรื่อง กล่าวหาร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริต

เรียน หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

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

ในฐานะผู้ร้องเรียน ขอกล่าวหาร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริต 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 และพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ถูกร้องดังนี้

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับร้องว่าคำร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)

ส่วนที่ ๔
คู่มือการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลัง

คู่มือการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลัง

วัตถุประสงค์

๑) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติภารกิจด้านการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลัง ทั้งก่อนการตรวจราชการ ระหว่างการตรวจราชการ และภายหลังการตรวจราชการเสร็จสิ้น

๒) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติภารกิจด้านการตรวจราชการของเจ้าหน้าที่สนับสนุนภารกิจการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลัง ทั้งก่อนการตรวจราชการ ระหว่างการตรวจราชการ และภายหลังการตรวจราชการเสร็จสิ้น

๓) เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงการคลังได้รับทราบขอบเขตและแนวทางในการปฏิบัติภารกิจด้านการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลัง ทั้งก่อนการตรวจราชการ ระหว่างการตรวจราชการ และภายหลังการตรวจราชการเสร็จสิ้น

๔) เพื่อให้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติภารกิจด้านการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลังได้รับทราบขอบเขต และแนวทางในการปฏิบัติภารกิจด้านการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลังทั้งก่อนการตรวจราชการ ระหว่างการตรวจราชการ และภายหลังการตรวจราชการเสร็จสิ้น

คำจำกัดความ

๑) ผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลัง หมายถึง ผู้ตรวจราชการระดับกระทรวงซึ่งมีอำนาจหน้าที่ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการตรวจราชการ พ.ศ. ๒๕๔๘ และระเบียบการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลัง พ.ศ. ๒๕๕๔

๒) เขตตรวจราชการของกระทรวงการคลัง หมายถึง การแบ่งเขตพื้นที่จังหวัดในประเทศไทย ออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ ตามภูมิภาคเพื่อประโยชน์ในการตรวจราชการ ติดตามผล เร่งรัด แนะนำ สืบสวนสอบสวน สอบข้อเท็จจริง สดับตรับฟังเหตุการณ์ เสนอแนะ ติดต่อประสานงาน ตรวจเยี่ยม หรือดำเนินการอื่นใดเพื่อให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐได้ผลสมประโยชน์ต่อทางราชการโดยแต่ละเขตตรวจราชการของกระทรวงการคลังจะประกอบด้วยส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง ซึ่งแบ่งเป็น เขตตรวจราชการในส่วนภูมิภาค (๑๘ เขต ๗๖ จังหวัด) และเขตตรวจราชการในส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร)

๓) หน่วยรับตรวจ หมายถึง หน่วยงานของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง ซึ่งตั้งอยู่ในเขตตรวจราชการในส่วนภูมิภาค (๑๘ เขต ๗๖ จังหวัด) และในกรุงเทพมหานคร โดยหน่วยรับตรวจของกระทรวงการคลังในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๔) ผู้ช่วยผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลัง หมายถึง เจ้าหน้าที่ของสำนักตรวจสอบและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ซึ่งปฏิบัติหน้าที่สนับสนุนภารกิจการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลังแต่ละท่าน ทั้งก่อนการตรวจราชการ ระหว่างการตรวจราชการ และภายหลังการตรวจราชการเสร็จสิ้น โดยการปฏิบัติหน้าที่สนับสนุนภารกิจการตรวจราชการจะประกอบด้วย

๑.๑ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยรับตรวจซึ่งเกี่ยวข้องกับการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลัง ทั้งก่อนการตรวจราชการ ระหว่างการตรวจราชการ และภายหลังการตรวจ ราชการเสร็จสิ้น เพื่อประโยชน์ในการตรวจราชการ

๑.๒ จัดเตรียมข้อมูลประกอบการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลังก่อนการตรวจราชการในแต่ครั้งโดยประกอบด้วย กำหนดการ รายนามผู้ว่า/หัวหน้าส่วนราชการในจังหวัด ข้อมูลทั่วไปของจังหวัด (ตัวเลขด้านเศรษฐกิจ) ข้อมูลผลการด าเนินงานตามภารกิจ แผนงาน/โครงการรวมทั้งปัญหา อุปสรรคจากการดำเนินการดังกล่าวของหน่วยรับตรวจ และรายงานผลการตรวจราชการของจังหวัดนั้น ๆ ในปีงบประมาณที่ผ่านมา

๑.๓ จัดทำเอกสารเกี่ยวกับการตรวจราชการทั้งก่อน การตรวจราชการ ระหว่างการตรวจราชการและภายหลังการตรวจราชการในแต่ครั้ง

๑.๔ จัดทำรายงานผลการตรวจราชการภายหลังการตรวจราชการเสร็จสิ้นในแต่ละครั้ง

๕) ข้อเสนอแนะของผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลัง หมายถึง ข้อคิดเห็นเชิงแนะนำ ข้อเสนอ ข้อแนะนาของผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลัง ซึ่งเสนอให้กับหน่วยรับตรวจทั้งในส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) และส่วนภูมิภาค (๑๘ เขต ๗๖ จังหวัด) เพื่อ

- แก้ไขปัญหา อุปสรรค อันเกิดจากการดำเนินงาน การดำเนินแผนงาน โครงการของหน่วยรับตรวจ

- ปรับปรุงการดำเนินงาน การดำเนินแผนงาน โครงการของหน่วยรับตรวจให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล บรรลุวัตถุประสงค์ และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

กระบวนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลัง

กระบวนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ประกอบด้วยกระบวนหลัก ๔ กระบวนการ ดังนี้

๑) การจัดทำแผนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลัง (ระยะเวลาปฏิบัติงาน ๑ เดือน)

๒) การตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลัง (ระยะเวลาปฏิบัติงาน ๙ เดือน)
๓) การจัดทำรายงานผลการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลัง (ระยะเวลาปฏิบัติงาน ๑ เดือน)
๔) ติดตามและรวบรวม รายงานผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลัง (ระยะเวลา ปฏิบัติงาน ๑ เดือน)

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการตรวจราชการ พ.ศ. ๒๕๔๘

ข้อ ๙ ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบและมีอำนาจและหน้าที่ในการตรวจราชการเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการในภาพรวมของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหนาที่ของรัฐทุกหน่วยในฐานะผู้สอดสองดูแลแทนคณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

ผู้ตรวจราชการกระทรวง รับผิดชอบและมีอำนาจและหน้าที่ในการตรวจราชการเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหนาที่ของรัฐเฉพาะในขอบเขตอำนาจและหน้าที่ของกระทรวง ในฐานะผู้สอดสองดูแลแทน รัฐมนตรีวาการกระทรวง รัฐมนตรีชวยวาการกระทรวง และปลัดกระทรวง

ผู้ตรวจราชการกรม รับผิดชอบและมีอำนาจและหนาที่ในการตรวจราชการเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหนาที่ของรัฐ เฉพาะในขอบเขตอำนาจและหน้าที่ของกรม ในฐานะผู้สอดสองดูแลแทนอธิบดี

๒) ระเบียบการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลัง พ.ศ. ๒๕๕๔

ข้อ ๗ ให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลัง มีหน้าที่ตรวจราชการระดับนโยบาย แผนงาน งาน และโครงการของกระทรวงการคลังและติดตามประสานงานระหว่างส่วนราชการระดับกรม และรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง ตลอดจนหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ให้รวมถึงสำนักงานซึ่งตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาคของส่วนราชการระดับกรมและรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง

วิธีการตรวจราชการและกรอบเวลาการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลัง

วิธีการตรวจราชการและกรอบเวลาการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลังตามลักษณะการตรวจราชการ ปรากฏรายละเอียด ดังนี้

การตรวจราชการตามภารกิจ (Function) และการตรวจราชการมาตรการ แผนงาน และโครงการสำคัญ (Flagship Projects)

วิธีการตรวจราชการ	กรอบเวลาการตรวจราชการ
วิธีการตรวจราชการอาจใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่งหรือหลายวิธีร่วมกัน ได้แก่ **๑) ลงพื้นที่ เพื่อ** - **รับทราบ** ผลการดำเนินงานของแผนงาน โครงการ หรือมาตรการต่าง ๆ และปัญหา อุปสรรค จากการดำเนินงาน ตลอดจนรับฟังแนวทางแก้ไข พร้อมข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง - **ติดตาม** ความก้าวหน้าของการดำเนินแผนงาน โครงการ หรือมาตรการต่าง ๆ ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง - **หารือ** ร่วมกับผู้ว่าราชการจังหวัดและภาคเอกชนซึ่งประกอบด้วย ประธานหอการค้า ประธานสภาอุตสาหกรรม ประธานชมรมธนาคาร และประธานชมรมธุรกิจท่องเที่ยว เพื่อรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่ภาคเอกชนมีต่อนโยบายสำคัญของกระทรวงการคลัง - **ตรวจเยี่ยม** ผู้ประกอบการและประชาชนในพื้นที่ซึ่งเข้าร่วมมาตรการหรือโครงการสำคัญของรัฐบาล รวมถึงสังเกตการณ์และสอบถามความพึงพอใจของผู้ประกอบการ และประชาชนในพื้นที่ ตลอดจนประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมมาตรการหรือโครงการสำคัญของกระทรวงการคลัง - **ตรวจเยี่ยม** สภาพแวดล้อม ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงาน รวมถึงคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของบุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง	ภายหลังแผนการตรวจราชการได้รับอนุมัติ - 30 กันยายนของทุกปีงบประมาณ ระยะเวลาดำเนินการ ๘-๙ เดือน

วิธีการตรวจราชการ	กรอบเวลา การตรวจราชการ
๒) ตรวจติดตามผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference) เพื่อ - รับทราบ ผลการดำเนินงานของแผนงาน โครงการ หรือมาตรการต่าง ๆ และปัญหา อุปสรรค จากการดำเนินงาน ตลอดจนรับฟังแนวทางแก้ไข พร้อมข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง - ติดตาม ความก้าวหน้าของการดำเนินแผนงาน โครงการ หรือมาตรการต่าง ๆ ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง	ระยะเวลาดำเนินการ ๑ เดือน
๓) ตรวจติดตามทางเอกสาร ประสานให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลังจัดส่งรายงานผลการดำเนินงาน และปัญหา อุปสรรคจากการดำเนินงาน และแนวทางแก้ไข พร้อมข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลังมายังผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลัง	ระยะเวลาดำเนินการ ๑ เดือน