



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 หมายความว่ารวมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องทุกข์ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย หรือการสอบถามข้อมูล

(๔) เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์สำนักตรวจสอบและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

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

๑.๓ หน้าที่ความรับผิดชอบ

ส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักตรวจสอบและประเมินผล เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือพฤติกรรมที่ไม่ชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง ที่มีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังกระทรวงการคลังผ่านช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสารของกระทรวง รวมถึงตลอดถึงเรื่องราวร้องทุกข์ที่ฝ่ายการเมืองมอบหมายให้ฝ่ายประจำดำเนินการและปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย โดยมีลักษณะการดำเนินการดังนี้

๓.๑ การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ หรือข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากประชาชน

๓.๒ การสนับสนุนให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้นแก่ประชาชนที่ได้รับความสะดวกในกรณีที่สามารถดำเนินการช่วยเหลือได้

๓.๓ การให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานในสังกัด เพื่อให้ผู้ร้องทุกข์ทราบในเบื้องต้นว่าควรติดต่อหน่วยงานใดในสังกัดกระทรวงการคลัง

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 ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปที่ใช้ในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ 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 ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบประมวลกฎหมายอาญา

(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 ของกรมได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ 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) หนังสือเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการไว้โดยสรุปว่า

(๒) เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ให้ถือเป็นความลับ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

(๓) ให้ส่งสำเนาเรื่องราวดังกล่าวโดยปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับ หากไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ หากกรณีมีมูลให้ดำเนินการทั้งคดีทางอาญาและทางวินัย แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องราวมาทราบด้วย

(๔) ให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องราวกล่าวโทษแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์

(๕) ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามความเห็นสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้อข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้อข้อมูล นั้น

(๖) หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๔๗ ได้เวียนแจ้งหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนและการสืบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่า กระทำความผิดวินัย ให้ส่วนราชการทราบและถือปฏิบัติตามมติคณะกรรมการรัฐมนตรีอีกครั้ง อย่างไรก็ตามเพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจถึงหลักเกณฑ์และแนวทางการรับฟังบัตรสนเท่ห์ตามที่คณะกรรมการให้ไว้ จึงเห็นสมควรอธิบายและขยายความเพิ่มเติม ดังนี้

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

- **บัตรสนเท่ห์จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน** หลักเกณฑ์ข้อนี้ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลว่ามีใคร เป็นใครบ้าง เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้พิจารณาเชิญมาให้ถ้อยคำ ซักถามข้อเท็จจริง ซึ่งพยานบุคคลที่ระบุมานี้ควรเป็นบุคคลที่ให้เห็น ได้ยิน หรือได้ทราบข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ถูกกล่าวหากระทำความผิดวินัยด้วย

๑.๕.๖ กรณีที่มีปัญหาในทางปฏิบัติเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของกระทรวงการคลังให้คณะผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลังเป็นผู้พิจารณาชี้ขาด

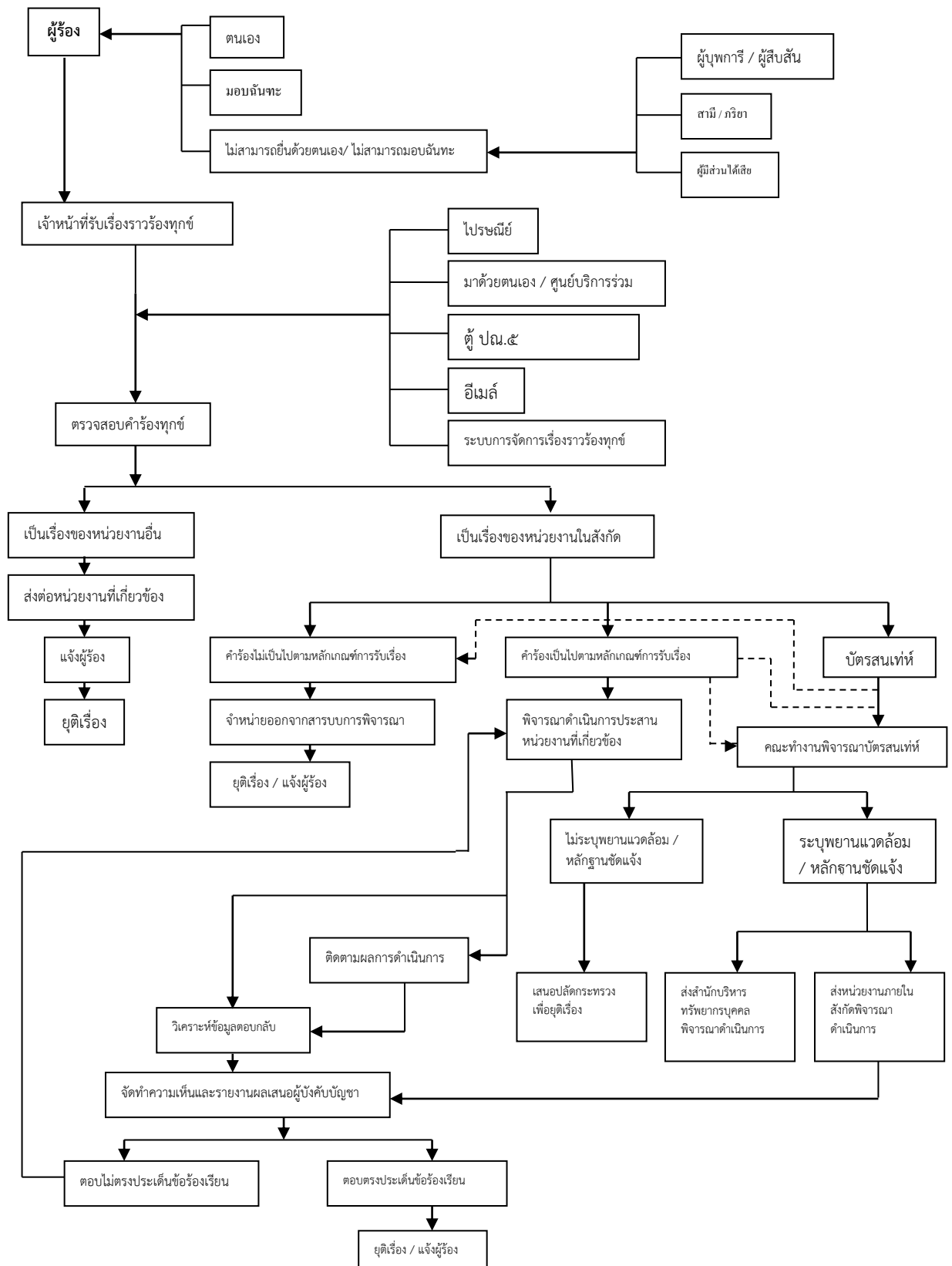
ทั้งนี้ ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่า หนังสือร้องเรียนกรณีบัตรสนเท่ห์ไม่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนไม่มีกรณีชี้พยานบุคคลที่แน่นอน ให้เสนอผู้มีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ เพื่อขอยุติหนังสือร้องเรียนกรณีบัตรสนเท่ห์ดังกล่าว

๑.๖ การยุติเรื่อง คือ ได้มีการดำเนินการดังต่อไปนี้

- (๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๓) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง (เช่น พันวิสัยดำเนินการแล้ว) และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- (๔) เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องต่อ
- (๕) เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์/เรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษ แต่ไม่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
- (๖) เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว
- (๗) กรณีที่เป็นการเสนอข้อคิดเห็นที่มีผลต่อส่วนรวม ได้ส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

แนวทางการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๒.๑ กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/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) กรณีเป็นเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับครั้งแรก (หากเป็นเรื่องเร่งด่วน จะต้องดำเนินการโดยเร็ว) และเป็นเรื่องที่อยู่ในภารกิจอำนาจหน้าที่ของกระทรวงการคลัง จะรับไว้พิจารณาดำเนินการต่อไป โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการจัดทำร่างหนังสือเพื่อส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง/พิจารณา/รับไว้เป็นข้อมูล พร้อมจัดทำร่างหนังสือแจ้งส่วนราชการที่เป็นเจ้าของเรื่อง และผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ทราบผลการดำเนินการเบื้องต้น โดยนำเรียนผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลังที่ดูแลรับผิดชอบ ผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณา/สั่งการ/ลงนาม แล้วแต่กรณี โดยต้องระบุเงื่อนไขตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และหากเป็นการแจ้งเบาะแสกรณีการทุจริตประพฤติมิชอบ/พฤติกรรม เจ้าหน้าที่จะต้องกำหนดชั้นความลับตามระเบียบและดำเนินการปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมกับให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และผู้เกี่ยวข้องอย่าต้องให้ได้รับภัยจากการร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสดังกล่าว

(๒) กรณีเป็นเรื่องราวร้องทุกข์ที่เคยได้รับการร้องเรียน/ร้องทุกข์มาแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ต้องดำเนินการสืบค้นเรื่องเดิมและนำไปประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์ 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/การพิจารณาเรื่องร่ำร้องทุกข์ มีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้ (ภายใน ๑-๑๕ วัน)

- (๑) กรณีหน่วยงานในสังกัดรายงานความคืบหน้าผลการดำเนินการมายังกระทรวงการคลัง จะต้องสืบค้นต้นเรื่อง พร้อมกับจัดทำหนังสือรายงานความคืบหน้าให้ผู้บังคับบัญชา/ผู้บริหารตามลำดับชั้นเพื่อทราบ
- (๒) กรณีหน่วยงานในสังกัดได้รายงานผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มายังกระทรวงการคลัง จะต้องสืบค้นต้นเรื่องมาแนบและตรวจสอบว่า รายงานผลการพิจารณาของหน่วยงานได้ชี้แจงครบถ้วนในทุกประเด็นที่ร้องเรียนหรือไม่ กรณีหากชี้แจงประเด็นไม่ครบถ้วน หรือมีข้ออ่อนควรสงสัย จะดำเนินการประสานหน่วยงานนั้นๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน
- (๓) จัดทำหนังสือสรุปประเด็นสาระสำคัญของรายงานผลการพิจารณาของหน่วยงาน พร้อมทั้งความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณา นำเรียนผู้บังคับบัญชา/ผู้บริหาร เพื่อทราบ/พิจารณา ยุติเรื่อง/เก็บรวมเรื่องแล้วแต่กรณี
- (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 การเข้าสู่หน้าจกระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยระบุ Addresss <http://complain.vayupak.net> เมื่อเข้าสู่หน้าแรก ระบบจะให้ล็อกอินเข้าสู่ระบบ โดยใช้ชื่อภาษาอังกฤษตัวอักษรตัวแรกของนามสกุลผู้ใช้ เช่น user.t และรหัสผ่านเบื้องต้น ๑๒๓



เมื่อเข้าสู่หน้าแรกระบบจะแสดงข้อมูลสรุปเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนรหัสผ่านใหม่ได้โดยเลือกเมนู “เปลี่ยนรหัสผ่าน” และเมื่อใช้งานระบบเสร็จแล้วก็ออกจากระบบโดยเลือกเมนู “ออกจากระบบ” ดังภาพ

จำนวนเรื่องร้องเรียน	เฉลี่ย	จำนวนเรื่องร้องเรียน
270	122	128

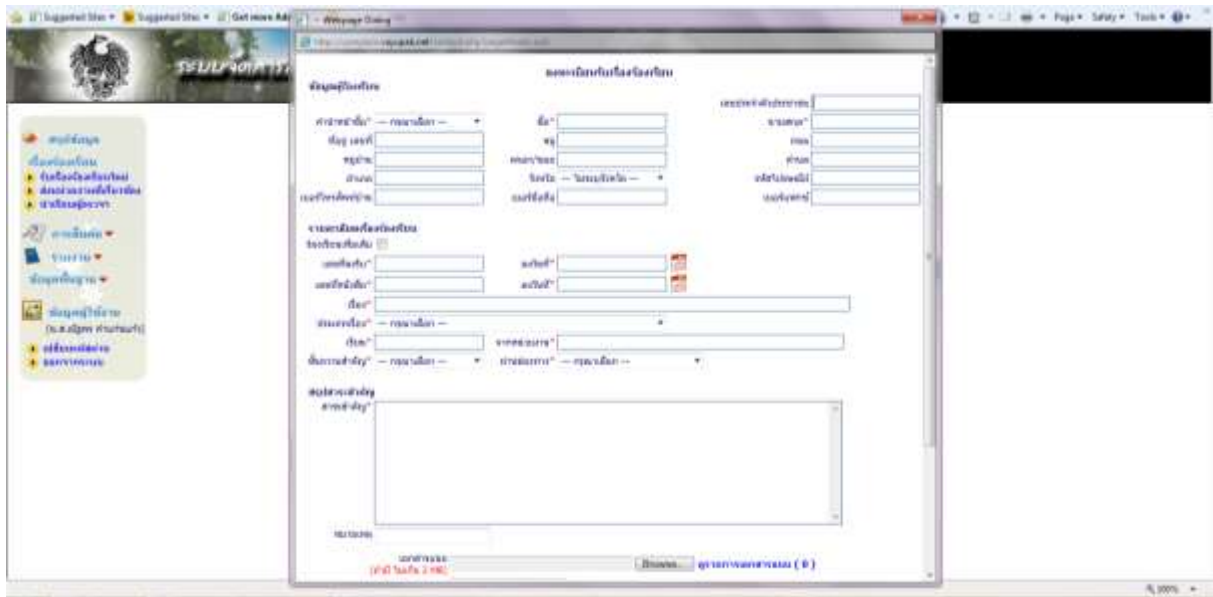
ลำดับ	ประเภทเรื่อง	จำนวน	เฉลี่ย	สรุปเรื่องร้องเรียน
1	ขอสิทธิประโยชน์	34	18	13
2	การขอใบรับรอง	124	56	49
3	ขอคืนเงิน/ผลประโยชน์	9	4	2
4	ขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานราชการ	66	23	44
5	การฟ้องร้อง	3	3	0
6	อื่นๆ	46	21	19
รวมทั้งสิ้น		270	122	130

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน	เฉลี่ย	สรุปเรื่องร้องเรียน
1	สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย	7	6	2
2	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	38	48	11
3	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	137	128	8
4	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	18	18	1

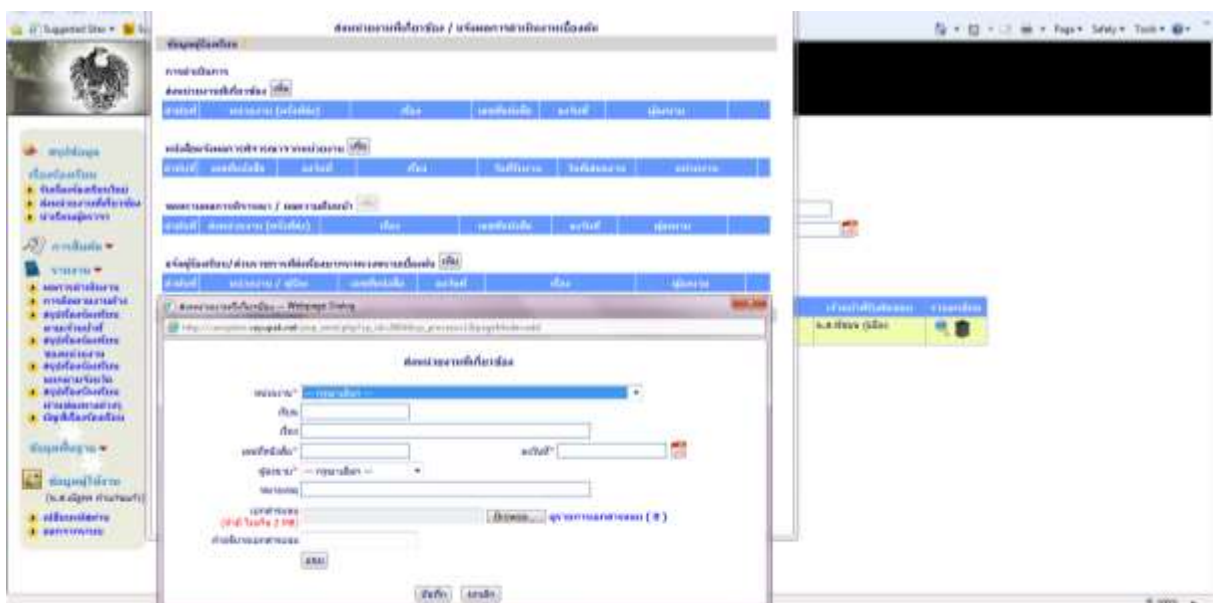
๓.๒ การลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน

เป็นเมนูที่ใช้เพื่อการกรอกข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ของเรื่องร้องเรียน โดยมีเมนูย่อย ดังนี้

- (๑) เมนูรับเรื่องร้องเรียนใหม่ ระบบจะให้ค้นหาว่าผู้ร้องเรียนคนดังกล่าวในระบบหรือไม่ ถ้ายังไม่มีกกดที่ปุ่ม “เพิ่มข้อมูลผู้ร้องเรียน” แล้วทำการกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลผู้ร้องเรียน ระบบจะบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่ผู้ใช้กรอกลงในแบบฟอร์มเมื่อคลิกที่ปุ่ม “บันทึก” ดังภาพ



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



เมื่อผู้ใช้กรอกข้อมูลเสร็จแล้วให้กดปุ่ม “บันทึก” เพื่อจัดเก็บข้อมูล

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



๓.๓ การสืบค้นข้อมูลเรื่องร้องเรียน

เป็นเมนูที่ใช้เพื่อการค้นหาข้อมูลตามเงื่อนไขที่ผู้ใช้งานต้องการ 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 | (๕) ชั้นความสำคัญ |
| (๒) ช่องทางการรับเรื่อง | (๖) รายชื่อเจ้าหน้าที่ |
| (๓) ประเภทเรื่อง | |
| (๔) ผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลัง | |

แบบฟอร์มหนังสือราชการ

หนังสือภายใน



แจ้งข้าราชการที่ประสงค์
รับใบรับ หรือ **Single**

* ระยะเวลาที่ส่งสามารถปรับแก้ตามความเหมาะสม *

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศทท. โทร. ๓๑๓

ที่ นร.๑๑๑๔/๗ วันที่ ตุลาคม ๒๕๕๓

เรื่อง โครงการฟอมนต์มาตรฐานราชการไทย

เรียน ผู้บริหาร ผต.นร. ทน.ส่วนราชการภายใน สปน. ทน.ตสท. ผอ.กพท. นิตกร ๔ ชช. ผอ.ส.กกท.
ผอ.สพท. ผอ.สพท. และ ผอ.สจท.

ตามที่ สทท. ได้แจ้งว่าคณะรัฐมนตรี ในคราวประชุมปรึกษา เมื่อวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๕๓ ได้มีมติ

เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยดำเนินการติดตั้งฟอมนต์สารบรรณและฟอนต์อื่น ๆ ทั้งหมด จำนวน ๑๓ ฟอนต์
ของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ และกรมทรัพย์สินทางปัญญา เพื่อเข้าไปในระบบปฏิบัติการ
Thai OS และใช้ฟอนต์ดังกล่าวแทนฟอนต์เดิม ตามที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเสนอ
โดยได้รับความเห็นและข้อสังเกตของสำนักงานนายกรัฐมนตรี (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี) ที่เห็นควรให้
จัดพิมพ์ตัวเลขเป็นเลขไทยโดยขอให้ส่วนราชการในสังกัด สปน. ทราบและถือปฏิบัติต่อไป นั้น

(1 Enter+Before 6 pt)

ในการนี้ ศทท. ได้ดำเนินการดาวน์โหลดฟอนต์ทั้ง ๑๓ ฟอนต์ มาติดตั้งในระบบอินทราเน็ต
ของ สปน. (<http://intraopm/intranet/> -> งานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร -> ดาวน์โหลด
๑๓ ฟอนต์มาตรฐานราชการไทย) พร้อมคู่มือการติดตั้งสำหรับให้ทุกหน่วยงานใน สปน. ดาวน์โหลดไปติดตั้งที่
เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเรียบร้อยแล้ว


(1 Enter+Before 6 pt)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(เป็น ๓ บรรทัด = 4 Enter)

(นางมณีรัตน์ นิลพันธ์)
ผอ.ศทท. (1 Enter)

หนังสือภายนอก

ที่ นร ๐๑๐๔/	 <p>(1 Enter+Before 6 pt)</p>	<p>ใส่ค่าระยะบรรทัดก่อนหน้า เป็น หนึ่งเท่า หรือ Single * ระยะบรรทัดสามารถปรับได้ตามความเหมาะสม *</p>
	<p>กรกฎาคม ๒๕๕๓ (1 Enter+Before 6 pt)</p>	<p>สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐ (1 Enter)</p>
← กั้นหน้า = ๑๓.๓. →	<p>เรื่อง ขอส่งแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการฐานข้อมูลบน Website ของสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง เรียน ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง อ้างอิง หนังสือสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ที่ กค ๑๐๑๑/๑๖๕๖ ลงวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๕๓ สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ (1 Enter+Before 6 pt)</p>	← กั้นหลัง = ๑๓.๓. →
← ระยะกั้นหน้า = ๑๓.๔.๑๓.๓. →	<p>ตามหนังสือที่อ้างถึง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ฐานข้อมูลบน Website ของสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ตอบแบบสอบถามดังกล่าว เรียบร้อยแล้ว รายละเอียด ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย (1 Enter+Before 6 pt)</p>	
	<p>จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ (1 Enter+Before 12 pt) ขอแสดงความนับถือ (เว้น ๑ บรรทัด = 4 Enter)</p>	
	<p>(นายเอก เพิ่มวงศ์เสนีย์) (1 Enter) รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (1 Enter)</p>	
	<p>(เว้น ๑ บรรทัด = 4 Enter)</p>	
	<p>ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๗๓๖๔ (1 Enter) โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๖๗๒๒ (1 Enter)</p>	

หนังสือประทับตรา

 <p>156 pt 156 pt</p>	<p>คำสั่งกระทรวงมหาดไทย เป็น หนังสือ หรือ Single * ราชการพิเศษอาจปรับเปลี่ยนความเหมาะสม *</p>	
<p>ที่ นร ๐๑๐๔/ (1 Enter+Before 6 pt) ถึง ผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง</p>	<p>(2 Enter+Before 12 pt)</p>	
<p>← กิ่งหนังสือ ๓ ขม. →</p>	<p>วธ๑๒๓๔/๑.๕ ขม. → ตามหนังสือสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ที่ กค ๑๐๑๓๗/๑๖๕๖ ลงวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๕๓ แจ้งว่า</p>	<p>← กิ่งหนังสือ ๒ ขม. →</p>
<p>สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (สศค.) จะทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฐานข้อมูลผ่าน Website (www.fpo.go.th) ของ สศค. เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงฐานข้อมูลมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น</p>	<p>(1 Enter+Before 6 pt)</p>	
<p>สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการฐานข้อมูลบน Website ของ สศค. เรียบร้อยแล้ว ดังมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้</p>	<p>(1 Enter+Before 6 pt)</p>	
<p>จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ</p>	<p>(เว้น ๓ บรรทัด = 4 Enter)</p>	
<p>สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กรกฎาคม ๒๕๕๓ (1 Enter)</p>	<p>(เว้น ๓ บรรทัด = 4 Enter)</p>	
<p>ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๓๓๖๔ (1 Enter) โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๖๓๒๒ (1 Enter)</p>		