



คู่มือการติดต่อราชการสำนักงาน  
ปลัดกระทรวงการคลัง  
ฉบับประชาชน

## คำนำ

การดำเนินนโยบายหรือการบริหารงานของรัฐ อาจก่อให้เกิดความเดือดร้อน หรือผลกระทบแก่ประชาชนได้ หรือเมื่อประชาชนไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการบริหารงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ประชาชนย่อมทรงสิทธิที่จะสามารถสะท้อนปัญหาหรือเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อรัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องได้ เพื่อให้แก้ไขหรือเยียวยาปัญหาให้หมดหรือลดน้อยลง ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ ที่ผ่านมาก็ได้มีการรับรองสิทธิในการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ในมาตรา ๕๙ กล่าวคือ “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว”

กระทรวงการคลังมีภารกิจหลักในการดูแลระบบการคลังและเศรษฐกิจของประเทศ และมีนโยบายที่สำคัญเกี่ยวกับการลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ การขยายโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน เป็นต้น จึงมีประชาชนจำนวนมากเสนอเรื่องราวร้องทุกข์มายังกระทรวงการคลัง ดังนั้น เพื่อให้การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงการคลังมีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน จึงได้จัดทำคู่มือการติดต่อราชการสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังฉบับประชาชน เล่มนี้ขึ้น เพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น ในการติดต่อราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง โดยคู่มือฉบับนี้ประกอบด้วย หลักเกณฑ์ แนวทางปฏิบัติ และระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
<b>ส่วนที่ ๑ คู่มือการให้บริการส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์</b>	
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
ขอบเขตการรับเรื่องราวร้องทุกข์	๒
หลักเกณฑ์และวิธีการรับเรื่องราวร้องทุกข์	๒
การยุติเรื่องราวร้องทุกข์	๔
กระบวนการงาน	๕
ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์	๖
มาตรฐานงาน	๘
กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ที่ถือปฏิบัติในการปฏิบัติงาน	๘
คุณลักษณะในการปฏิบัติงาน	๘
<b>ส่วนที่ ๒ กระบวนการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงการคลังฉบับประชาชน</b>	
ศูนย์บริการร่วมกระทรวงการคลังคืออะไร	๙
หากต้องการใช้บริการต้องทำอย่างไรบ้าง	๙
<b>ส่วนที่ ๓ คู่มือการให้บริการการรับเรื่องร้องเรียนกล่าวหากรณีเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริต</b>	
หลักการและเหตุผล	๑๑
วัตถุประสงค์	๑๑
คำจำกัดความ	๑๑
วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์	๑๒
งานที่ให้บริการ	๑๒
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑๒
ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน	๑๒
ประเภทเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจ	๑๓
กลุ่มเป้าหมาย	๑๓
ขอบเขตการให้บริการ	๑๓

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ส่วนที่ ๓ คู่มือการให้บริการการรับเรื่องร้องเรียนกล่าวหากรณีเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริต	
หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ	๑๓
ขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลาการให้บริการ	๑๓
เอกสาร/หลักฐานที่ต้องนำมา	๑๕
พยานหลักฐาน	๑๕
ค่าธรรมเนียม	๑๕
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๑๕
ภาคผนวก	๑๖

## กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
- มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๕
- กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๖
- คำสั่งกระทรวงการคลัง ที่ ๕๘๕/๒๕๕๕ ลงวันที่ ๒๖ เมษายน ๒๕๕๕ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงการคลัง
- หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย
- หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๔๗ เรื่องหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสืบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย
- หนังสือกระทรวงการคลัง ที่ กค ๐๒๐๓.๔/ว๖๔๘ ลงวันที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๗ เรื่อง ขอสั่งการของหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ



ส่วนที่ ๑  
คู่มือการให้บริการส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์

## ส่วนที่ ๑

### คู่มือการให้บริการส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์

#### 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 หมายความว่า รวมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องทุกข์ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย หรือการสอบถามข้อมูล

(๔) เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์สำนักตรวจสอบและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

(๕) ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ในการรับเรื่องราว ร้องทุกข์ 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 การสนับสนุนให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้นแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนในกรณีที่สามารถดำเนินการช่วยเหลือได้

๓.๓ การให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานในสังกัด เพื่อให้ผู้ร้องทุกข์ทราบในเบื้องต้นว่าควรติดต่อหน่วยงานใดในสังกัดกระทรวงการคลัง

๓.๔ การเป็นศูนย์ประสานงานเพื่อรวบรวมและส่งต่อเรื่องราวร้องทุกข์ต่างๆ ให้กับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง

๓.๕ การให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ จนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พอใจ ตามความเหมาะสม

- ๓.๖ ติดตามความคืบหน้าผลการดำเนินการเรื่องร่ำร้องทุกข์จากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง ที่ได้รับมอบหมายให้พิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว และมีผลการดำเนินการที่ชัดเจน และเป็นรูปธรรม
- ๓.๗ การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชา ทราบ/พิจารณา

## ๑.๔ ขอบเขตการรับเรื่องร่ำร้องทุกข์

คู่มือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร่ำร้องทุกข์ของกระทรวงการคลัง ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปที่ใช้ในการจัดการเรื่องร่ำร้องทุกข์ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร่ำร้องทุกข์ แนวทางการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร่ำร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานเรื่องร่ำร้องทุกข์

## ๑.๕ หลักเกณฑ์และวิธีการรับเรื่องร่ำร้องทุกข์

### 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) 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) ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจส่งการตามที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง 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 หรือได้ทราบข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัยด้วย

**๑.๕.๖** กรณีที่มีปัญหาในทางปฏิบัติเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของกระทรวงการคลังให้คณะผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลังเป็นผู้พิจารณาชี้ขาด

#### **๑.๕.๗ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการ**

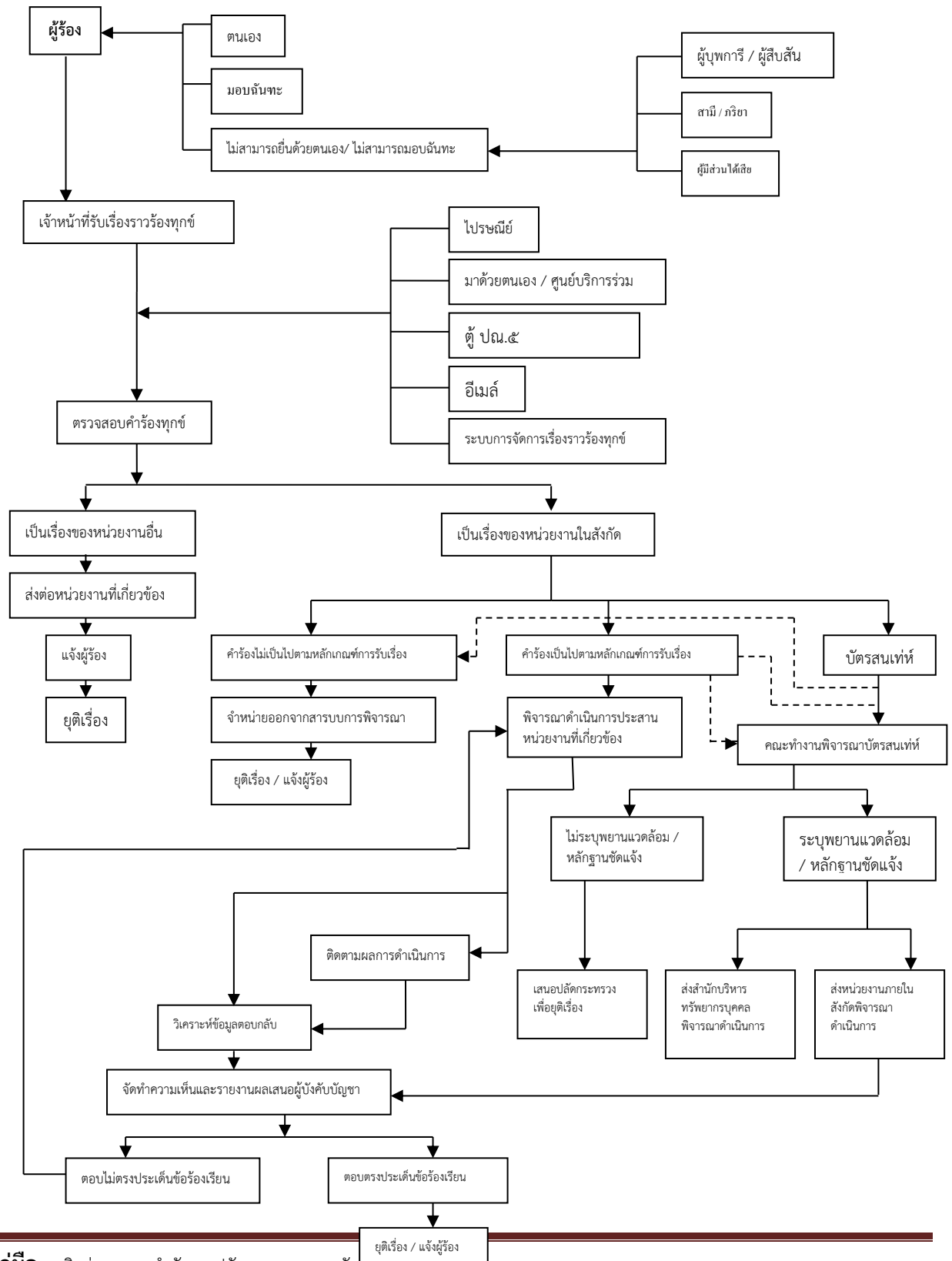
ทั้งนี้ ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่า หนังสือร้องเรียนกรณีบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่มีการชี้พยานบุคคลที่แน่นอน ให้เสนอผู้มีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ เพื่อขอยุติหนังสือร้องเรียนกรณีบัตรสนเท่ห์ดังกล่าว

#### **๑.๖ การยุติเรื่อง คือ ได้มีการดำเนินการดังต่อไปนี้**

- (๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๓) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง (เช่น พันวิสัยดำเนินการแล้ว) และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- (๔) เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องต่อ
- (๕) เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์/เรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษ แต่ไม่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน 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 พิจารณามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ตามที่ได้มีคำสั่งการมอบหมายงานไว้

### ๒.๒.๒ การปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ (ภายใน ๑ - ๑๕ วัน)

(๑) กรณีเป็นเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับครั้งแรก (หากเป็นเรื่องเร่งด่วน จะต้องดำเนินการโดยเร็ว) และเป็นเรื่องที่อยู่ในภารกิจอำนาจหน้าที่ของกระทรวงการคลัง จะรับไว้พิจารณาดำเนินการต่อไป โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการจัดทำร่างหนังสือเพื่อส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง/พิจารณา/รับไว้เป็นข้อมูล พร้อมจัดทำร่างหนังสือแจ้งส่วนราชการที่เป็นเจ้าของเรื่อง และ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ทราบผลการดำเนินการเบื้องต้น โดยนำเรียนผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลังที่ดูแลรับผิดชอบ ผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณา/สั่งการ/ลงนาม แล้วแต่กรณี โดยต้องระบุเงื่อนไขตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และหากเป็นการแจ้งเบาะแสกรณีการทุจริตประพฤติมิชอบ/พฤติกรรม เจ้าหน้าที่จะต้องกำหนดชั้นความลับตามระเบียบและดำเนินการปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมกับให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และผู้เกี่ยวข้องอย่างต้องให้ได้รับภัยจากการร้องเรียน/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/การพิจารณาเรื่องราวยื่นร้องทุกข์ 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/เก็บรวมเรื่องแล้วแต่กรณี
- (๔) กรณีรายงานผลการพิจารณาของหน่วยงานยังไม่ได้มีการแจ้งผลการพิจารณาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/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. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
๗. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔
๘. หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำความผิดวินัย (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

## ๒.๖ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการบริการ



ส่วนที่ ๒  
กระบวนการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงการคลัง  
ฉบับประชาชน



## ส่วนที่ ๒

กระบวนการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงการคลังฉบับประชาชน



# ศูนย์บริการร่วมกระทรวงการคลัง คืออะไร ???



๑. จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เมื่อวันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๔๙ และมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องคือ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖



๓. ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูล ในเรื่องใดๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง



๔. ศูนย์บริการร่วมกระทรวงการคลัง (ฝั่งลานจอดรถ) อาคารสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ชั้น ๑



๒. เป็นศูนย์กลางการให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนบริการรับ-ส่งต่อเรื่องร้องเรียน และบริการเบ็ดเสร็จ โดยเน้นให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป ที่ต้องการติดต่อขอรับบริการกับส่วนราชการ ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง



๕. สายด่วนศูนย์บริการร่วมกระทรวงการคลัง ๑๖๘๙ กด ๔





หากต้องการใช้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วม  
กระทรวงการคลัง ต้องทำอย่างไรบ้าง



๑. รับบัตรคิว  
ระยะเวลา ๑ นาที



๒. แจ้งความประสงค์ที่จะ  
ขอรับบริการต่อเจ้าหน้าที่  
หรือยื่นความประสงค์เป็น  
หนังสือ ระยะเวลา ๕-๑๐ นาที

๓. แสดงบัตรประจำตัว  
ประชาชน (เพื่อยืนยัน  
ตัวตน) ระยะเวลา ๑ นาที



๔. เจ้าหน้าที่ให้  
คำแนะนำ/คำปรึกษา  
หรือรับเรื่องไว้ดำเนินการ  
ระยะเวลา ๑๕-๓๐ นาที



เรามีเครื่องคอมพิวเตอร์และ  
**WiFi** ให้บริการทุกท่านด้วยคะ

ไม่มีค่าธรรมเนียมในการบริการ

พบกันที่ศูนย์บริการร่วมกระทรวงการคลัง ในวันและเวลาราชการนะคะ  
ที่อยู่ สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ถนนพระราม ๖ แขวงพญาไท เขตพญาไท กทม. ๑๐๔๐๐



ส่วนที่ ๓  
คู่มือการให้บริการการรับเรื่องร้องเรียนกล่าวหากรณี  
เจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริต

## ส่วนที่ ๓

### คู่มือการให้บริการการรับเรื่องร้องเรียนกล่าวหากรณีเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริต

#### 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 หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งตนมิได้ 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 ตลอดจนให้คำแนะนำเกี่ยวกับนโยบายและแผนการพัฒนา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมทั้งการใช้ประโยชน์ของข้อมูลของหน่วยงานในสังกัดกระทรวง
๘. บูรณาการและขับเคลื่อนแผนการป้องกันและปราบปรามทุจริตและการส่งเสริมคุ้มครองจริยธรรมในกระทรวง

## เป้าประสงค์

๑. สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังมีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล
๒. สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังมีบุคลากรเป็นคนเก่ง คนดี และมีคุณธรรม
๓. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกระทรวงการคลังมีการเชื่อมโยงเพื่อรองรับการทำงานระหว่างหน่วยงานในสังกัดอย่างมีประสิทธิภาพ

## งานที่ให้บริการ

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/กล่าวหา

## หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงการคลัง (ศปท.กค.)

## ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ/ชำนาญการ และนิติกร ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงการคลัง (ศปท.กค.)

## ประเภทข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ ศปท.กค

กรณีเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริต ทั้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชนในสังกัดหรือกำกับของกระทรวงการคลัง

### กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ

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

### ขอบเขตการให้บริการ

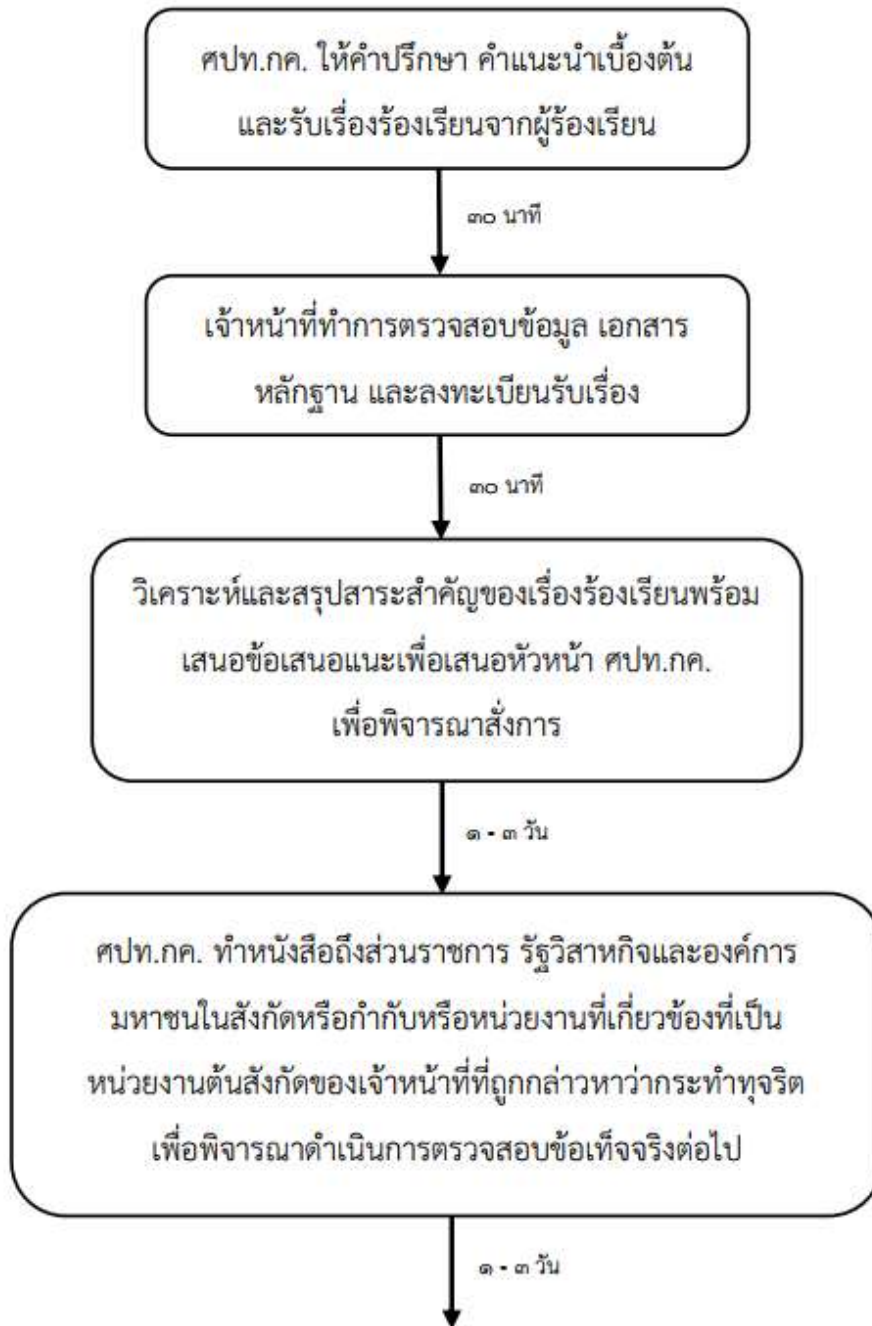
สถานที่/ช่องทางให้บริการ
<p>๑. ติดต่อร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ชั้น ๑</p> <p>๒. ทางไปรษณีย์ : เรียนปลัดกระทรวงการคลัง ส สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ถนนพระราม ๖ แขวงพญาไท เขตพญาไท กทม. ๑๐๕๐๐</p> <p>๓. สายด่วน : ๑๖๘๙ กด ๒</p> <p>๔. อีเมล : <a href="mailto:acocmof.complaint@gmail.com">acocmof.complaint@gmail.com</a></p> <p>๕. เว็บไซต์ : <a href="http://www.mof.go.th">www.mof.go.th</a></p>

### หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

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

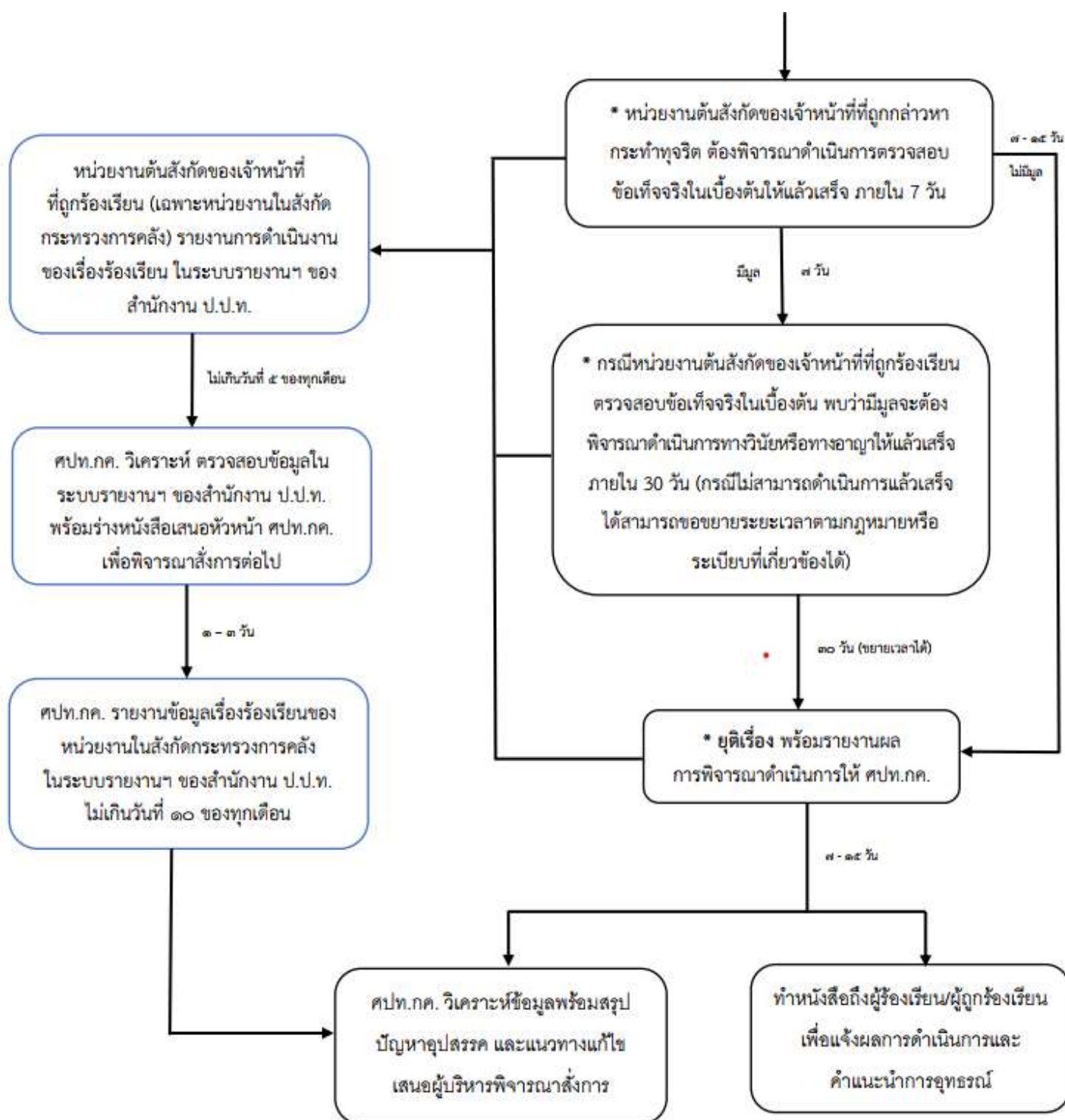
### ขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลาการให้บริการ

## 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



# ภาคผนวก

แบบ สปท.กค. ๐๐๑/



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

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

พยานหลักฐานประกอบการร้องเรียน ดังนี้

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน  
(.....)

**แผนที่กระทรวงการคลัง**

๑๔ ถนน พระรามที่ ๒ แขวง พญาไท เขต พญาไท กรุงเทพมหานคร ๑๐๕๐๐

โทรศัพท์ :๐๒-๑๒๖-๕๕๐๐ โทรสาร :๐๒-๒๗๓-๕๕๐๘

HOTLINE ๑๖๘๙ กด ๒

