

คำนำ

ด้วยรัฐบาลมีเจตนารมณ์ที่จะเสริมสร้างสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน เพื่อนำไปสู่เสถียรภาพ และประโยชน์สุข โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส การกระทำผิดกฎหมาย และเสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้โดยสะดวก รวดเร็วและปลอดภัย โดยภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นที่ไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม

ส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักตรวจสอบและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ ของหน่วยงานราชการและ รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล โดยวิธีการบริหารจัดการได้ เน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีการสื่อสาร และเครือข่าย เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สูงสุด ส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ จึงได้จัดทำ คู่มือการปฏิบัติงาน “ส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์” ขึ้นเพื่อให้ประชาชน/เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ที่สนใจ ได้รับ ทราบและเข้าใจในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์เพิ่มขึ้น

ส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์
(ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2552)

สารบัญ

ความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์	1
หลักการและเหตุผล	1
หน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์	2
อัตรากำลัง	2
ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์	3
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4

ความเป็นมา

ส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อปี 2544 เดิมใช้ชื่อว่า “ศูนย์รับแจ้งข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์” ต่อมากระทรวงการคลัง ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญ ได้มีคำสั่งกระทรวงการคลัง ที่ 668/2551 ลงวันที่ 2 กรกฎาคม 2551 จัดตั้งและกำหนดโครงสร้างภารกิจเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน หรือประชาชนขอให้ช่วยเหลือสนับสนุนในการแก้ไขปัญหาความทุกข์ยากเดือดร้อนต่างๆ อาทิ การไม่ได้รับการบริการที่ดีจากหน่วยงานของรัฐ การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตลอดจนการได้รับความเดือดร้อนในด้านต่างๆ จากการดำเนินนโยบายของรัฐบาล เป็นต้น

วัตถุประสงค์

- เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รับแจ้งเบาะแสการกระทำผิด
- เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปโดยรวดเร็วขึ้น สามารถคลายทุกข์ คลายกังวลให้แก่ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนได้ทันต่อเหตุการณ์

หลักการและเหตุผล

1. เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนผู้ประสบปัญหา หรือพบเห็นการกระทำทุจริต การเรียกรับเงินของข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงการคลัง หรือผู้ประกอบการไม่ได้รับความเป็นธรรม สามารถร้องเรียนผ่านสายด่วนกระทรวงการคลัง 1689
2. เพื่อบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปโดยรวดเร็ว
3. เพื่อประโยชน์ในการประสานความร่วมมือในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

หน้าที่ความรับผิดชอบของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

1. รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากประชาชน
2. สนับสนุนให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้นแก่ประชาชนที่ได้รับการเดือดร้อนในกรณีที่สามารถดำเนินการช่วยเหลือได้
3. ให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานในสังกัดเพื่อให้ผู้ร้องทุกข์ทราบในเบื้องต้นว่าควรติดต่อหน่วยงานใดในสังกัดกระทรวงการคลัง
4. เป็นศูนย์ประสานงานเพื่อรวบรวมและส่งต่อเรื่องราวร้องทุกข์ต่างๆ ให้กับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง
5. คำร้องประเภทที่สามารถจะดำเนินการได้ทันที เช่น รับเรื่องทางโทรศัพท์แจ้งหน่วยงานในสังกัดดำเนินการ
6. ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทางโทรศัพท์จนผู้ร้องพอใจ ตามความเหมาะสม
7. ติดตามความคืบหน้าผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลังที่ได้รับมอบหมายให้พิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วและมีผลการดำเนินการที่ชัดเจน และเป็นรูปธรรม

อัตรากำลัง

ส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน รวมทั้งสิ้น 17 อัตรา ประกอบด้วย

- | | | | |
|--------------------|-------|---|-------|
| 1. ข้าราชการ | จำนวน | 4 | อัตรา |
| 2. พนักงานราชการ | จำนวน | 6 | อัตรา |
| 3. ลูกจ้างชั่วคราว | จำนวน | 7 | อัตรา |

ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกต่อประชาชนในการเสนอเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนมีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับกระทรวงการคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง จึงได้เปิดช่องทางการให้บริการประชาชนผ่าน 4 ช่องทาง คือ

1. การรับเรื่องร้องเรียนจากระบบศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลผ่าน WebPortal, เว็บไซต์ www.mof.go.th/call1689/index.html ของกระทรวงการคลัง

เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ที่นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพสังคมในยุคปัจจุบัน ที่มุ่งเน้นการบริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

2. โทรศัพท์สายด่วน 1689 ศูนย์วิทยุภัยพิบัติ กระทรวงการคลัง

เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านโทรศัพท์สายด่วน 1689 กระทรวงการคลัง จำนวน 5 คู่สาย ตลอด 24 ชั่วโมง

3. จดหมาย, ตู้ ปณ 5 กระทรวงการคลัง กรุงเทพฯ 10411 และกล่องรับความคิดเห็น จำนวน 2 กล่อง

เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อรองรับการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนทางจดหมาย

4. ส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ ชั้น 7 กระทรวงการคลัง

เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ในกรณีที่ประชาชนเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง ณ กระทรวงการคลัง

เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่างๆ ที่ผ่านเข้ามาทางช่องทางการให้บริการทั้ง 4 ช่องทาง จะได้รับการพิจารณาคำเนินการแก้ไขปัญหาตามความเหมาะสมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เพื่อความชัดเจนในการปฏิบัติงาน จึงเห็นควรกำหนดการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน ดังนี้

1 กรณีรับเรื่องร้องเรียนจากระบบศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลผ่าน WebPortal , และเว็บไซต์ www.mof.go.th/call1689/index.html

- ผู้อำนวยการส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งเป็น Contact Point ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (ได้รับรหัสผ่านจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี) จะเป็นผู้วิเคราะห์และส่งเรื่องร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ให้ส่วนปฏิบัติ/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (ได้รับรหัสผ่านที่แตกต่างกัน) และเจ้าหน้าที่จะส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่าน WebPortal ต่อไป

- รับเรื่องร้องเรียนจากเว็บไซต์ www.mof.go.th/call1689/index.html มีเจ้าหน้าที่เปิดเว็บไซต์เพื่อ Print เรื่องร้องเรียนมาดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

2. กรณีรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน 1689 กระทรวงการคลัง

- กรณีผู้ร้องเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์สายด่วน 1689 เจ้าหน้าที่สายด่วน 1689 จะสอบถามข้อมูล ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ สำระสำคัญเรื่องที่ร้องเรียน พร้อมกับกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน จัดทำรายงานเสนอผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลังที่ดูแลสายด่วน 1689 ตามลำดับชั้น เพื่อทราบหรือเพื่อพิจารณาหรือเพื่อสั่งการแล้วแต่กรณี

- กรณีผู้ร้องฝากข้อความนอกเวลาราชการหรือวันหยุดราชการ หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ เครื่องจะบันทึกเทปโทรศัพท์ไว้ โดยเจ้าหน้าที่สายด่วน 1689 จะสรุปสาระสำคัญของเรื่องร้องเรียนลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน และจัดทำรายงานเสนอผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลังที่ดูแลสายด่วน 1689

3. กรณีรับเรื่องร้องเรียนทางจดหมาย, ตู้ ปณ. 5 กระทรวงการคลัง, กล่องรับความคิดเห็น

- กรณีรับเรื่องร้องเรียนจากส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กร/ผู้ร้องเรียนเป็นหนังสือหรือทางจดหมาย จะรับจากสำนักบริหารกลาง

- รับเรื่องร้องเรียนทาง ตู้ ปณ. 5 กระทรวงการคลัง, กล่องรับความคิดเห็น จะมีเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ไปเปิดตู้ ปณ. 5 ที่ไปรษณีย์สาขากระทรวงการคลัง วันละ 2 ครั้ง และเปิดกล่องรับความคิดเห็นซึ่งตั้งอยู่ที่ศูนย์อาหารชั้น 2 และหน้ากระทรวงการคลังข้างตู้ ATM ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อนำเรื่องร้องเรียนมาดำเนินการ

4 กรณีรับเรื่องร้องเรียนจากส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงการคลัง

- ผู้ร้องเดินทางมายื่นหนังสือร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงการคลัง ชั้น 7 เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ จะสอบถามข้อมูลเบื้องต้นไว้ และนำหนังสือร้องเรียนนำส่งให้สำนักบริหารกลางดำเนินการตามขั้นตอนของระเบียบงานสารบรรณ

5. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน (ภายใน 2 ชั่วโมง)

5.1 เจ้าหน้าที่ธุรการของสำนักตรวจสอบและประเมินผลส่งเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ธุรการประจำสำนักงาน (ส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์) เพื่อลงทะเบียนรับด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะต้องดำเนินการดังนี้

5.1.1 อ่านเรื่อง/สืบค้นเรื่องร้องเรียนว่าเป็นผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์รายเดิมหรือผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์รายใหม่ ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารว่าครบถ้วนหรือไม่ ถ้าไม่ครบถ้วนต้องติดต่อผู้ร้องให้ดำเนินการจัดส่งเอกสารเพิ่มเติม

5.1.2 หากเป็นผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์รายเดิม ต้องสืบค้นเพื่อระบุชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ เพื่อความต่อเนื่องของเรื่อง

5.1.3 ลงทะเบียนรับด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พร้อม Scan ต้นฉบับหนังสือเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เก็บไว้เป็นข้อมูล/หลักฐาน เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการสืบค้นเรื่อง

5.2 เสนอผู้อำนวยการส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ พิจารณาสั่งการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องนั้น ๆ ดำเนินการตามที่ได้มีการมอบหมายไว้

6. การปฏิบัติเรื่องร้องเรียน (ภายใน 1 - 15 วัน)

6.1 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามข้อ 5.2 จะดำเนินการจัดทำหนังสือเพื่อนำเรียนผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลัง (รวม 6 ท่าน ตามที่ผู้ตรวจราชการฯ แต่ละท่านได้รับมอบหมายให้กำกับ ดูแลหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลังเพื่อพิจารณา) ผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อทราบ/พิจารณา/สั่งการ/ลงนามในหนังสือส่งเรื่องให้ส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการหรือตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วแต่กรณี โดยต้องระบุ

- เงื่อนไขตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

- หากเป็นการแจ้งเบาะแสกรณีการทุจริตประพฤติมิชอบ/พฤติกรรม เจ้าหน้าที่ต้องปกปิดชื่อผู้ร้องพร้อมกับให้ความคุ้มครองผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้องอย่าต้องให้ได้รับภัยจากการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

6.2 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนจะต้องดำเนินการสืบค้นเรื่องเดิมเพื่อตรวจสอบ และพิจารณาเรื่องว่า ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์จะติดตามเรื่องร้องเรียน/ขอให้ทบทวนผลการพิจารณา/ร้องเรียนเพิ่มเติมด้วยความชัดเจนของเรื่องที่ร้อง

6.3 สืบค้น กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

6.4 ร่างหนังสือเพื่อส่งเรื่องให้หน่วยงานในสังกัดพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมร่างหนังสือแจ้งส่วนราชการที่เป็นเจ้าของเรื่อง/ผู้ร้องให้ทราบว่า กระทรวงการคลังได้รับเรื่องของผู้ร้องแล้วและขณะนี้ได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานใดพิจารณา

/6.5 หากที่ร้องเรียน...

6.5 หากเรื่องที่ร้องเรียนมิได้เกี่ยวข้องกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง กระทรวงการคลัง จะส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องนั้น ๆ ดำเนินการต่อไป พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องติดตามผลการ พิจารณาจากหน่วยงานนั้น โดยตรง

7. สรุปการรายงานผลการปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ภายในวันที่ 15 ของทุกเดือน)

7.1 เจ้าหน้าที่จะทำการสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในเดือนที่ผ่านมาว่า ดำเนินการเรื่อง ร้องเรียนทั้งหมดกี่เรื่อง ได้ข้อยุติกี่เรื่อง และอยู่ระหว่างการพิจารณาที่เรื่อง นำเรียนหัวหน้าผู้ตรวจราชการ กระทรวงการคลังเพื่อนำเรียนปลัดกระทรวงการคลังเพื่อทราบต่อไป

7.2 กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ช่วยทุกข์ฟ้าใส สายด่วน 1689 จะรายงานความคืบหน้าให้ปลัด กระทรวงการคลังทราบเป็นประจำทุกเดือน

8. การติดตามผลการพิจารณาจากส่วนราชการ/หน่วยงาน/ผู้ร้อง (ภายใน 1-5 วัน)

- เมื่อครบกำหนดเวลา (15 หรือ 30 วัน) หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่ได้แจ้งผลการดำเนินการ ให้กระทรวงการคลังทราบ จะมีการติดตามผลเป็นระยะ ๆ ดังนี้

เดือนครั้งที่ 1 ภายหลังจาก 15 วัน หากหน่วยงานยังไม่รายงาน

เดือนครั้งที่ 2 ภายหลังจาก 30 วัน หากหน่วยงานยังไม่รายงาน

เดือนครั้งที่ 3 ภายหลังจาก 30 วันถัดไป จะมีหนังสือด่วนที่สุดเร่งรัดให้หน่วยงานรีบพิจารณา ดำเนินการ/เชิญผู้ที่เกี่ยวข้องมาประชุมร่วมกัน โดยมีผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลังเป็นประธานการประชุม

9. การรายงานผลการพิจารณาของส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ภายใน 1-15 วัน)

9.1 เมื่อส่วนราชการ/หน่วยงาน ได้พิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เสร็จสิ้น และได้รายงานผลการ พิจารณายังกระทรวงการคลังทราบ เจ้าหน้าที่จะสืบค้นนำต้นเรื่องมาแนบ เพื่อพิจารณาว่า ผลการพิจารณา ของหน่วยงานได้ชี้แจงครบถ้วนในทุกประเด็นที่ร้องเรียนหรือไม่ หากมีข้อสงสัย/ข้อมูลไม่ครบถ้วนต้อง ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องเพื่อความสมบูรณ์ของเรื่อง

9.2 ต้องสรุปสาระสำคัญของรายงานนำเรียนผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลัง (รวม 6 ท่าน ตามที่ ผู้ตรวจราชการฯ แต่ละท่านได้รับมอบหมายให้กำกับ ดูแลหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลังเพื่อพิจารณา) เพื่อทราบ/เพื่อทราบไว้ชั้นหนึ่ง/เพื่อยุติเรื่อง แล้วแต่กรณี

9.3 กรณีหน่วยงานได้รายงานผลการพิจารณาไปยังกระทรวงการคลัง แต่ไม่ได้แจ้งผลการพิจารณาให้ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ เจ้าหน้าที่ต้องจัดทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ส่วนราชการที่เป็นเจ้าของเรื่อง/ ผู้ร้องทราบด้วย

10. รวบรวมสถิติประจำปีงบประมาณ (ภายใน 30 วัน)

- หลังวันที่ 30 กันยายน ของทุกปี จะจำแนกเรื่องร้องเรียนตามหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง ว่ามีเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงานมีจำนวนเท่าใด และดำเนินการจนได้ข้อยุติกี่เรื่อง

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

