



คู่มือปฏิบัติงาน

ร้องทุกข์ร้องเรียน

สำนักงานรัฐมนตรี

“ รับฟัง ใส่ใจ แก้ไขอย่างเป็นธรรม
เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน ”



รับฟัง
ทุกความคิดเห็น



ใส่ใจ
ทุกปัญหา



ดำเนินการ
อย่างเป็นธรรม



มุ่งมั่น
เพื่อประชาชน



02-126-5800



<https://ofm.mof.go.th/>

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานร้องทุกข์ร้องเรียน สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ กลุ่มงานประสานการเมือง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ซึ่งได้ให้ความสำคัญกับการรับฟังปัญหา ความเดือดร้อน ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะจากภาคประชาชน อันเป็นกลไกและช่องทางสำคัญในการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่โปร่งใส เป็นธรรม และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตามหลักธรรมาภิบาล และหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี รวมทั้งเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ สะท้อนความคิดเห็น และพัฒนาระบบการดำเนินงานของภาครัฐอย่างสร้างสรรค์

ประกอบกับนโยบายภาครัฐที่มุ่งเน้นการพัฒนาระบบการให้บริการและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารสาธารณะ เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่น ศรัทธา และความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติราชการยุคใหม่ สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง จึงได้ดำเนินการจัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางและกรอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีขั้นตอน กระบวนการ และมาตรฐานการดำเนินงานที่ชัดเจน ถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถตรวจสอบได้ ในขณะเดียวกัน ยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ให้สามารถเข้าถึงข้อมูล ขั้นตอน และช่องทางการร้องทุกข์ ร้องเรียนได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และมีประสิทธิภาพสูงสุด อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพงานบริการภาครัฐอย่างยั่งยืน

สุดท้ายนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ที่จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดกับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้ใช้บริการตามความมุ่งหมายทุกประการ

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ กลุ่มงานประสานการเมือง
สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

สารบัญ

	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑ - ๒
๓. ขอบเขต	๒
๔. คำจำกัดความ	๒ - ๓
๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
๖. Work Flow ขั้นตอนกระบวนการงาน	๔ - ๕
๗. ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือร้องขอความช่วยเหลือ	๖
๘. ค่าธรรมเนียม	๖
๙. การรักษาความลับและคุ้มครองข้อมูล	๖
๑๐. กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง	๖ - ๗

ภาคผนวก

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน (Form)

๑. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ได้บัญญัติรับรองสิทธิของประชาชนในการร้องทุกข์ ร้องเรียน และเสนอความคิดเห็นต่อหน่วยงานของรัฐ รวมถึงสิทธิในการได้รับการพิจารณา และแจ้งผลการดำเนินการอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม อันเป็นหลักการสำคัญของการบริหารราชการแผ่นดินที่มุ่งเน้นการคุ้มครองสิทธิ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการตรวจสอบการดำเนินงานของภาครัฐ ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดให้ส่วนราชการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ในการปฏิบัติราชการ มุ่งเน้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ เพื่อตอบสนองความต้องการ เป็นประโยชน์แก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์และความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น โดยมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์อย่างสม่ำเสมอ ในการนี้ สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง มีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับราชการทางการเมือง เพื่อสนับสนุนภารกิจของรัฐมนตรี ในเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน และร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี ตามที่บัญญัติไว้ในกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง พ.ศ.๒๕๔๕ ซึ่งจะเน้นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับนโยบายทางด้านเศรษฐกิจ วินัยทางการเงินการคลัง และหลักธรรมาภิบาล จึงได้ดำเนินการจัดทำ **คู่มือปฏิบัติงานร้องทุกข์ร้องเรียน สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ฉบับนี้ขึ้น**

ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน และร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรีเป็นไปอย่างมีระบบ มีมาตรฐานเดียวกัน สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ รวมทั้งเป็นเครื่องมือในการสร้างความเข้าใจและให้คำแนะนำแก่ประชาชนอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่ขั้นตอนการเตรียมเอกสาร ช่องทางการยื่นเรื่อง ไปจนถึงกระบวนการติดตามผล ซึ่งจะช่วยลดขั้นตอน ความซ้ำซ้อน อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว เสมอภาค และเป็นธรรม พร้อมทั้งช่วยยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีความโปร่งใส และสร้างความเชื่อมั่น ศรัทธาต่อองค์กร สอดคล้องกับการดำเนินงานตามกรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและหลักธรรมาภิบาลอย่างยั่งยืน

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน/กระบวนการต่าง ๆ และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานไปสู่การบริหารคุณภาพในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของการปฏิบัติงาน

๒.๒. เพื่อเป็นกรอบแนวทางและเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรกลุ่มงานประสานการเมือง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ในการรับและจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน และร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรีให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ช่วยลดกระบวนการที่ซ้ำซ้อน และป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ดุลพินิจ

๒.๓. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้รวดเร็ว แม่นยำ และตอบสนองต่อปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างทันทั่วถึง สอดคล้องกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนและส่วนรวม

๒.๔ เพื่อเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ รวมถึงเจ้าหน้าที่หรือบุคคลใด ๆ ที่ได้รับมอบหมายในการปฏิบัติงานเป็นครั้งแรก

๒.๕. เพื่อให้ผู้ที่มีความประสงค์จะร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี ได้รับทราบขั้นตอน ระยะเวลา และกระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อันเป็นการส่งเสริมการเข้าถึงบริการภาครัฐอย่างเท่าเทียมและตรวจสอบได้

๒.๖. เพื่อเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ในการขอรับบริการตรงตามความต้องการที่จะแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนอย่างแท้จริง

๓. ขอบเขต

คู่มือปฏิบัติงานร้องทุกข์ร้องเรียน สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ฉบับนี้ ใช้สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการดำเนินการ เพื่อให้ครอบคลุมตั้งแต่การรับเรื่อง การตรวจสอบ วิเคราะห์ กลั่นกรอง และการประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเสนอผู้มีอำนาจสั่งการไปยังหน่วยงานในสังกัดตามสายการบังคับบัญชา พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องทราบในเบื้องต้นว่าหน่วยงานใดในสังกัดกระทรวงการคลังเป็นผู้รับผิดชอบ เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนในการติดตามเรื่องนั้น ๆ

๔. คำจำกัดความ

๔.๑ คำจำกัดความ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้ให้คำจำกัดความไว้ ดังนี้

“**คำร้องทุกข์**” หมายความว่า คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ ตามระเบียบ และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“**ผู้ร้องทุกข์**” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

“**ส่วนราชการ**” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจ

๔.๒ คำจำกัดความ ตามที่ปรากฏในคู่มือฉบับนี้

รัฐมนตรี หมายถึง รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงการคลัง

เลขาธิการรัฐมนตรี หมายถึง เลขาธิการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง และผู้ช่วยเลขาธิการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง (ตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย)

เรื่องราวร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี

ผู้ร้อง หมายถึง ผู้ที่ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี

ผู้ร้องมาด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ หมายถึง ผู้ร้องมาร้องเรียนด้วยตนเองหรือโทรศัพท์มายังสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง เพื่อร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือขอคำปรึกษา

เรื่องร้องทุกข์ที่เป็นจดหมายหรือเป็นหนังสือ หมายถึง ผู้ร้องส่งเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี ทางไปรษณีย์ หรือโทรสาร หรือมาเขียนคำร้องและยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง

เรื่องร้องทุกข์จากกลุ่มมวลชน (Mob) หมายถึง ผู้ร้องรวมตัวกันเป็นหมู่คณะเดินทางมายังกระทรวงการคลัง เพื่อยื่นเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี

เรื่องร้องทุกข์ทางอีเมลหรือเว็บไซต์ หมายถึง ผู้ร้องส่งเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี ทางอีเมลสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง osm.mof.go.th โดยสามารถ Download แบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง www.ofm.mof.go.th

หนังสือสนทนา หรือที่นิยมเรียกว่า "บัตรสนทนา" หมายถึง จดหมายหรือเอกสารที่เขียนขึ้นเพื่อร้องเรียน ร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือ หรือแจ้งเบาะแสการกระทำผิด โดยไม่ลงชื่อผู้ส่งหรือลงชื่อที่ไม่ใช่ชื่อจริง (ใช้นามแฝง เช่น “ผู้หวังดี”, “ข้าราชการผู้น้อย”) หรือไม่ลงลายมือชื่อ เพื่อแจ้งให้หน่วยงานราชการหรือบุคคลอื่นได้รับทราบพฤติกรรมทุจริต หรือความไม่โปร่งใสของบุคคลอื่น

๕ หน้าที่ความรับผิดชอบ

๕.๑ ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร โดยการวิเคราะห์ กลั่นกรอง เรื่องว่าอยู่ในหน้าที่และอำนาจของกระทรวงการคลังหรือไม่ มีการแจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้หรือไม่ ผู้ร้องได้ลงลายมือชื่อหรือไม่

๕.๒ จัดทำสรุปข้อเท็จจริง / เรื่องเดิม (ถ้ามี) โดยวิเคราะห์ สรุป เสนอความเห็นประกอบการวินิจฉัยสั่งการของผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการจัดทำหนังสือเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาลงนาม ส่งเรื่องให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลังหรือหน่วยงานภายนอกพิจารณาดำเนินการ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาลงนามดำเนินการโดย เจ้าหน้าที่งานร้องเรียนร้องทุกข์

๕.๓ เสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาลงนาม/สั่งการ เพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการ

๕.๔ จัดทำหนังสือประทับตรา แจ้งผู้ร้องเพื่อทราบผลการดำเนินการ

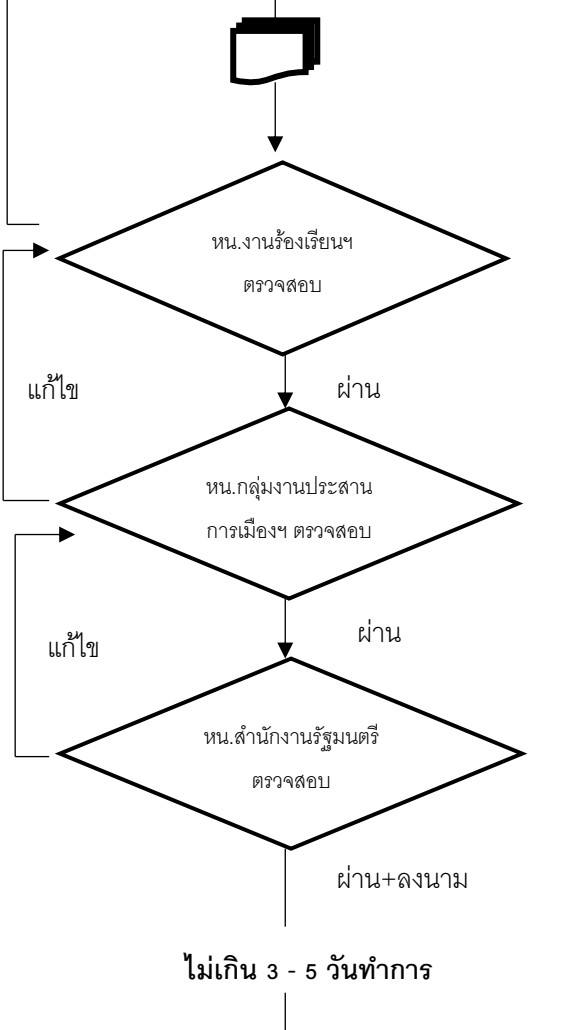
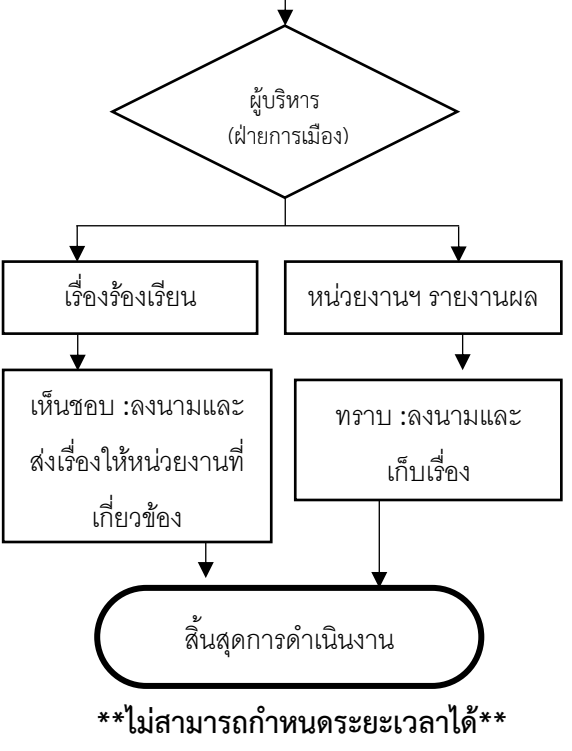
๖. Work Flow ขั้นตอนกระบวนการงาน

ชื่อกระบวนการ : จัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ข้อกำหนดที่สำคัญ : ความทันเวลาและถูกต้อง

ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จในการเสนอเรื่องได้รวดเร็ว ถูกต้องภายในกำหนด ๓ – ๕ วัน (ตามความยากง่ายของเรื่อง)

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน และ ระยะเวลา (Flow Chart)	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง/กลุ่มงาน/ฝ่าย)
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ส่งเรื่องให้ กลุ่มงานประสานการเมือง (งานรับเรื่องราวร้องทุกข์) รับเรื่องจากระบบสารบรรณ รวมถึงเรื่องเดิม (ถ้ามี)	<pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Step1[เรื่องเดิม/รายงานผลฯ : ค้นหาและรวมเรื่อง ไม่ครบ (ขอข้อมูลไม่ได้)] </pre>	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ ฝ่ายบริหารทั่วไป
ตรวจสอบเบื้องต้น เรื่องเดิม : ค้นหาและรวมเรื่อง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เรื่องใหม่ : (เอกสาร+ข้อมูล ครบถ้วนหรือไม่) - ครบถ้วน ให้ดำเนินการต่อไป - ไม่ครบ ให้ทำหนังสือประทับตรา ขอทราบข้อมูลเพิ่มเติมถึง ผู้ร้อง ๒ ครั้ง หากไม่ได้รับ ข้อมูล ขอยุติเรื่อง	<pre> graph TD Decision{หน.งานร้องเรียนฯ ตรวจสอบ} Decision --> Step2[เรื่องใหม่: ขอข้อมูล + (ผู้ร้องเพิกเฉยครบ ๒ ครั้ง)] Step2 --> End1[ยุติเรื่อง] Decision --> Step3[ครบถ้วน] Step3 --> End2[] </pre>	๑. หน.งานร้องเรียนฯ ๒. เจ้าหน้าที่งานร้องเรียนร้องทุกข์
๑. วิเคราะห์ สรุป เสนอ ความเห็น โดยวิเคราะห์ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง , กฎหมาย เฉพาะ ของ หน่วยงาน,มติ ครม. ฯลฯ พร้อมทั้งเสนอความเห็น ประกอบการวินิจฉัยสั่งการ ๒. จัดทำใบนำเสนอ และ ร่าง หนังสือตอบผู้ร้อง รวมถึง ร่าง หนังสือกรณีส่งไปหน่วยงาน ภายนอก (ถ้ามี) ตามระเบียบ นร. ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา ลงนาม	<pre> graph TD Step4[เจ้าหน้าที่งานร้องเรียนร้องทุกข์] --> Step5[๑. วิเคราะห์ สรุป เสนอความเห็นประกอบการวินิจฉัยสั่งการของผู้บังคับบัญชา] Step5 --> Step6[๒. จัดทำใบนำเสนอ และ ร่างหนังสือตอบผู้ร้อง รวมถึง ร่างหนังสือ กรณีต้องส่งไปหน่วยงานนอก (ถ้ามี)] Step6 --> Decision3{ } Decision3 --> Step4 </pre>	เจ้าหน้าที่งานร้องเรียนร้องทุกข์

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน และ ระยะเวลา (Flow Chart)	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง/กลุ่มงาน/ฝ่าย)
๓. ผู้บังคับบัญชา ตรวจสอบ และพิจารณา ตามลำดับชั้น และ หน.สำนักงานรัฐมนตรี ลงนามในใบนำเสนอ เพื่อเสนอ ผู้บริหาร (ฝ่ายการเมือง)	 <pre> graph TD Start([Start]) --> D1{หน.งานร้องเรียนฯ ตรวจสอบ} D1 -- ผ่าน --> D2{หน.กลุ่มงานประสาน การเมืองฯ ตรวจสอบ} D1 -- แก้ไข --> D1 D2 -- ผ่าน --> D3{หน.สำนักงานรัฐมนตรี ตรวจสอบ} D2 -- แก้ไข --> D2 D3 -- ผ่าน --> End1([ผ่าน+ลงนาม]) D3 -- แก้ไข --> D3 End1 --> T1[ไม่เกิน 3 - 5 วันทำการ] </pre>	๑. หน.งานร้องเรียนฯ ๒. หน.กลุ่มงานประสานการเมือง ๓. หน.สำนักงานรัฐมนตรีฯ
ผู้บริหาร (ฝ่ายการเมือง) พิจารณา หากเห็นชอบจะลงนาม และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากกรณีหน่วยงานฯ รายงานผล จะลงนามเพื่อทราบและเก็บเรื่อง	 <pre> graph TD D1{ผู้บริหาร (ฝ่ายการเมือง)} --> B1[เรื่องร้องเรียน] D1 --> B2[หน่วยงานฯ รายงานผล] B1 --> C1[เห็นชอบ :ลงนามและ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง] B2 --> C2[ทราบ :ลงนามและ เก็บเรื่อง] C1 --> End([สิ้นสุดการดำเนินงาน]) C2 --> End </pre> **ไม่สามารถกำหนดระยะเวลาได้**	รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง/ รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงการคลัง/ เลขาธิการรัฐมนตรีฯ/ ผู้ช่วยเลขาธิการรัฐมนตรีฯ

๗. ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือร้องขอความช่วยเหลือ

ผู้ร้องสามารถยื่นเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรีได้ทางช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๗.๑ ติดต่อด้วยตนเอง ณ สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ถนนพระราม ๖ แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐ ในวันและเวลาราชการ

๗.๒ ทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ถนนพระราม ๖ แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐ และผู้ร้องจะต้องระบุ ชื่อ ชื่อสกุล ที่อยู่ พร้อมเบอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถติดต่อได้

๗.๓ ทางโทรศัพท์ ติดต่อได้ที่กลุ่มงานประสานการเมือง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ๐๒-๑๒๖-๕๘๐๐ ต่อ ๒๙๔๑๒ ๒๙๔๑๕ ๒๙๔๒๒ ๒๙๔๒๔ ๒๙๔๓๗

๗.๔ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง osm@mof.go.th. โดยสามารถ Download แบบฟอร์มการเสนอเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง www.ofm.mof.go.th

๘. ค่าธรรมเนียม

สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ไม่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการยื่นเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือร้องขอความช่วยเหลือ

๙. การรักษาความลับและคุ้มครองข้อมูล

การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน และร้องขอความช่วยเหลือ ต้องคำนึงถึงการรักษาความลับของผู้ร้องและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องไม่นำข้อมูลไปเปิดเผยแก่บุคคลภายนอก เว้นแต่เป็นการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่หรือมีกฎหมายกำหนด

๑๐. กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

- ๑๐.๑ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๑๐.๒ พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. ๒๕๔๕
- ๑๐.๓ พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙
- ๑๐.๔ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- ๑๐.๕ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒
- ๑๐.๖ พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- ๑๐.๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
- ๑๐.๘ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘
- ๑๐.๙ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔
- ๑๐.๑๐ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙
- ๑๐.๑๑ กฎกระทรวง ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๔๐) ออกตามความในพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙
- ๑๐.๑๒ กฎกระทรวงว่าด้วยกลุ่มภารกิจ พ.ศ. ๒๕๔๕
- ๑๐.๑๓ กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง พ.ศ. ๒๕๔๖
- ๑๐.๑๔ ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง ความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ต้องรายงานให้กระทรวงการคลังตรวจสอบ พ.ศ. ๒๕๖๒
- ๑๐.๑๕ ประกาศความเป็นส่วนตัวสำหรับเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ปรับปรุง ณ วันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๙

๑๐.๑๖ หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย (ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๗ และ ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑)

ภาคผนวก



สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง
ถนนพระราม ๖ สามเสนใน พญาไท กทม.
โทร ๐ ๒๑๒๖ ๕๘๐๐ โทรสาร ๐ ๒๒๗๓ ๔๗๘๐

แบบฟอร์มร้องทุกข์

เรียน

๑. ข้อมูลผู้ร้องทุกข์

คำนำหน้า นาย / นาง / นางสาว / อื่นๆ ชื่อ สกุล

อายุ ปี อาชีพ เลขบัตรประชาชน

ที่อยู่ติดต่อได้

เลขที่ หมู่ที่ ซอย ถนน ตำบล/แขวง

อำเภอ/เขต จังหวัด รหัสไปรษณีย์

โทรศัพท์ โทรศัพท์มือถือ อีเมล

๒. ประเภทเรื่องที่ต้องการร้องทุกข์

- | | |
|--------------------------|---|
| ☐ | แก้ไขปัญหาหนี้สิน |
| ☐ | ปัญหานั่นนอกระบบ |
| ☐ | สถาบันการเงินไม่ปล่อยสินเชื่อ |
| ☐ | ปัญหาเครดิตบูโร |
| ☐ | สถาบันการเงินไม่อนุมัติปรับโครงสร้างหนี้ |
| ☐ | ขอลดดอกเบี้ยและหรือค่าธรรมเนียม |
| ☐ | ขอให้ช่วยเหลือแหล่งเงินทุน |
| ☐ | เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ/ละเว้นปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ |

- | | |
|--------------------------|---|
| ☐ | คัดค้านผลการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ |
| ☐ | ปัญหาเกี่ยวกับทรัพย์สินของรัฐ |
| ☐ | ปัญหาเกี่ยวกับที่ดินราชพัสดุ |
| ☐ | ปัญหาเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร |
| ☐ | ปัญหาเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ |
| ☐ | ปัญหาเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของบุคลากรภาครัฐ |
| ☐ | ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ |
| ☐ | อื่นๆ (ระบุ) |

๓. เหตุที่ต้องร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริง และพฤติการณ์ที่เกี่ยวข้อง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๔. ประสงค์ให้ดำเนินการอย่างไร

.....

.....

.....

.....

เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

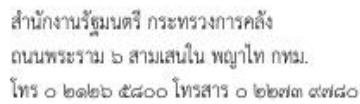
ลงชื่อผู้ร้องเรียนร้องทุกข์

(.....)

(.....)

วันที่

วันที่

[illegible]

วันที่