

คู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
(Work Manual)

ชื่องาน

การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น  
ของสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

กลุ่มงานจริยธรรม

สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

**ชื่องาน :** การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นของสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

**หน่วยงาน :** กลุ่มงานจริยธรรม สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

**บทนำ :** คู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (Work Manual) ของกลุ่มงานจริยธรรม สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง จัดทำขึ้นสอดคล้องกับระเบียบการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นของสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

## ๑. คำจำกัดความ

**สศค.** หมายถึง สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน หรือเจ้าหน้าที่ สศค.

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริต

**เรื่องร้องเรียนทั่วไป** หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของ สศค.

**เรื่องร้องเรียนการทุจริต** หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สศค. ที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งตนมิได้มี หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้สำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น รวมถึงการใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งหรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

**บัตรสนเท่ห์** หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีการลงชื่อผู้ร้องเรียน และมีรายละเอียดในส่วนต่าง ๆ ไม่ครบถ้วน ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

## ๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น

๒.๑ ยื่นหนังสือร้องเรียนที่สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง ถนนพระรามที่ ๖ แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

๒.๒ ส่งหนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ถึง ผู้อำนวยการ สศค. ที่อยู่ สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง ถนนพระรามที่ ๖ แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

๒.๓ ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ e-mail address ที่ [petition@fpo.go.th](mailto:petition@fpo.go.th)

๒.๔ เว็บไซต์ของ สศค. ([www.fpo.go.th](http://www.fpo.go.th))

๒.๕ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ([www.1111.go.th](http://www.1111.go.th))

## ๓. การรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น

การรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นต้องมีลักษณะ ดังนี้

๓.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๓.๒ เป็นข้อเท็จจริงที่สำคัญ ชัดเจน และเพียงพอที่สามารถดำเนินการได้ ดังนี้

๑) แจ้งข้อมูลส่วนตัวผู้ร้องเรียน ได้แก่ เลขประจำตัวประชาชน คำนำหน้า ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ที่สามารถติดต่อได้ของผู้ร้องเรียนอย่างชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับ หรือเพื่อขอทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือเพื่อรายงานผลให้ทราบ และดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้อง

๒) ระบุชื่อเรื่องและรายละเอียดเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น รวมถึงหลักฐานประกอบ (ถ้ามี) กรณีร้องเรียนการทุจริตให้ระบุเหตุแห่งการกระทำผิดที่เป็นข้อมูลจริง พยาน (ถ้ามี) และหลักฐาน/รายละเอียดอื่น ๆ ของผู้ถูกกล่าวหาที่เป็นเจ้าหน้าที่ สศค. ให้ระบุ ชื่อ - นามสกุลของผู้ถูกร้องเรียน ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤตินิยมขออย่างชัดเจน

๓.๓ ต้องไม่เป็นเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นที่มีลักษณะ ดังนี้

- ๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความไม่สุภาพ
- ๒) มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์
- ๓) เรื่องซ้ำ ที่ สศค. เคยได้รับเรื่องและแจ้งผลให้ทราบแล้ว
- ๔) เรื่องที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

#### ๔. การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น

##### ๔.๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น

๔.๑.๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นที่ได้รับจากช่องทางตามข้อ ๒.๑ - ๒.๔ ข้างต้น

๑) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานจริยธรรมรวบรวม ตรวจสอบ และรายงานหัวหน้ากลุ่มงานจริยธรรมทราบให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการนับจากวันที่ได้รับเรื่อง

๒) หัวหน้ากลุ่มงานจริยธรรมพิจารณาและสั่งการ แต่ละกรณี ดังนี้

กรณีที่ ๑ เรื่องไม่เกี่ยวข้องกับ สศค. ให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานจริยธรรมแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการนับจากวันที่ได้รับเรื่อง และรายงานต่อผู้อำนวยการ สศค. เป็นรายเดือน

กรณีที่ ๒ เป็นบัตรสนเท่ห์ ให้งดดำเนินการเรื่องดังกล่าว

กรณีที่ ๓ เรื่องเกี่ยวกับการดำเนินงานของ สศค. (ดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการนับจากวันที่ได้รับเรื่อง)

(๑) ให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานจริยธรรมทำบันทึกแจ้งเรื่องไปยัง กอง/ศูนย์/กลุ่ม/สำนักงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๓ วันทำการนับจากวันที่ได้รับเรื่อง

(๒) กอง/ศูนย์/กลุ่ม/สำนักงาน ที่รับผิดชอบตรวจสอบ รวบรวมข้อเท็จจริง และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง พร้อมทำบันทึกแจ้งผลการดำเนินการให้กลุ่มงานจริยธรรมทราบ เพื่อกลุ่มงานจริยธรรมรายงานต่อผู้อำนวยการ สศค. เป็นรายเดือน

๔.๑.๒ เรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นที่ได้รับจากช่องทางตามข้อ ๒.๕ ข้างต้น ระบบอิเล็กทรอนิกส์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ([www.1111.go.th](http://www.1111.go.th))

๑) เจ้าหน้าที่ กอง/ศูนย์/กลุ่ม/สำนักงาน ที่รับผิดชอบตรวจสอบ รวบรวมข้อเท็จจริง พร้อมดำเนินการตอบผู้ร้องเรียนผ่านระบบ [www.1111.go.th](http://www.1111.go.th) โดยตรงภายใน ๑๕ วันทำการนับจากวันที่มีการส่งเรื่องให้ สศค. และทำบันทึกแจ้งผลการดำเนินการให้กลุ่มงานจริยธรรมทราบ เพื่อกลุ่มงานจริยธรรมรายงานต่อผู้อำนวยการ สศค. เป็นรายเดือน

๒) กรณีเรื่องไม่เกี่ยวข้องกับ สศค. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานจริยธรรมรวบรวม ตรวจสอบ และรายงานหัวหน้ากลุ่มงานจริยธรรมทราบให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการนับจากวันที่มีการส่งเรื่องให้ สศค. หัวหน้ากลุ่มงานจริยธรรมพิจารณาและสั่งการ ให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานจริยธรรมดำเนินการตอบผู้ร้องเรียนผ่านระบบ [www.1111.go.th](http://www.1111.go.th) โดยตรงให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการนับจากวันที่มีการส่งเรื่องให้ สศค. และรายงานต่อผู้อำนวยการ สศค. เป็นรายเดือน

๓) กรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี/สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังมีหนังสือ/บันทึกการติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เพื่อให้ได้ข้อยุติ ให้กลุ่มงานจริยธรรมทำบันทึกแจ้งไปยัง กอง/ศูนย์/กลุ่ม/สำนักงาน ที่รับผิดชอบโดยตรงทราบ เพื่อเจ้าหน้าที่ กอง/ศูนย์/กลุ่ม/สำนักงาน ที่รับผิดชอบดำเนินการตอบ

ผู้ร้องเรียนผ่านระบบ www.1111.go.th โดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการนับจากวันที่ได้รับเรื่อง และทำบันทึกแจ้งผลการดำเนินการให้กลุ่มงานจริยธรรมทราบ เพื่อกลุ่มงานจริยธรรมรายงานต่อผู้อำนวยการ สศค. เป็นรายเดือน

#### **๔.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สศค.**

๑) เรื่องร้องเรียนการทุจริตที่ได้รับจากช่องทางตามข้อ ๒.๑ - ๒.๕ ข้างต้น กลุ่มงานจริยธรรมรวบรวมตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริต และเสนอผู้อำนวยการ สศค. ทราบ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการนับจากวันที่ได้รับเรื่อง

๒) ผู้อำนวยการ สศค. พิจารณาและสั่งการเรื่องร้องเรียนการทุจริตไปยังส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขาธิการกรม

๓) ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขาธิการกรม ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน และรายงานผลการพิจารณาต่อผู้อำนวยการ สศค. เพื่อพิจารณาสั่งยุติเรื่องหรือดำเนินการตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง พร้อมแจ้งการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการนับจากวันที่ได้รับเรื่อง และทำบันทึกแจ้งผลการดำเนินการให้กลุ่มงานจริยธรรมทราบ

๔) ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขาธิการกรม พิจารณาสืบสวนข้อเท็จจริงและดำเนินการทางวินัยตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน หรือตามกฎหมายและระเบียบกำหนด พร้อมรายงานความคืบหน้าในการดำเนินการต่อผู้อำนวยการ สศค. เป็นระยะตามความเหมาะสม และแจ้งผลการดำเนินงานให้กลุ่มงานจริยธรรมเพื่อรวบรวมข้อมูลไว้เป็นหลักฐาน

๕) กลุ่มงานจริยธรรมรายงานผ่านระบบรายงานข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) และผู้อำนวยการ สศค. เป็นรายเดือน

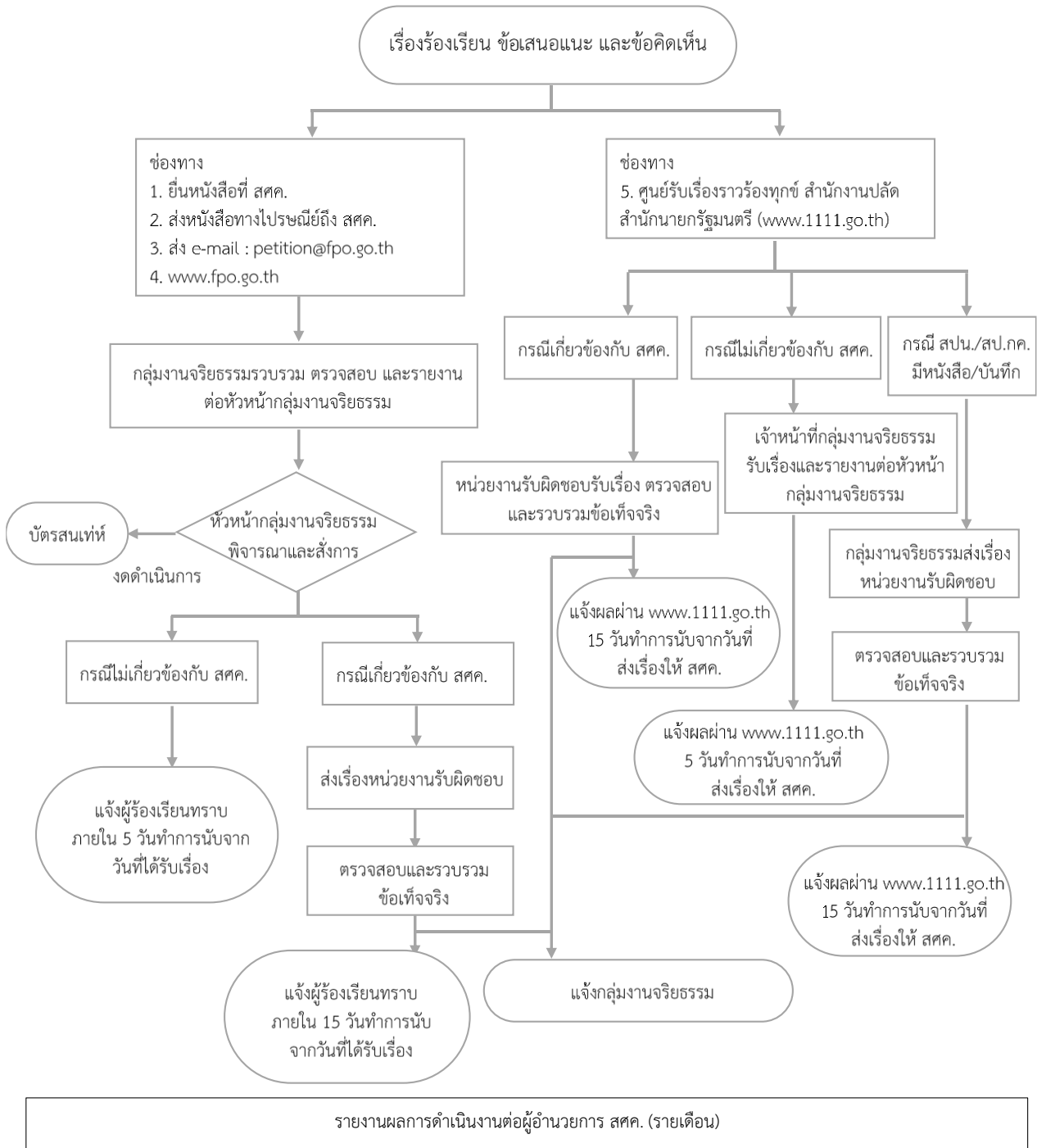
#### **๕. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน**

๕.๑ สศค. จะดำเนินการจัดการข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยานตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

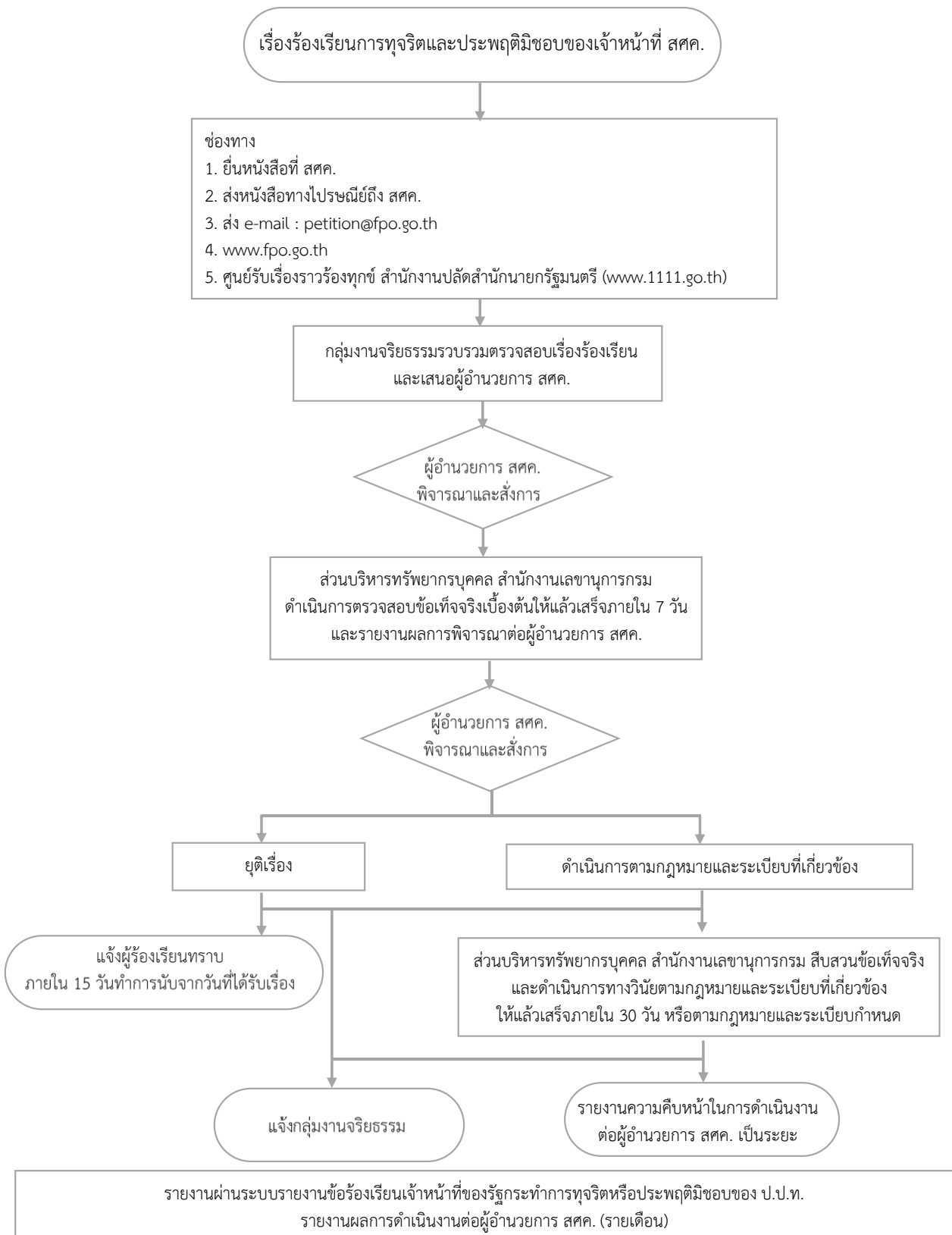
๕.๒ เจ้าหน้าที่ของ สศค. ที่ปฏิเสธการทุจริตคอร์รัปชัน แม้ว่าการกระทำนั้นอาจจะขัดต่อการปฏิบัติตามการบังคับบัญชาหรือทำให้องค์กรสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ จะได้รับความคุ้มครองไม่ถูกลดตำแหน่ง ลงโทษ หรือได้รับผลกระทบทางลบ เพราะเหตุดังกล่าว

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นของสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น



การจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สศค.



สรุปขั้นตอน ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น  
สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	หน่วยงานรับผิดชอบ
<b>เรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น</b>			
1	รับเรื่องตามช่องทางต่าง ๆ ยกเว้น <a href="http://www.1111.go.th">www.1111.go.th</a> รวบรวม ตรวจสอบ และรายงานเรื่องต่อหัวหน้ากลุ่มงาน จริยธรรม	2 วันทำการ	กลุ่มงานจริยธรรม
2	กรณีเรื่องไม่เกี่ยวข้องกับ สศค. หัวหน้ากลุ่มงานจริยธรรมพิจารณาและสั่งการ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ภายใน 5 วันทำการนับจากวันที่ได้รับเรื่อง)	5 วันทำการ	กลุ่มงานจริยธรรม
3	กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ หัวหน้ากลุ่มงานจริยธรรมพิจารณาและสั่งการ งดดำเนินการเรื่องดังกล่าว	1 วันทำการ	กลุ่มงานจริยธรรม
4	กรณีเรื่องเกี่ยวข้องกับ สศค. - หัวหน้ากลุ่มงานจริยธรรมพิจารณาและสั่งการส่งเรื่องให้ หน่วยงานรับผิดชอบ (ภายใน 3 วันทำการนับจากวันที่ได้รับเรื่อง) - หน่วยงานรับผิดชอบตรวจสอบ รวบรวมข้อเท็จจริง และ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง พร้อมทำบันทึกแจ้งผลให้ กลุ่มงานจริยธรรมทราบ (ภายใน 15 วันทำการนับจากวันที่ได้รับเรื่อง)	15 วันทำการ	กลุ่มงานจริยธรรม/ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
5	รับเรื่องจากช่องทาง <a href="http://www.1111.go.th">www.1111.go.th</a> กรณีเรื่องเกี่ยวข้องกับ สศค. หน่วยงานรับผิดชอบรับเรื่อง ตรวจสอบ และรวบรวม ข้อเท็จจริง และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบผ่านระบบ <a href="http://www.1111.go.th">www.1111.go.th</a> พร้อมทำบันทึกแจ้งผลให้กลุ่มงาน จริยธรรมทราบ (ภายใน 15 วันทำการนับจากวันที่มีการส่งเรื่องให้ สศค.)	15 วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง / กลุ่มงานจริยธรรม
6	รับเรื่องจากช่องทาง <a href="http://www.1111.go.th">www.1111.go.th</a> กรณีเรื่องไม่เกี่ยวข้องกับ สศค. - ตรวจสอบ และรายงานเรื่องต่อหัวหน้ากลุ่มงานจริยธรรม (ภายใน 2 วันทำการนับจากวันที่มีการส่งเรื่องให้ สศค.) - หัวหน้ากลุ่มงานจริยธรรมพิจารณาและสั่งการ ให้ดำเนินการตอบผ่านระบบ <a href="http://www.1111.go.th">www.1111.go.th</a> (ภายใน 5 วันทำการนับจากวันที่มีการส่งเรื่องให้ สศค.)	5 วันทำการ	กลุ่มงานจริยธรรม
7	รับเรื่องจากช่องทาง <a href="http://www.1111.go.th">www.1111.go.th</a> กรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี/สำนักงานปลัด กระทรวงการคลังมีหนังสือ/บันทึก	15 วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง / กลุ่มงานจริยธรรม

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	หน่วยงานรับผิดชอบ
	หัวหน้ากลุ่มงานจริยธรรมพิจารณาและสั่งการ - ส่งเรื่องให้หน่วยงานรับผิดชอบ (ภายใน 3 วันทำการนับจากวันที่ได้รับเรื่อง) - หน่วยงานรับผิดชอบตรวจสอบ รวบรวมข้อเท็จจริง และ แจ้งผลผ่านระบบ www.1111.go.th พร้อมทำบันทึกแจ้งผล ให้กลุ่มงานจริยธรรมทราบ (ภายใน 15 วันทำการนับจากวันที่ได้รับเรื่อง)		
<b>เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สศค.</b>			
8	รับเรื่องร้องเรียนตามช่องทางต่าง ๆ รวบรวม ตรวจสอบ และรายงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต และเสนอผู้อำนวยการ สศค. ทราบ (ภายใน 3 วันทำการนับจากวันที่ได้รับเรื่อง)	3 วันทำการ	กลุ่มงานจริยธรรม
9	ผู้อำนวยการ สศค. พิจารณาและสั่งการไปยังส่วนบริหาร ทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขาธิการกรม	ในวันทำการ	ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขาธิการกรม
10	ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น และรายงานผล การพิจารณาต่อผู้อำนวยการ สศค.	7 วัน	ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขาธิการกรม
11	ผู้อำนวยการ สศค. พิจารณาสั่งยุติเรื่องหรือดำเนินการตาม กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง	ในวันทำการ	ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขาธิการกรม
12	แจ้งการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ พร้อมทำบันทึกแจ้ง ผลให้กลุ่มงานจริยธรรมทราบ (ภายใน 15 วันทำการนับจากวันที่ได้รับเรื่อง)	15 วันทำการ	ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขาธิการกรม
13	- สืบสวนข้อเท็จจริงและดำเนินการทางวินัยตามกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน หรือตาม กฎหมายและระเบียบกำหนด พร้อมรายงานความคืบหน้า ในการดำเนินการต่อผู้อำนวยการ สศค. เป็นระยะตาม ความเหมาะสม - แจ้งผลการดำเนินงานให้กลุ่มงานจริยธรรมเพื่อรวบรวม ข้อมูลไว้เป็นหลักฐาน	30 วัน	ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขาธิการกรม
14	รายงานผ่านระบบรายงานข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ กระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของ ป.ป.ท.	ในวันทำการ	กลุ่มงานจริยธรรม
15	ปิดเรื่อง	ในวันทำการ	กลุ่มงานจริยธรรม
16	สรุปรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้อำนวยการ สศค. (รายเดือน)	ในวันทำการ	กลุ่มงานจริยธรรม



ตัวอย่างหนังสือร้องเรียนทั่วไป/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

เขียนที่ .....

.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว ..... นามสกุล.....

อายุ..... ปี เลขประจำตัวประชาชน.....

ที่อยู่ (ที่สามารถติดต่อได้) เลขที่ ..... หมู่ที่..... ซอย.....

ถนน..... ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

เบอร์โทรศัพท์ (ที่สามารถติดต่อได้) .....

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) (ที่สามารถติดต่อได้) .....

ขอร้องเรียน/เสนอแนะ/ข้อคิดเห็น (รายละเอียดเรื่อง).....

.....

.....

.....

หลักฐานประกอบที่แนบมาด้วย (ถ้ามี).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

ผู้ร้องเรียน/เสนอแนะ/คิดเห็น ลงชื่อ.....

(.....)

ตัวอย่างหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

เขียนที่ .....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว ..... นามสกุล.....

อายุ..... ปี เลขประจำตัวประชาชน.....

ที่อยู่ (ที่สามารถติดต่อได้) เลขที่ ..... หมู่ที่..... ซอย.....

ถนน..... ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

เบอร์โทรศัพท์ (ที่สามารถติดต่อได้) .....

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) (ที่สามารถติดต่อได้) .....

ขอร้องเรียนเจ้าหน้าที่สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง จำนวน..... ราย มีรายชื่อดังนี้

1) ชื่อ ..... นามสกุล .....

ตำแหน่ง..... สังกัด .....

2) ชื่อ ..... นามสกุล .....

ตำแหน่ง..... สังกัด .....

โดยมีพฤติการณ์ (ระบุการกระทำ วันเวลา และสถานที่กระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ)

ดังนี้.....

พยานหลักฐานประกอบ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

ผู้ร้องเรียน ลงชื่อ.....

(.....)

## กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

### ๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐

มาตรา ๔๑ บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ

(๒) เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว

### ๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็น เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียนเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

### ๓. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

หมวด ๒ การเสนอและการรับคำร้องทุกข์

ข้อ ๑๘ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

ข้อ ๒๐ คำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนตามข้อ ๑๙ และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์ไปด้วย

ข้อ ๒๒ การเสนอคำร้องทุกข์ ให้กระทำดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ

(๒) ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ หรือ

(๓) กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

๔. มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำความผิดวินัย (เรื่องบัตรสนเท่ห์)

๕. มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ