

## คู่มือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กองคลัง กรมการพัฒนชุมชน

\*\*\*\*\*

๑. เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ที่จะกล่าวหาว่าข้าราชการหรือลูกจ้างของกองคลัง ต้องเป็นเรื่อง ที่กล่าวหาว่าผู้ถูกกล่าวหาได้กระทำความผิดวินัยข้าราชการพลเรือนตามกฎหมายพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการ พลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๒. การร้องเรียนร้องทุกข์ ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์สามารถจะแจ้งชื่อผู้ร้องเรียนร้องทุกข์หรือไม่ ก็ได้ แต่ข้อกล่าวหาต้องมีความชัดเจนว่า กล่าวหาผู้ใด ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อใด และเห็นว่าการกระทำ หรือเบาะแสให้นำสืบได้ตามความต้องการของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์

๓. ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ สามารถร้องเรียนได้ ๘ ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กองคลัง ดังนี้

๓.๑ ร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเองที่กองคลัง

๓.๒ ร้องเรียนร้องทุกข์ทางตู้รับเรื่องร้องทุกข์กองคลัง มี ๒ จุด คือ หน้าห้องสำนักงาน กองคลัง และในห้องจ่ายเงิน

๓.๓ ร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรสาร หมายเลข ๐๒-๑๔๓๘๙๒๕ ในเวลาราชการ

๓.๔ ร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๒-๑๔๖๖๐๒๙ ในเวลาราชการ

๓.๕ ร้องเรียนร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ของคลัง <http://www.finance.cdd.go.th/>

๓.๖ ร้องเรียนร้องทุกข์ทาง เฟซบุ๊ก กองคลัง กรมการพัฒนชุมชน

๓.๗ ร้องเรียนร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ ส่งถึง กองคลัง กรมการพัฒนชุมชน กระทรวงมหาดไทย ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น ๕ ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๓.๘ ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สายด่วนรับเรื่องร้องเรียนของรัฐบาล สำนักงานตรวจการแผ่นดิน สำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

๔. หากผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ แจ้งชื่อหรือแสดงตนจะได้รับการติดต่อเพื่อแจ้งผลการ ดำเนินการทุกระยะจนกระทั่งเสร็จสิ้นการดำเนินการ

๕. เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ไม่มีการแจ้งชื่อผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ จะมีการดำเนินการเฉพาะ เรื่องกล่าวหาที่มีรายละเอียดชัดเจน หรือสามารถสืบสวนค้นหาข้อเท็จจริงตามที่กล่าวหาได้ กรณีที่ รายละเอียดของเรื่องกล่าวหาไม่ชัด หรือไม่อาจแสวงหาข้อเท็จจริงได้หรือเป็นบัตรสนเท่ห์ จะไม่รับไว้ พิจารณา

๖. ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง หากมีการจดบันทึกถ้อยคำกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สามารถขอสิทธิถ่ายสำเนาถ้อยคำหรือข้อร้องเรียนร้องทุกข์ได้

๗. เรื่องที่ร้องเรียนร้องทุกข์จะถูกเก็บไว้เป็นความลับตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับ ของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

\*\*\*\*\*

**ขั้นตอนการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์**  
**กองคลัง กรมการพัฒนชุมชน กระทรวงมหาดไทย**

| กระบวนงาน | ขั้นตอนการปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                      | ระยะเวลา<br>ดำเนินการ | รายละเอียดการปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ผู้รับผิดชอบ                                                                                                                                                                                |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| รับเรื่อง | <p>ขั้นตอนที่ ๑<br/>รับเรื่อง</p> <p>ขั้นตอนที่ ๒<br/>บันทึกข้อมูลในแบบ<br/>บันทึกข้อร้องเรียน<br/>ร้องทุกข์</p> <p>ขั้นตอนที่ ๓<br/>คัดกรองเรื่องร้องเรียน<br/>ร้องทุกข์ส่ง<br/>คณะกรรมการประจำ<br/>ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/<br/>ร้องทุกข์กองคลัง</p> | ภายใน<br>๕ นาที       | <p>๑. รับเรื่องผ่านช่องทางการร้องเรียน<br/>ร้องทุกข์ของกองคลัง จำนวน ๘ ช่องทาง<br/>ได้แก่</p> <p>๑.๑ ร้องเรียนด้วยตนเองที่กองคลัง</p> <p>๑.๒ ทางตู้รับเรื่องร้องทุกข์กองคลัง</p> <p>๑.๓ ทางโทรสาร หมายเลข<br/>๐๒-๑๔๓๘๙๒๕ ในเวลาราชการ</p> <p>๑.๔ ทางโทรศัพท์ หมายเลข<br/>๐๒-๑๔๖๖๐๒๙ ในเวลาราชการ</p> <p>๑.๕ ทางเว็บไซต์กองคลัง</p> <p>๑.๖ ทางเพจเฟซบุ๊กกองคลัง</p> <p>๑.๗ ทางไปรษณีย์</p> <p>๑.๘ ผ่านทางหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน<br/>ร้องทุกข์</p> <p>๒. คัดกรองเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์<br/>ตามประเภทข้อร้องเรียน ๖ ประเภท ได้แก่</p> <p>๒.๑ ข้อคิดเห็น</p> <p>๒.๒ ข้อเสนอแนะ</p> <p>๒.๓ คำชมเชย</p> <p>๒.๔ สอบถามข้อมูล</p> <p>๒.๕ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์นอกเหนือ<br/>อำนาจของกองคลัง</p> | <p>นางสาวปารดา<br/>ลาอุมิชัย<br/>เจ้าพนักงาน<br/>ธุรการ<br/>ชำนาญงาน<br/>ฝ่ายอำนวยการ<br/>กองคลัง<br/>เจ้าหน้าที่<br/>ประจำศูนย์<br/>รับเรื่อง<br/>ร้องเรียน/<br/>ร้องทุกข์<br/>กองคลัง</p> |

| กระบวนการงาน                      | ขั้นตอนการปฏิบัติ                                                                                                                                                           | ระยะเวลา<br>ดำเนินการ | รายละเอียดการปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ผู้รับผิดชอบ                                                        |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| จัดการ<br>ร้องเรียน<br>ร้องทุกข์  | ขั้นตอนที่ ๔<br>คณะกรรมการประจำ<br>ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/<br>ร้องทุกข์กองคลัง<br>วิเคราะห์ดำเนินการ<br>ต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์<br>เบื้องต้น และเสนอ<br>ต่อผู้บังคับบัญชา | ภายใน<br>๑๐ วันทำการ  | เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ไม่มีการแจ้งชื่อ<br>ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ จะมีการดำเนินการ<br>เฉพาะเรื่องกล่าวหาที่มีรายละเอียดชัดเจน<br>หรือสามารถสืบสวนค้นหาข้อเท็จจริง<br>ตามที่กล่าวหาได้ กรณีที่รายละเอียด<br>ของเรื่องกล่าวหาไม่ชัด หรือไม่อาจ<br>แสวงหาข้อเท็จจริงได้ หรือเป็นบัตรสนเท่ห์<br>จะไม่รับไว้พิจารณา | คณะกรรมการ<br>ประจำศูนย์รับเรื่อง<br>ร้องเรียน/ร้องทุกข์<br>กองคลัง |
| เสนอ<br>ผู้บังคับบัญชา            | ขั้นตอนที่ ๕<br>สรุปประเด็นการ<br>ดำเนินการ<br>ต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์<br>ต่อผู้บังคับบัญชา                                                                                | ภายใน<br>๑๐ วันทำการ  | คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่อง<br>ร้องเรียน/ร้องทุกข์กองคลัง รับผิดชอบ<br>ในการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนจัดทำสรุป<br>ประเด็นผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน<br>ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชา                                                                                                                             | คณะกรรมการ<br>ประจำศูนย์รับเรื่อง<br>ร้องเรียน/ร้องทุกข์<br>กองคลัง |
| แจ้งผู้<br>ร้องเรียน<br>ร้องทุกข์ | ขั้นตอนที่ ๖<br>แจ้งผู้ร้องเรียนร้องทุกข์<br>และผู้เกี่ยวข้องทราบ                                                                                                           | ภายใน<br>๑ วันทำการ   | ๑. หากผู้ร้องเรียนร้องทุกข์แจ้งชื่อหรือ<br>แสดงตนจะได้รับการติดต่อเพื่อแจ้งผล<br>การดำเนินการทุกระยะจนกระทั่งเสร็จสิ้น<br>การดำเนินการ<br>๒. ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง<br>หากมีการจดบันทึกถ้อยคำกับเจ้าหน้าที่<br>ผู้รับผิดชอบ สามารถขอสิทธิถ่ายสำเนา<br>ถ้อยคำหรือข้อร้องเรียนร้องทุกข์ได้                  | คณะกรรมการประจำ<br>ศูนย์รับเรื่อง<br>ร้องเรียน/ร้องทุกข์<br>กองคลัง |
| ยุติเรื่อง                        | ขั้นตอนที่ ๗<br>การยุติเรื่อง                                                                                                                                               |                       | เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จะถูกเก็บไว้<br>เป็นความลับตามระเบียบว่าด้วยการรักษา<br>ความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔                                                                                                                                                                                                      | คณะกรรมการประจำ<br>ศูนย์รับเรื่อง<br>ร้องเรียน/ร้องทุกข์<br>กองคลัง |

บันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์  
กองคลัง กรมการพัฒนาชุมชน  
กระทรวงมหาดไทย

สำหรับเจ้าหน้าที่  
เลขที่รับเรื่อง.....  
วันที่รับเรื่อง.....  
เวลา.....

วันที่ร้องเรียนร้องทุกข์.....เดือน.....พ.ศ. ....

❖ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์.....  
ที่อยู่.....  
เบอร์โทรศัพท์.....E-Mail.....

❖ ข้อความร้องเรียนร้องทุกข์  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์

สำหรับเจ้าหน้าที่

❖ ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์

๐๑. พบเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง    ๐๒. ผู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์    ๐๓. โทรสาร  
๐๔. โทรศัพท์    ๕. เว็บไซต์กองคลัง    ๖. เฟซบุ๊ก    ๗. ไปรษณีย์    ๘. ผ่านหน่วยงานรับเรื่อง

❖ ประเภทข้อร้องเรียนร้องทุกข์

๐๑. ข้อคิดเห็น    ๐๒. ข้อเสนอแนะ    ๓. คำชมเชย    ๔. สอบถามข้อมูล  
๐๕. ข้อร้องเรียนระดับหน่วยงาน    ๐๖. ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจกองคลัง

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

(เฉพาะเจ้าหน้าที่)

การดำเนินการเบื้องต้น

ยุติโดยศูนย์รับข้อร้องเรียน.....

ส่งให้ผู้รับผิดชอบคือ.....

เมื่อวันที่.....เวลา.....

การดำเนินการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้ดำเนินการ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

สรุปประเด็น

เรื่องร้องเรียนยุติวันที่.....เวลา.....

รวมจำนวนวันที่แก้ปัญหา.....วัน

การยุติ

๑. แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบโดย

☐ ๑. โทรศัพท์ ☐ ๒. บุคคล ☐ ๓. จดหมาย ☐ ๔. E-Mail ☐ ๕. อื่น ๆ

๒. การยอมรับของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์

☐ ๑. พอใจ/ยอมรับได้

☐ ๒. ไม่พึงพอใจ/ยอมรับไม่ได้.....

ผู้สรุป.....

(.....)

# ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

ลงทะเบียน

ตรวจสอบว่ามีข้อมูลข่าวสารอยู่ในศูนย์ข้อมูลข่าวสารหรือไม่

ถ้ามี

ช่วยเหลือ / แนะนำ / ค้นหาจากดัชนี  
ข้อมูลข่าวสารที่เก็บ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร  
หรือที่แยกเก็บไว้ต่างหาก

ถ้าสงสัยว่าเป็นบุคคลต่างด้าว ขอดูหลักฐาน  
เจ้าหน้าที่อาจไม่ให้บริการก็ได้

ถ่ายสำเนา

รับรองสำเนาถูกต้อง

ถ้าไม่มี

ให้กรอกแบบฟอร์มคำขอ (ถ้ามี)

ให้ความช่วยเหลือในการกรอกแบบฟอร์ม  
หรือเจ้าหน้าที่กรอกเอง

ขอรายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ ที่ติดต่อ

ถ้าสงสัยว่าเป็นบุคคลต่างด้าว ขอดูหลักฐาน  
เจ้าหน้าที่อาจไม่ให้บริการก็ได้

แนะนำให้ไปที่เก็บข้อมูลข่าวสารแห่งอื่น

ส่งผู้รับผิดชอบพิจารณาว่าจะเปิดเผยข้อมูล  
ข่าวสารตามคำขอได้หรือไม่

ติดต่อนัดหมายมาฟังผลคำขอ

ถ่ายสำเนา

รับรองสำเนาถูกต้อง



## ผังแสดงขั้นตอนการโอนจัดสรรงบประมาณกิจกรรมตาม แผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ

(ระยะเวลา 1 วัน)

### สำนัก กอง ศูนย์

สำนัก กอง ศูนย์ ส่งหนังสือแจ้งการโอนจัดสรรงบประมาณให้กองคลัง/ฝ่ายอำนวยการรับหนังสือในระบบ E-Saraban โดยมีเอกสารแนบดังนี้

- หนังสือขอโอนจัดสรรงบประมาณจาก สำนัก กอง ศูนย์ หรือ กองแผนงาน
  - สำเนาหนังสืออนุมัติกิจกรรม/โครงการ
  - สำเนาโครงการ
  - สำเนาหนังสืออนุมัติดำเนินกิจกรรม/โครงการและอนุมัติให้กองคลังโอนจัดสรรงบประมาณ
  - สำเนาหนังสือที่แจ้งเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการไปยังกลุ่มเป้าหมาย
  - รายละเอียดค่าใช้จ่ายการโอนจัดสรรงบประมาณให้แก่กลุ่มเป้าหมาย
- \*\*เอกสารแนบต้องรับรองสำเนาถูกต้องทุกฉบับ\*\***

### กลุ่มงานบริหารงบประมาณ

1. ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสารประกอบการโอนจัดสรรงบประมาณ
2. จัดทำหนังสือขออนุมัติการโอนจัดสรรงบประมาณเพื่อเสนออธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน โดยมีเอกสารแนบ ดังนี้
  - หนังสือเสนอขออนุมัติการโอนจัดสรรงบประมาณ
  - หนังสือแจ้งการโอนจัดสรรงบประมาณถึงกลุ่มเป้าหมาย
  - รายงานการโอนเปลี่ยนแปลงการโอนจัดสรรงบประมาณรายจ่าย (แบบ จ.241)
  - รายละเอียดการโอนจัดสรรงบประมาณ
  - หนังสือแจ้งการโอนจัดสรรงบประมาณไปยัง สำนัก กอง

### อธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน

อนุมัติการโอนจัดสรรงบประมาณ  
และลงนามในหนังสือการโอนจัดสรร  
งบประมาณ

### กลุ่มงานบริหารงบประมาณ

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ ดังนี้
- บันทึกในเล่มทะเบียนคุมรายการโอนจัดสรรงบประมาณฯ เพื่อออกเลขใบโอนจัดสรรงบประมาณ (บอ.)
  - บันทึกรายการโอนจัดสรรงบประมาณฯ ในระบบ GFMIS (กองคลัง) และ ระบบ BPM (กองแผนงาน)
  - สแกนหนังสือเพื่อส่งหนังสือให้หน่วยงานที่ได้รับโอนจัดสรรงบประมาณ สำนัก กอง ศูนย์ ที่แจ้งโอนจัดสรรงบประมาณ และกองแผนงานทางระบบ E-Saraban
  - บันทึกจำนวนเงินที่โอนจัดสรรลงในทะเบียนคุมการโอนจัดสรรงบประมาณ



# ผังแสดงขั้นตอนการสร้างข้อมูลหลักผู้ขาย (ระยะเวลา 7 วัน)

ฝ่ายอำนวยการรับเรื่อง

กลุ่มงานพัสดุตรวจสอบข้อมูลหลักผู้ขายในระบบ Web Online

- หากพบข้อมูลผู้ขายในระบบ และอยู่ในหน่วยงาน โดยข้อมูลชื่อ ที่อยู่ บัญชีธนาคาร ถูกต้องครบถ้วน แสดงว่าข้อมูลผู้ขายนี้มีในระบบโดยสมบูรณ์แล้ว

- หากไม่พบข้อมูลผู้ขายในระบบ ให้ทำการสร้างข้อมูลหลักผู้ขายในระบบ WEB ONLINE  
- หากพบข้อมูลผู้ขายในระบบ แต่ไม่อยู่ในหน่วยงาน ต้องตรวจสอบข้อมูลชื่อ ที่อยู่ บัญชีธนาคาร ให้ถูกต้อง และให้ทำตามขั้นตอนต่อไป

## เอกสารนิติบุคคล

๑. หนังสือมอบอำนาจ ติดอากรแสตมป์ (กรณีมอบอำนาจ) พร้อมสำเนาบัตรประชาชนผู้รับมอบอำนาจ
๒. หนังสือรับรองบริษัท
๓. สำเนาบัตรประชาชน ผู้มีอำนาจลงนาม
๔. สำเนาหน้าบัญชีธนาคาร (กรณีกระแสรายวันใช้สำเนาหน้าสมุดเช็ค หรือ BANK STATEMENT)

## เอกสารบุคคลธรรมดา

๑. สำเนาบัตรประชาชน
๒. สำเนาทะเบียนบ้าน
๓. สำเนาหน้าบัญชีธนาคาร (กรณีกระแสรายวันใช้สำเนาหน้าสมุดเช็ค หรือ BANK STATEMENT)

บันทึกแบบขออนุมัติข้อมูลหลักผู้ขาย และแบบขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลหลักผู้ขาย (กรณีเอกสารไม่ตรงกับระบบ Web Online) ให้กรมบัญชีกลาง ผ่านฝ่ายอำนวยการกองคลัง

ส่งเอกสารข้อมูลหลักผู้ขาย พร้อมแบบขออนุมัติข้อมูลหลักผู้ขาย และแบบขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลหลักผู้ขาย (กรณีแก้ไข) ให้ฝ่ายอำนวยการ

ฝ่ายอำนวยการส่งไปรษณีย์ ถึงกรมบัญชีกลาง

กรมบัญชีกลางเป็นผู้อนุมัติไม่เกิน 3 วันทำการ หลังจากได้รับเอกสารข้อมูลหลักผู้ขาย

