

# ขั้นตอนการดำเนินงาน ด้านการพัสดุ เรื่อง การร้องเรียน

ปีที่จัดทำ พ.ศ.2564



## คลังความรู้

การพัฒนาประสิทธิภาพ  
การพัสดุ

การจัดซื้อจัดจ้าง  
การร้องเรียน




กองการพัสดุ  
กรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม



# ขั้นตอนการดำเนินงานด้านการพัสดุ

## 19. เรื่อง

## การร้องเรียน

 กองการพิสดุ กรมทางหลวง	ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการพิสดุ เรื่อง การร้องเรียน	ปรับปรุงครั้งที่ 1 มิถุนายน 2564	วันที่บังคับใช้
		หน้า 1/4	

## 1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยหลักเกณฑ์การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 หมวด 10 การร้องเรียน ข้อ 220 - 223 กรณีหน่วยงานของรัฐได้รับการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ

## 2. ขอบเขต


คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องการร้องเรียนเป็นการสรุปแนวทาง ขั้นตอน และระยะเวลาในการดำเนินการของผู้เกี่ยวข้อง ในกรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างมายังหน่วยงานของรัฐ

## 3. คำนิยาม

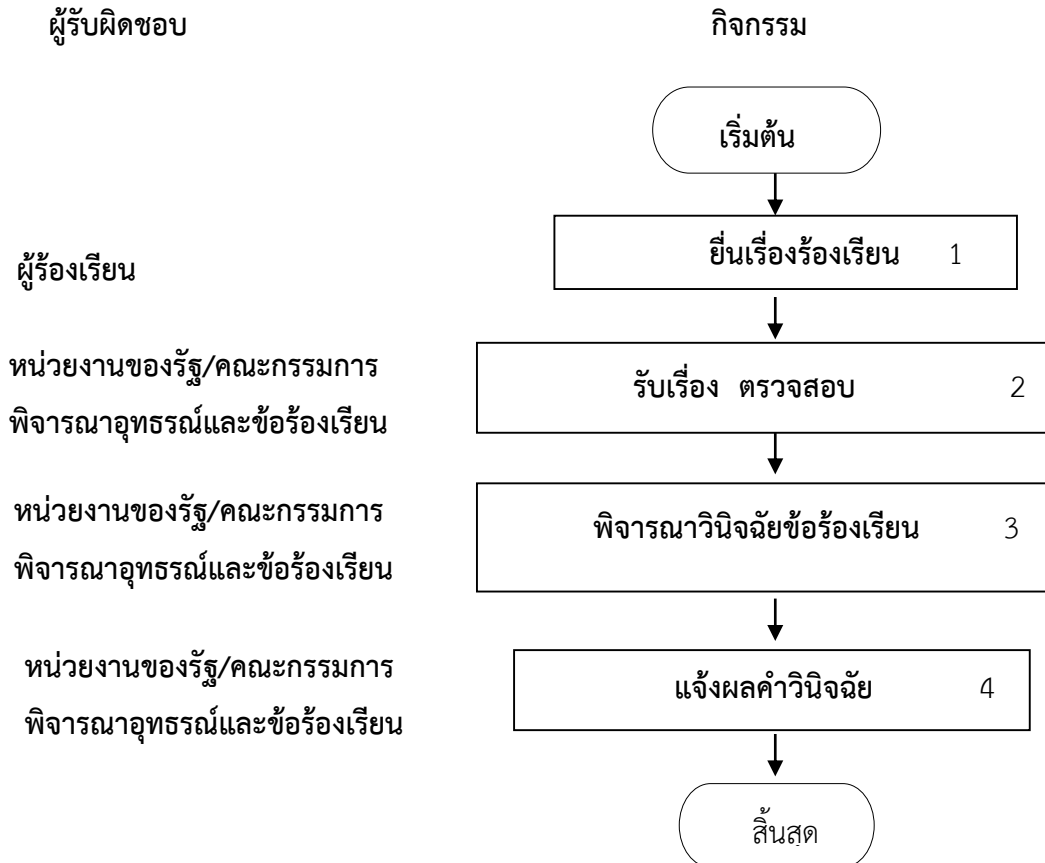
“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้เห็นว่าหน่วยงานของรัฐมิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ กฎกระทรวง ระเบียบ หรือประกาศที่ออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ


“หน่วยงานของรัฐ” หมายถึง หน่วยงานของรัฐที่ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560

“คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์และข้อร้องเรียน” หมายถึง คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 มาตรา 41 และมีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาข้อร้องเรียนตามมาตรา 43 (2) กรณีที่เห็นว่าหน่วยงานของรัฐมิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามแนวทางของพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 กฎกระทรวง หรือระเบียบที่ออกตามความในพระราชบัญญัตินี้

 กองการพิเศษ กรมทางหลวง	ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการพัสดุ เรื่อง การร้องเรียน	ปรับปรุงครั้งที่ 1 มิถุนายน 2564	วันที่บังคับใช้ กรกฎาคม 2564
		หน้า 2/4	

#### 4. ผังกระบวนการงาน การร้องเรียน



 กองการพัสดุ กรมทางหลวง	ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการพัสดุ เรื่อง การร้องเรียน	วันที่ปรับปรุง	วันที่บังคับใช้ กรกฎาคม 2564
		หน้า 3/4	

## 5. ขั้นตอนการปฏิบัติงานการร้องเรียน

### 5.1 ผู้ร้องเรียน : ยื่นเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน ต้องดำเนินการดังต่อไปนี้

- 5.1.1 การยื่นข้อร้องเรียนต้องดำเนินการภายใน 15 วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ว่าหน่วยงานของรัฐนั้นมิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ กฎกระทรวง ระเบียบ หรือประกาศที่ออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ
- 5.1.2 ต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ในกรณีผู้ร้องเรียนเป็นนิติบุคคลต้องลงลายมือชื่อของกรรมการซึ่งเป็นผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลและประทับตราของนิติบุคคล (ถ้ามี) โดยหนังสือร้องเรียนต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ และระบุข้อเท็จจริงและเหตุผลอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียนชัดเจนพร้อมแนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปด้วย โดยผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ 2 ช่องทางคือ
  - (1) ร้องเรียนไปยังหน่วยงานของรัฐเจ้าของโครงการ
  - (2) ร้องเรียนไปยังคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์และข้อร้องเรียน(กรมบัญชีกลาง)

### 5.2 หน่วยงานของรัฐ/คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์และข้อร้องเรียน: รับเรื่อง ตรวจสอบ

ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย รับเรื่อง ตรวจสอบ และสรุปความเห็นเสนอหัวหน้าหน่วยงานของรัฐเพื่อพิจารณาข้อร้องเรียน แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยไม่ชักช้า พร้อมทั้งแจ้งคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์และข้อร้องเรียนกรมบัญชีกลางทราบซึ่งในระหว่างนี้หน่วยงานสามารถดำเนินการกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างต่อไปได้โดยไม่ต้องรอ


### 5.3 คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์และข้อร้องเรียน: พิจารณาวินิจฉัยข้อร้องเรียน

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานของรัฐให้พิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็วกรณีพิจารณาแล้วรับฟังได้ว่าหน่วยงานของรัฐมิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามแนวทางของพระราชบัญญัติฯ กฎกระทรวง หรือระเบียบที่ออกตามความในพระราชบัญญัติฯ คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์มีอำนาจสั่งระงับการจัดซื้อจัดจ้างไว้ก่อนได้ เว้นแต่จะได้ออกนามในสัญญาจัดซื้อจัดจ้างแล้ว

ในกรณีที่คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์กระทำการตามหน้าที่โดยสุจริต ย่อมไม่ได้รับการคุ้มครองไม่ต้องรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง ทางอาญา หรือทางปกครอง

### 5.4 หน่วยงานของรัฐ/คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์และข้อร้องเรียน: แจ้งผลคำวินิจฉัย

- กรณีร้องเรียนมายังหน่วยงานของรัฐเจ้าของโครงการให้หน่วยงานฯ แจ้งผลการวินิจฉัยตามผลคำวินิจฉัยของหน่วยงานของรัฐให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยไม่ชักช้าพร้อมทั้งแจ้งให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์และข้อร้องเรียนทราบด้วย

 กองการป่าศุ กรรทงหลววง	ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการป่าศุ เรื่อง การร้องเรียน	ปรับปรุงครั้งที่ 1 มิถุนายน 2564	วันที่บังคับใช้ กรกฎาคม 2564
		หน้า 4/4	

- กรณีสร้องเรียนไปยังคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์และข้อร้องเรียนโดยตรงเมื่อคณะคณะกรรมการฯ พิจารณาแล้วจะแจ้งผลคำวินิจฉัยให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานของรัฐทราบ

**หมายเหตุ** คำวินิจฉัยของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์และข้อร้องเรียนให้เป็นที่สุด โดยคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์และข้อร้องเรียนอาจกำหนดรายละเอียดอื่นเพิ่มเติมได้ตามความจำเป็นเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการ

## 6. เอกสารอ้างอิง

- ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยหลักเกณฑ์การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 หมวด 10 การร้องเรียน ข้อ 220-223
- พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 มาตรา 43 วรรค 4