



**คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน
การให้บริการข้อมูลข่าวสารพระราชบัญญัติ
ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540**



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน การให้บริการข้อมูลข่าวสารพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๐ กำหนดให้ส่วนราชการระดับกระทรวงจัดให้มีศูนย์บริการร่วมกระทรวง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และนโยบายของรัฐบาลที่ให้ส่วนราชการบริการข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชนรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนตลอดจนประสานงานติดตามเร่งรัดการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ เป็นกฎหมายที่เกิดขึ้นโดยมีเจตนารมณ์เพื่อให้ประชาชนมีสิทธิได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆ ของรัฐ ประชาชนมีสิทธิได้รู้ (Right to know) ข้อมูลข่าวสารของราชการ โดยไม่จำเป็นต้องเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยหน่วยงานของรัฐผู้ครอบครองข้อมูลข่าวสารมีหน้าที่ต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารฯ ให้แก่ประชาชนตามวิธีที่กำหนด และกำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่หน่วยงานของรัฐไม่ต้องเปิดเผย หรืออาจไม่เปิดเผยและให้ความคุ้มครองข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ใต้โดยถูกต้องกับความเป็นจริง รวมทั้งมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหาร และตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐอันจะเป็นการส่งเสริมให้รัฐบาลที่บริหารบ้านเมืองอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชนมากยิ่งขึ้น

๒. การจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร

ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร เป็นสถานที่ที่หน่วยงานของรัฐจัดรวบรวมข้อมูลข่าวสารไว้ให้ประชาชน เพื่อสามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารของราชการเองได้ในเบื้องต้น

สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ได้จัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารขึ้น เพื่อเป็นหน่วยบริการประชาชน ที่มาติดต่อ สอบถาม ขอทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ตลอดจนเป็นหน่วยงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ หรือแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

๓. แนวทางการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ

จากเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ได้กำหนดเป็นมาตรการ เพื่อให้หน่วยงานต่างๆ ของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องมีการดำเนินการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ และได้บัญญัติในมาตรา ๙ ให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างน้อยตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจสอบได้ ประกอบกับได้มีประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจสอบ ณ ที่ทำการของหน่วยงานของรัฐ เมื่อวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๑ โดยเรียกสถานที่ที่จัดเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารว่า “ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร”

มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๕๔ กำหนดให้หน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติในการนำข้อมูลข่าวสารมาตรา ๗ (เป็นข้อมูลที่ลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา) และมาตรา ๙ (เป็นข้อมูลที่คณะกรรมการกำหนดไว้ใน (๑) – (๘)) แห่ง พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารฯ เผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานทุกหน่วยงานและกำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีสถานที่ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้สะดวก จัดทำดัชนี เพื่อให้ค้นคว้าได้สะดวกจัดให้มีข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๙ ไว้ให้ประชาชนสามารถเข้าตรวจสอบได้โดยสะดวก และกำหนดระเบียบปฏิบัติในการเข้าตรวจสอบของประชาชน แนวทางการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย สรุปได้ดังนี้

๑. สถานที่ตั้ง

- ประชาชนสามารถเข้าถึงได้สะดวก
- เป็นสัดส่วน
- มีป้ายศูนย์ฯ/ป้ายบอกทางเห็นชัดเจน

๒. วัสดุอุปกรณ์ครุภัณฑ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

- โต๊ะ/เก้าอี้สำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน
- ตู้/ชั้น ใส่แฟ้มเอกสาร
- เครื่องคอมพิวเตอร์โทรศัพท์/โทรสาร
- แบบฟอร์ม เครื่องเขียน
- แผนภาพขั้นตอนการให้บริการ แผ่นพับ ฯลฯ

/๓.การมอบหมาย...

๓. การมอบหมายหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

- ผ่านการอบรม/มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารฯ
- มีจิตบริการ (Service mind)
- จัดทำดัชนี/จัดทำแฟ้มข้อมูลได้
- สามารถปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ได้อย่างต่อเนื่อง

๔. การจัดทำดัชนี

- ดัชนีรวม
- ดัชนี/สารบัญประจำแฟ้ม

๕. การกำหนดระเบียบ/หลักเกณฑ์การให้บริการ

- มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างหน่วยงาน/การศึกษาดูงาน
- กำหนดช่องทางการประชาสัมพันธ์ศูนย์ (บอร์ด ฯลฯ)
- กำหนดช่องทางรับฟังความคิดเห็น ของประชาชน (ณ ศูนย์ข้อมูลฯ และเว็บไซต์)
- การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ฯ
- จัดทำรายงานเสนอผู้บังคับบัญชา

๔. สถานที่ตั้ง

สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ได้จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยใช้ชื่อว่า “ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของทางราชการสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย” โดยมีหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ตั้งอยู่ที่สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ณ ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดเชียงราย ถนนแม่ฟ้าหลวง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๐๐ โทร. ๐๕๓ - ๑๕๐๑๗๖ - ๗

๕. วัตถุประสงค์

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานคลังจังหวัด เชียงราย มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร หรือเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องมีการปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
๒. เพื่อสร้างความมั่นใจว่าการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการทำงานสำหรับงานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร
๔. เพื่อใช้เป็นสื่อกลางในการประสานงานและเป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน
๕. เพื่อให้ผู้บริหารของหน่วยงานและของจังหวัด สามารถใช้ในการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานได้ทุกขั้นตอน

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

“ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย” จัดตั้งขึ้นเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานและเพื่อให้สอดคล้องในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร โดยมีหน้าที่ดังนี้

๑. จัดทำแผนพัฒนาประจำปีศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย
๒. ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานศูนย์ข้อมูลข่าวสารให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๓. พิจารณาข้อมูลข่าวสารราชการที่เปิดเผยได้หรือมีต้องเปิดเผย
๔. ประสานงานข้อมูลข่าวสารเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และจัดทำดัชนีข้อมูลข่าวสาร
๕. รวบรวมข้อมูลข่าวสารของราชการ ตามมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ไว้ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานคลังจังหวัดเชียงรายอย่างครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน
๖. จัดทำดัชนีข้อมูลข่าวสาร โดยมีรายละเอียดเพียงพอที่ประชาชนสามารถสืบค้นได้สะดวก รวดเร็ว
๗. อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ให้สามารถติดต่อสอบถามขอทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงรายตลอดจนเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
๘. พัฒนาระบบการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและจัดทำทะเบียนสำหรับผู้มาใช้บริการ
๙. รายงานผลการดำเนินงานประจำปีศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

๗. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ครอบคลุมถึงสาระสำคัญตามกฎหมายข้อมูลข่าวสาร ระเบียบปฏิบัติงานในการให้บริการข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย การจัดทำแนวทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการพิจารณาการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ การให้บริการข้อมูลข่าวสารจากช่องทางต่างๆ รวมถึงแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

๘. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการโดยตรง หรือ ผ่านช่องทางการสื่อสาร รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการด้วย
ข้อมูลข่าวสาร	หมายถึง สิ่งสื่อความหมายให้รู้เรื่องราว ข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือสิ่งใดๆ ไม่ว่าสื่อความหมายนั้นจะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเองหรือโดยผ่านวิธีการใดๆ และไม่ว่าจะได้จัดทำไว้ในรูปของเอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผนผัง แผนที่ภาพถ่าย ภาพถ่าย ฟิล์ม การบันทึกภาพหรือเสียงการบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์หรือวิธีอื่นใดที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ปรากฏได้
ข้อมูลข่าวสารของราชการ	หมายถึง ข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของหน่วยงานของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐหรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเอกชน
ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล	หมายถึง ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับสิ่งเฉพาะตัวของบุคคล เช่น การศึกษา ฐานะการเงิน ประวัติสุขภาพ ประวัติอาชญากรรม หรือประวัติการทำงาน บรรดาที่มีชื่อของผู้นั้นหรือมีเลขหมายรหัสหรือสิ่งที่บอกลักษณะอื่นที่ทำให้รู้ตัวนั้นได้เช่น ลายพิมพ์นิ้วมือ แผ่นบันทึกลักษณะเสียงของคนหรือรูปถ่าย และให้หมายความรวมถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งเฉพาะตัวของผู้ที่ถึงแก่กรรมแล้วด้วย
หน่วยงานของรัฐ	หมายถึง ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ศาลเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการพิจารณาและหน่วยงานอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	หมายถึง ผู้ซึ่งปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ
ช่องทางการให้บริการ	หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร เช่น ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ ข้อมูลข่าวสาร โทรสาร หนังสือราชการ ตู้แสดงความเห็น เว็บไซต์ เป็นต้น

/๙.วิธีการ...

๙. วิธีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

วิธีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร มี ๓ วิธี คือ

๙.๑ การพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา (มาตรา ๗) หน่วยงานของรัฐต้องส่งข้อมูลข่าวสารของราชการ ลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา อย่างน้อยดังต่อไปนี้

- (๑) โครงสร้างและการจัดองค์กรในการดำเนินงาน
- (๒) สรุปอำนาจหน้าที่ที่สำคัญและวิธีการดำเนินงาน
- (๓) สถานที่ติดต่อเพื่อขอรับข้อมูลข่าวสาร หรือคำแนะนำในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ
- (๔) กฎ มติคณะรัฐมนตรีข้อบังคับ คำสั่ง หนังสือเวียน ระเบียบ แบบแผน นโยบาย หรือการตีความ ทั้งนี้เฉพาะที่จัดให้มีขึ้นโดยมีสภาพอย่างกฎ เพื่อให้มีผลเป็นการทั่วไปต่อเอกชนที่เกี่ยวข้อง
- (๕) ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนดข้อมูลข่าวสารใดที่ได้มีการจัดพิมพ์เพื่อให้แพร่หลายตามจำนวนพอสมควรแล้ว ถ้ามีการลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษาโดยอ้างอิงถึงสิ่งพิมพ์นั้นก็ให้ถือว่าเป็นการปฏิบัติตามบทบัญญัติวรรคหนึ่งแล้วให้หน่วยงานของรัฐรวบรวมและจัดให้มีข้อมูลข่าวสารตามวรรคหนึ่งไว้เผยแพร่เพื่อขายหรือจำหน่ายจ่ายแจก ณ ที่ทำการของหน่วยงานของรัฐแห่งนั้นตามที่เห็นสมควร

มาตรา ๘ ข้อมูลข่าวสารที่ต้องลงพิมพ์ตามมาตรา ๗ (๔) ถ้ายังไม่ได้ลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษานำมาใช้บังคับในทางที่ไม่เป็นคุณแก่ผู้ใดไม่ได้ เว้นแต่ผู้นั้นจะรู้ถึงข้อมูลข่าวสารนั้นตามความเป็นจริงมาก่อนแล้วเป็นเวลาพอสมควร

๙.๒ การจัดให้ประชาชนเข้าตรวจดู (มาตรา ๙) ภายใต้บังคับมาตรา ๑๔ และมาตรา ๑๕ หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างน้อยดังต่อไปนี้ไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด

(๑) ผลการพิจารณาหรือคำวินิจฉัยที่มีผลโดยตรงต่อเอกชน รวมทั้งความเห็นแย้งและคำสั่งที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาวินิจฉัยดังกล่าว

(๒) นโยบายหรือการตีความที่ไม่เข้าข่ายต้องลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา ตามมาตรา ๗(๔)

(๓) แผนงาน โครงการ และงบประมาณรายจ่ายประจำปีของปีที่กำลังดำเนินการ

(๔) คู่มือหรือคำสั่งเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งมีผลกระทบถึงสิทธิหน้าที่ของเอกชน

(๕) สิ่งพิมพ์ที่ได้มีการอ้างอิงถึงตามมาตรา ๗ วรรคสอง

(๖) สัญญาสัมปทาน สัญญาที่มีลักษณะเป็นการผูกขาดตัดตอนหรือสัญญาร่วมทุนกับเอกชนในการจัดทาสารสาธารณะ

(๗) มติคณะรัฐมนตรีหรือมติคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดยกฎหมาย หรือโดยมติคณะรัฐมนตรี ทั้งนี้ให้ระบุรายชื่อรายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการพิจารณาไว้ด้วย

(๘) ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนดข้อมูลข่าวสารที่จัดให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ตามวรรคหนึ่ง ถ้ามีส่วนที่ต้องห้ามมิให้เปิดเผย

/ข้อมูลข่าวสาร...

ข้อมูลข่าวสารที่จัดให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ตามวรรคหนึ่ง ถ้ามีส่วนที่ต้องห้ามมิให้เปิดเผยตามมาตรา ๑๔ หรือมาตรา ๑๕ อยู่ด้วยให้ลบหรือตัดตอนทำโดยประการอื่นใดที่ไม่เป็นการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารนั้น

บุคคลไม่ว่าจะมีส่วนได้เสียเกี่ยวข้องหรือไม่ก็ตามย่อมมีสิทธิเข้าตรวจดูขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารตามวรรคหนึ่งได้ ในกรณีที่สมควรหน่วยงานของรัฐโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการจะวางหลักเกณฑ์เรียกค่าธรรมเนียมในการนั้นก็ได้อีก ในการนี้ให้คำนึงถึงการช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยประกอบด้วย ทั้งนี้เว้นแต่จะมีกฎหมายเฉพาะบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น

คนต่างด้าวจะมีสิทธิตามมาตรานี้เพียงใดให้เป็นไปตามที่กำหนดโดยกฎกระทรวง

มาตรา ๑๐ บทบัญญัติมาตรา ๗ และ มาตรา ๙ ไม่กระทบถึงข้อมูลข่าวสารของราชการที่กฎหมายเฉพาะกำหนดให้มีการเผยแพร่หรือเปิดเผย ด้วยวิธีการอย่างอื่น

๙.๓ การจัดทำตามคำขอเฉพาะราย (มาตรา ๑๑) นอกจากข้อมูลข่าวสารของราชการที่ลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษาแล้ว หรือที่จัดไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้แล้ว หรือที่มีการจัดให้ประชาชนได้ค้นคว้าตามมาตรา ๒๖ แล้ว ถ้าบุคคลใดขอข้อมูลข่าวสารอื่นใดของราชการ และคำขอของผู้นั้นระบุข้อมูลข่าวสารที่ต้องการในลักษณะที่อาจเข้าใจได้ตามควร ให้หน่วยงานของรัฐผู้รับผิดชอบจัดหาข้อมูลข่าวสารนั้นให้แก่ผู้ขอภายในเวลาอันสมควร เว้นแต่ผู้นั้นขอจำนวนมากหรือบ่อยครั้งโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

ข้อมูลข่าวสารของราชการใดมีสภาพที่อาจบอบสลายง่าย หน่วยงานของรัฐจะขอขยายเวลาในการจัดหาให้หรือจะจัดทำสำเนาให้ในสภาพอย่างหนึ่งอย่างใด เพื่อมิให้เกิดความเสียหายแก่ข้อมูลข่าวสารนั้นก็ได้อีก

ข้อมูลข่าวสารของราชการที่หน่วยงานของรัฐจัดทำให้ตามวรรคหนึ่งต้องเป็นข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่แล้วในสภาพที่พร้อมจะให้ได้มิใช่เป็นการต้องไปจัดทำวิเคราะห์จำแนก รวบรวม หรือจัดให้มีขึ้นใหม่เว้นแต่เป็นการอื่นใด ทั้งนี้ตามที่คณะกรรมการกำหนด แต่ถ้าหน่วยงานของรัฐเห็นว่ากรณีที่ขอนั้นมิใช่การแสวงหาผลประโยชน์ทางการค้าและเป็นเรื่องที่จะต้องปกป้องสิทธิเสรีภาพสำหรับผู้นั้นหรือเป็นเรื่องที่จะเป็นประโยชน์แก่สาธารณะหน่วยงานของรัฐจะจัดหาข้อมูลข่าวสารนั้นก็ให้ได้อีก

บทบัญญัติวรรคสามไม่เป็นการห้ามหน่วยงานของรัฐที่จะจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการใดขึ้นใหม่ให้แก่ผู้ร้องขอ หากเป็นการสอดคล้องด้วยอำนาจหน้าที่ปกติของหน่วยงานของรัฐนั้นอยู่แล้ว

ให้นำความในมาตรา ๙ วรรคสอง วรรคสาม และวรรคสี่มาใช้บังคับแก่การจัดหาข้อมูลข่าวสารให้ตามมาตรานี้โดยอนุโลม

มาตรา ๑๒ ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอข้อมูลข่าวสารของราชการตามมาตรา ๑๑ แม้ว่าข้อมูลข่าวสารที่ขอจะอยู่ในความควบคุมดูแลของหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นก็ตาม ให้หน่วยงานของรัฐที่รับคำขอให้แนะนำเพื่อไปยื่นคำขอต่อหน่วยงานของรัฐแห่งอื่น และได้ระบุห้ามการเปิดเผยไว้ตามระเบียบที่กำหนดตามมาตรา ๑๖ ให้ส่งคำขอนั้นให้หน่วยงานของรัฐผู้จัดทำข้อมูลข่าวสารนั้นพิจารณาเพื่อมีคำสั่งต่อไป

๑๐. การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๑๐.๑ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ตามมาตรา ๗

๑. โครงสร้างและการจัดการองค์กรในการดำเนินงาน
 - โครงสร้างของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย
 ๒. สรุปอำนาจหน้าที่สำคัญและวิธีการดำเนินงาน เพื่อให้ประชาชนได้รู้ถึงบทบาทที่แท้จริงของแต่ละหน่วยงาน
 - อำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย
 ๓. สถานที่ติดต่อเพื่อขอรับข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ
 - ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดเชียงราย ถนนแม่ฟ้าหลวง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๐๐
 ๔. กฎ มติคณะรัฐมนตรี ข้อบังคับ คำสั่ง หนังสือเวียน ระเบียบ แบบแผน นโยบาย หรือการตีความ ทั้งนี้เฉพาะที่จัดให้มีขึ้นโดยมีสภาพอย่างกฎ เพื่อให้มีผลเป็นการทั่วไปต่อเอกชนที่เกี่ยวข้อง
 ๕. ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด
- ข้อมูลข่าวสารใดที่ได้มีการจัดพิมพ์เพื่อให้แพร่หลายตามจำนวนพอสมควรแล้ว ถ้ามีการลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา โดยอ้างอิงถึงสิ่งพิมพ์นั้น ก็ให้ถือว่าเป็นการปฏิบัติตามบทบัญญัติวรรคหนึ่งแล้วให้หน่วยงานของรัฐรวบรวมและจัดให้มีข้อมูลข่าวสารตามวรรคหนึ่งไว้เผยแพร่เพื่อขายหรือจำหน่ายแจก ณ ที่ทำการของหน่วยงานของรัฐแห่งนั้น

๑๐.๒ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ตามมาตรา ๙

๑. ผลการพิจารณาหรือคำวินิจฉัยที่มีผลโดยตรงต่อเอกชน รวมทั้งความเห็นแย้งและคำสั่งที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาวินิจฉัยดังกล่าว
 - ผลการพิจารณาอนุมัติจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ.
 - ผลการพิจารณาคณะกรรมการว่าด้วยการพัสดุกรมบัญชีกลาง มีหนังสือแจ้งผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงราย แจ้งรายชื่อผู้ทำงาน
๒. นโยบายหรือการตีความที่ไม่เข้าข่ายต้องลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา ตามมาตรา ๗ (๔)
 - วิสัยทัศน์
 - นโยบายรัฐบาล
 - นโยบายจังหวัด มอบหมายให้สำนักงานคลังจังหวัดเป็นเจ้าภาพหลักรับผิดชอบตัวชี้วัดตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล
๓. แผนงาน โครงการ และงบประมาณรายจ่ายประจำปีของปีที่กำลังดำเนินการ
 - แผน/ผล การใช้จ่ายเงินงบประมาณ รายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.
 - แผนการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีงบประมาณ พ.ศ.
 - คำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.จังหวัดเชียงรายและรายงานผลการปฏิบัติตามคำรับรองการปฏิบัติราชการจังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.
 - รายงานผลการปฏิบัติการตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานภายในกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.
 - แผนปฏิบัติราชการของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

/๔.คู่มือ...

๔. คู่มือหรือคำสั่งเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งมีผลกระทบถึงสิทธิหน้าที่ของเอกชน

- คู่มือการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ของสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ
- คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย
- คู่มือการปฏิบัติงานการลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-GP

๕. สิ่งพิมพ์ที่ได้มีการอ้างอิงถึงมาตรา ๗ วรรคสอง

ถ้ามีการจัดพิมพ์เผยแพร่ไว้จำนวนพอสมควรแล้ว ก็ไม่จำเป็นต้องนำลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษาแต่เพียงว่า ได้มีการเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวแล้ว โดยอ้างถึงสิ่งที่มีการเผยแพร่แล้วไว้ในราชกิจจานุเบกษา ด้วยกฎหมายจึงกำหนดให้ต้องนำสิ่งพิมพ์ที่ได้มีการอ้างอิงถึงในราชกิจจานุเบกษานำมารวมไว้เพื่อให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ด้วย เช่น ประกาศคณะกรรมการควบคุมการประกอบวิชาชีพสอบบัญชีฉบับที่ ๔๒ เรื่อง มาตรฐานการบัญชี

๖. สัญญาสัมปทาน สัญญาที่มีลักษณะเป็นการผูกขาดตัดตอนหรือสัญญาร่วมทุนกับเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะ

๖.๑ สัญญาสัมปทาน หมายถึง สัญญาที่รัฐอนุญาตให้เอกชนจัดทำบริการสาธารณะ เช่น สัญญาสัมปทานการเดินรถประจำทาง สัญญาสัมปทานทางหลวง สัญญาสัมปทานให้เอกชนเก็บขยะมูลฝอยของ กทม. รางรถไฟ เป็นต้น

๖.๒ สัญญาผูกขาดตัดตอน หมายถึง สัญญาที่ให้สิทธิเอกชนกระทำการเพียงแต่ผู้เดียว เช่น สัญญาให้ผลิตสุรา

๖.๓ สัญญาร่วมทุนกับเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะ หมายถึง กิจการที่เป็นของรัฐแต่มีการร่วมลงทุนกับเอกชนในการจัดทำ เช่น สัญญาร่วมทุนระหว่าง บมจ. ปตท. กับ บจก. เอ็มซีซีผลิตพลาสติกชีวภาพ เป็นต้น

๖.๔ สัญญา/ข้อตกลงจ้างอื่นๆ เช่น บันทึกข้อตกลงจ้างเหมาบริการทำความสะอาดพื้นที่ภายในสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

๗. มติคณะรัฐมนตรี หรือมติคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดยกฎหมาย หรือโดยมติคณะรัฐมนตรี ทั้งนี้ให้ระบุรายชื่อรายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการพิจารณาไว้ด้วย

- มติคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

- มติคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับมาตรการเร่งรัดติดตามการใช้จ่ายเงิน

- มติคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากเหตุอุทกภัย

- มติคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การกำหนดราคากลางงานก่อสร้าง
- มติคณะกรรมการว่าด้วยการพัสดุ

/๘. ข้อมูล...

๘. ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด

- ประกาศประกวดราคา ประกาศสอบราคาที่ทำหน้าส่วนราชการนงนามแล้ว
- สรุปผลการพิจารณาจัดซื้อจัดจ้างในรอบเดือน (สรข.๑)
- ข้อมูล/เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ข้อมูลข่าวสารที่จัดให้ประชาชนเข้าตรวจสอบได้ตามวรรคหนึ่ง ถ้ามีส่วนที่ต้องห้ามมิให้เปิดเผยตามมาตรา ๑๔ หรือมาตรา ๑๕ อยู่ด้วย ให้ลบหรือตัดทอนหรือทำโดยประการใดที่ไม่เป็นการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนนั้นบุคคลไม่ว่าจะมีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวข้องหรือไม่ก็ตาม ย่อมมีสิทธิเข้าตรวจสอบ ขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารตามวรรคหนึ่งได้ ในกรณีที่เหมาะสมหน่วยงานของรัฐโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการจะวางหลักเกณฑ์เรียกค่าธรรมเนียมในการนั้นก็ได้ในการนี้ให้คำนึงถึงการช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยประกอบด้วย ทั้งนี้เว้นแต่จะมีกฎหมายเฉพาะบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น

๑๑. แนวทางการปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ตามพระราชบัญญัติข้อมูล ขาวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๐

๑. เรื่องที่หน่วยงานสามารถให้ข้อมูลข่าวสารในศูนย์ข่าวสารให้ทันที

๑.๑ ข้อมูลตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๐ มาตรา ๗

- (๑) โครงสร้างและการจัดองค์กรในการดำเนินงาน
- (๒) สรุปอำนาจหน้าที่ที่สำคัญและวิธีการดำเนินงาน
- (๓) สถานที่ติดต่อเพื่อขอรับข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำในการติดต่อกับหน่วยงาน

ของรัฐ

(๔) กฎ มติคณะรัฐมนตรีข้อบังคับ คำสั่ง หนังสือเวียน ระเบียบ แบบแผน นโยบาย หรือการตีความ ทั้งนี้เฉพาะที่จัดให้มีขึ้นโดยมีสภาพอย่างกฎ เพื่อให้มีผลเป็นการทั่วไปต่อเอกชนที่เกี่ยวข้อง

(๕) ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด

๑.๒ ข้อมูลตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๙

(๑) ผลการพิจารณาหรือคำวินิจฉัยที่มีผลโดยตรงต่อเอกชน รวมทั้งความเห็นแย้ง และคำสั่งที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาวินิจฉัยดังกล่าว

(๒) นโยบายหรือการตีความที่ไม่เข้าข่ายต้องลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษาตามมาตรา

๗(๔)

(๓) แผนงาน โครงการ และงบประมาณรายจ่ายประจำปีของปีที่กำลังดำเนินการ

(๔) คู่มือหรือคำสั่งเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งมีผลกระทบถึงสิทธิหน้าที่ของเอกชน

(๕) สิ่งพิมพ์ที่ได้มีการอ้างอิงถึงตามมาตรา ๗ วรรคสอง (ข้อมูลเอกสารที่ได้มีการจัดพิมพ์เผยแพร่ตามจำนวนพอสมควรแล้ว)

(๖) สัญญาสัมปทาน สัญญาที่มีลักษณะเป็นการผูกขาดตัดตอนหรือสัญญาร่วมทุนกับเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะ

/ (๓) มติ...

(๗) มติคณะรัฐมนตรีหรือมติคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดยกฎหมาย หรือโดยมติคณะรัฐมนตรีทั้งนี้ระบุรายชื่อ รายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการพิจารณาไว้ด้วย

(๘) ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด

๒. เรื่องที่อยู่ในบทบาทภารกิจของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

๒.๑ ข้อมูลของกลุ่มงานกำกับและบริหารการเงินการคลัง

- (๑) กฎหมายและระเบียบการเงินการคลัง
- (๒) การจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ
- (๓) ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ

๒.๒ ข้อมูลของกลุ่มงานกำกับและบริหารระบบการคลัง

- (๑) การปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
- (๒) มาตรการเร่งรัดติดตามการใช้จ่ายเงินงบประมาณ
- (๓) เงินอุดหนุนราชการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน

๒.๓ ข้อมูลของกลุ่มงานบริหารการคลังและเศรษฐกิจ

- (๑) รายงานสถิติผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดเชียงราย
- (๒) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดเชียงราย
- (๓) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเชียงราย

๓. เรื่องที่ห้ามมิให้เปิดเผย

ข้อมูลข่าวสารของทางราชการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อสถาบันพระมหากษัตริย์ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๑๔

๔. เรื่องที่หน่วยงานสามารถใช้ดุลพินิจไม่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารได้ ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๑๕

๔.๑ การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศความสัมพันธ์ระหว่างประเทศและความมั่นคงในทางเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ

๔.๒ การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพหรือไม่อาจสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการป้องกันการป้องกัน การปราบปราม การทดสอบ การตรวจสอบ หรือการรู้แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารหรือไม่ก็ตาม

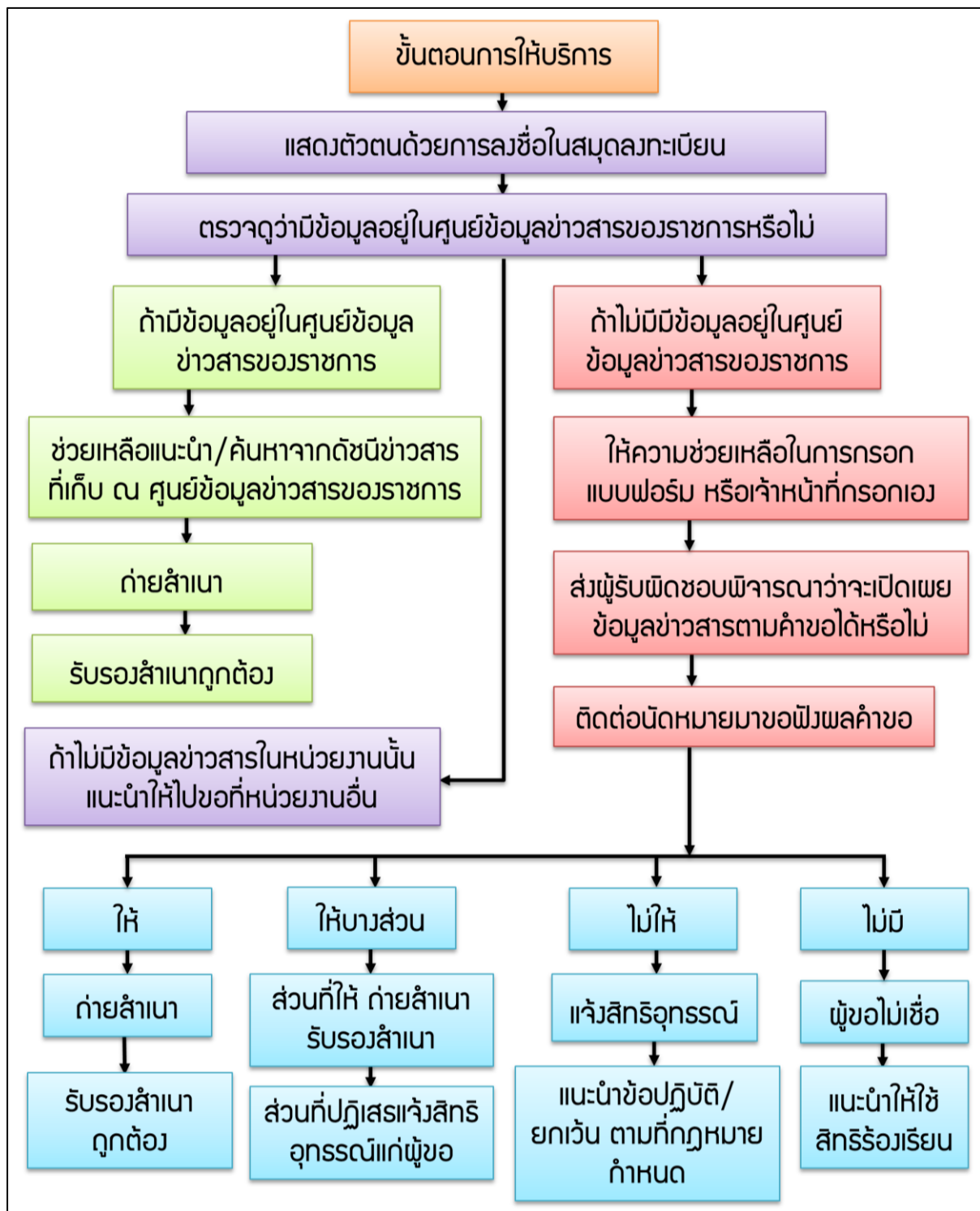
๔.๓ ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐในการดำเนินเรื่องหนึ่งเรื่องใดแต่ทั้งนี้ไม่รวมถึงรายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการทำความเข้าใจหรือคำแนะนำภายในดังกล่าว

๔.๔ การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด

๔.๕ รายงานการแพทย์หรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล ซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการลบล้างสิทธิส่วนบุคคลโดยไม่สมควร

๔.๖ ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสารที่มีผู้ให้มาโดยไม่ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น

๑๒. แผนผังขั้นตอนกระบวนการบริการข้อมูลข่าวสาร (Work Flow)



๑๓. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร จัดเก็บ รวบรวมข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๗ มาตรา ๘ และมาตราอื่นๆ ที่หน่วยงานในสังกัดนั้นส่งมาให้และจัดทำดัชนีหรือบัญชีพร้อมทั้งเผยแพร่ข้อมูลใน website

๒. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์จัดทำสมุดทะเบียนสำหรับผู้มารับบริการ

๓. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ให้บริการข้อมูลข่าวสารแยกประเภทการให้บริการออกเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๓.๑ กรณีมีข้อมูลในศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ

๓.๑.๑ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ หรือค้นหาจากดัชนีข้อมูล ที่เก็บ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ หรือที่แยกเก็บไว้ต่างหาก

๓.๑.๒ เมื่อผู้ขอรับบริการขอถ่ายสำเนาข้อมูลข่าวสาร เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์จะต้องถ่ายสำเนาให้รวมทั้งการรับรองความถูกต้องของสำเนาดังกล่าว โดยเรียกค่าธรรมเนียมได้ตามประกาศของคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการฉบับลงวันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๔๒ โดยคิดค่าธรรมเนียมในการถ่ายสำเนา ดังนี้

(๑) ขนาดกระดาษ เอ ๔ หน้าที่ละไม่เกิน ๑ บาท

(๒) ขนาดกระดาษ เอ ๓ หน้าที่ละไม่เกิน ๓ บาท

หากประชาชนต้องการให้รับรองสำเนาถูกต้อง เจ้าหน้าที่จะคิดค่าธรรมเนียมอัตรารับรองไม่เกิน ๕ บาท

หมายเหตุ : สามารถตรวจดูอัตราค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมจากภาคผนวก

๓.๒ กรณีไม่มีข้อมูลในศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ แต่มีในหน่วยงานเจ้าของเรื่อง มีขั้นตอนดังนี้

๓.๒.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มคำขอจากช่องทางต่างๆ

๓.๒.๒ เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ประจำศูนย์ส่งคำขอให้ผู้เจ้าของเรื่องพิจารณาว่าจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามคำขอได้หรือไม่ แบ่งการพิจารณา ดังนี้

๑) กรณีให้ข้อมูล โดยการถ่ายสำเนา และรับรองความถูกต้องของสำเนา

๒) กรณีให้ข้อมูลบางส่วน ถ่ายสำเนาเฉพาะส่วนที่ให้ข้อมูลและรองรับความถูกต้องของสำเนา ส่วนที่ถูกปฏิเสธ ให้แจ้งสิทธิอุทธรณ์แก่ผู้ขอรับบริการ

๓) กรณีไม่ให้ข้อมูล แจ้งสิทธิอุทธรณ์แก่ผู้ขอรับบริการ และให้คำแนะนำข้อปฏิบัติหรือยกเว้นตามที่กฎหมายกำหนด

๔) กรณีไม่มีข้อมูล แต่ผู้ขอรับบริการไม่เชื่อ เจ้าหน้าที่ให้แนะนำสิทธิร้องเรียนแก่ผู้รับร้องเรียน

๓.๓ กรณีเป็นข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานราชการอื่นให้แนะนำให้ไปขอ ณ หน่วยงานแห่งนั้น

หมายเหตุ : ระยะเวลาการให้บริการข้อมูลข่าวสารนั้น ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จหรือภายในวันที่รับคำขอในกรณีที่ข้อมูลข่าวสารที่ขอมีจำนวนมากหรือไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ต้องแจ้งผู้ขอข้อมูลทราบภายใน ๑๕ วัน รวมทั้งแจ้งกำหนดวันที่จะดำเนินการเสร็จให้ผู้ขอข้อมูลทราบด้วย

/๔. เจ้าหน้าที่...

๔. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานสถิติ

๔.๑ รายงานจำนวนผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ประจำเดือน-ประจำปีงบประมาณ

๔.๒ รายงานความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ประจำปีงบประมาณ

โดยจัดทำรายงานให้เสร็จภายในเดือนตุลาคมของทุกปี และส่งรายงานให้ผู้บริหารของหน่วยงานทราบและเก็บเป็นหลักฐานราชการเป็นเวลา ๒ ปี

ข้อพึงปฏิบัติ

การบริการข้อมูลข่าวสาร ควรมุ่งเน้นการให้บริการอย่างรวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

๑๔. ขั้นตอนการให้บริการตามช่องทางต่างๆ

๑. กรณีติดต่อด้วยตนเอง

ที่ตั้ง : สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ณ ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดเชียงราย ถนนแม่ฟ้าหลวง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๐๐ โทร. ๐๕๓ - ๑๕๐๑๗๖ - ๗

๑.๑ กรอกแบบคำร้องขอข้อมูลข่าวสาร

๑.๒ เจ้าหน้าที่แยกประเภทเรื่องที่จะขอรับบริการ

๑.๒.๑ กรณีมีข้อมูล : ช่วยเหลือ แนะนำค้นหาจากดัชนีข้อมูลข่าวสาร

๑.๒.๒ กรณีไม่มีข้อมูล : ส่งผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรึกษา เพื่อขอรับคำแนะนำจากหน่วยงานอื่น

๑.๓ ถ่ายสำเนา (กรณีมีข้อมูล)

๑.๔ รับรองสำเนา (กรณีมีข้อมูล)

๑.๕ รวบรวมสถิติข้อมูล

๒. กรณีติดต่อทางโทรศัพท์

หมายเลขโทรศัพท์ : ๐๕๓ - ๑๕๐๑๗๖ - ๗

๒.๑ สอบถามชื่อที่อยู่/ เรื่องที่ขอรับบริการ

๒.๒ เจ้าหน้าที่แยกประเภทเรื่องที่จะขอรับบริการ

๒.๒.๑ กรณีมีข้อมูล : ช่วยเหลือ แนะนำค้นหาจากดัชนีข้อมูลข่าวสาร

๒.๒.๒ กรณีไม่มีข้อมูล : ส่งผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรึกษา เพื่อขอรับคำแนะนำจากหน่วยงานอื่น

๒.๓ ถ่ายสำเนา (กรณีมีข้อมูล)

๒.๔ รับรองสำเนา (กรณีมีข้อมูล)

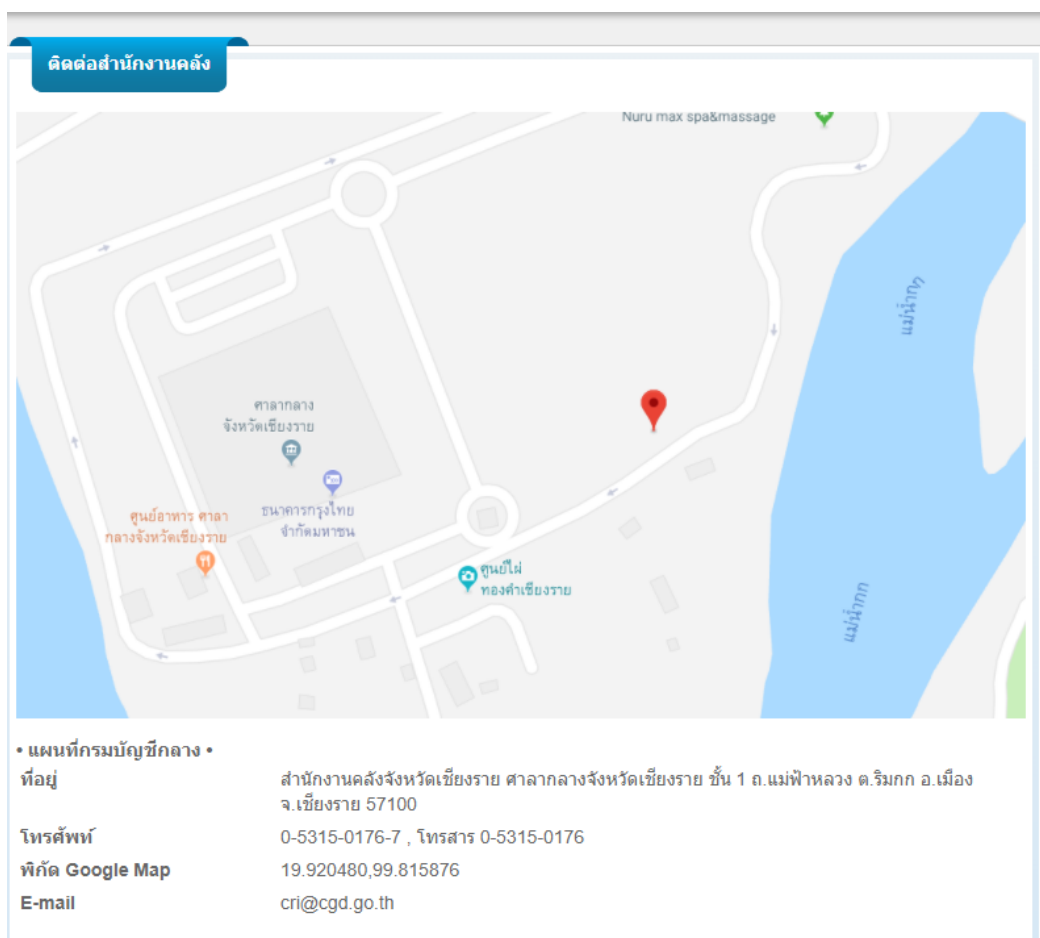
๒.๕ รวบรวมสถิติข้อมูล

๓. กรณีติดต่อทางหนังสือ

- ๓.๑ สารบรรณรับเรื่อง
- ๓.๒ พิจารณาส่งให้หน่วยงานเจ้าของเรื่อง
- ๓.๓ หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการและตอบกลับโดยเร่งด่วน (ภายใน ๑๕ วันทำการ)
- ๓.๔ ส่งเรื่องให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานคลังจังหวัดเชียงรายรวบรวม
- ๓.๕ รวบรวมสถิติข้อมูล

๔. กรณีติดต่อทางเว็บไซต์

- ๔.๑ ผู้รับบริการสามารถเรียกดูข้อมูลข่าวสารเว็บไซต์ของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย (<https://www.cgd.go.th/cri>)
- ๔.๒ หากผู้รับบริการต้องการข้อมูลเพิ่มเติมสามารถขอข้อมูลได้ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail: cri@cgd.go.th) หรือหัวข้อกระดานสนทนาบนเว็บไซต์
- ๔.๓ รวบรวมข้อมูลตอบกลับโดยเร่งด่วน
- ๔.๔ รวบรวมสถิติข้อมูล



/๑๕.หลักการให้บริการ...

๑๕. หลักการให้บริการ

การบริการคือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นผลดีกับองค์กร ดังนั้น ถ้าการให้บริการที่ดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย Service Mind ถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ คนที่ทำงานบริการจะต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยจิตใจที่รักการบริการอย่างเต็มเปี่ยม และแสดงออกให้ผู้รับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่ของผู้รับบริการ เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยคำว่า Service Mind สามารถแยกออกเป็น ๑๑ ตัวอักษร ได้ดังนี้

“Service หรือ บริการ”

- S (smile) แปลว่า ยิ้มแย้ม เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกดี ๆ เวลาเข้ามาใช้บริการ
- E (enthusiasm) แปลว่า ความกระตือรือร้น
- R (rapidity) แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ
- V (value) แปลว่า มีคุณค่า ทำอย่างไรให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และจะทำอย่างจริงจังปรับเปลี่ยนให้การให้บริการของเรามีคุณค่าเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ
- I (impression) แปลว่า ความประทับใจ ทำให้ช่วงเวลาแรกพบให้น่าประทับใจมากที่สุด ดูแลในเรื่องบุคลิก การแต่งกายให้สะอาด สุภาพ ถูกกาลเทศะ ดูดีในภาพรวม เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจตั้งแต่แรกพบ
- C (courtesy) แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน ทำให้ผู้ที่พบเห็นหรือมีปฏิสัมพันธ์ด้วย รู้สึกประทับใจในความอ่อนน้อมถ่อมตน
- E (Endurance) แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์ซึ่งจำเป็นมาสำหรับงานบริการ เพราะลูกค้ามีหลากหลายรูปแบบ บางคนมาแบบอารมณ์ร้อน เราก็ต้องรู้จักควบคุมอารมณ์จะช่วยผ่อนหนักเป็นเบาได้

“Mind หรือ จิตใจ”

- M (make believe) แปลว่า มีความเชื่อ การมีความเชื่อในสิ่งที่ถูกต้อง ดีงาม ทำให้คนเรามีความสุข เชื่อในงานที่ทำมีความสุขและรักในงานบริการ เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีที่สุด
- I (insist) แปลว่า ยืนยัน/ยอมรับ ยืนหยัดในสิ่งที่ทำไม่ว่าจะเจออุปสรรคปัญหาสักกี่ครั้ง ก็ไม่ท้อถอยแม้เจอผู้รับบริการตำหนิ ต่อว่า หรือเอาแต่ใจ ก็ต้องอดทน และจะประสบความสำเร็จในที่สุด
- N (necessitate) แปลว่า การให้ความสำคัญ เพราะผู้รับบริการคือคนสำคัญ และการได้รับการดูแลจากเราเป็นอย่างดีเราต้องทำให้ผู้รับบริการทุกคนเป็นคนพิเศษ ไม่แบ่งแยกหรือเลือกที่รักมักที่ชัง
- D (devote) แปลว่า อุทิศตนทุ่มเททำงานด้วยหัวใจบริการอย่างเต็มที่

/๑๖. เอกสารอ้างอิง...

๑๖. เอกสารอ้างอิง

๑. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
๒. ประกาศและกฎกระทรวงที่ออกตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
๓. ประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ลงวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดู
๔. ประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ลงวันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๔๒ เรื่อง การเรียกการขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของราชการ

๑๗. แบบฟอร์มต่าง ๆ

๑. แบบคำร้องขอข้อมูลข่าวสาร
๒. แบบแสดงความคิดเห็นและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
๓. แบบฟอร์มการลงลายมือชื่อผู้รับบริการโครงการจังหวัดเคลื่อนที่
๔. แบบฟอร์มการลงลายมือชื่อผู้รับบริการ รับแผ่นพับ/ซีดี ประชาสัมพันธ์ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการพ.ศ. ๒๕๔๐
๕. แบบฟอร์มทะเบียนสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสาร
๖. รายงานจำนวนผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารประจำเดือน /ประจำปีงบประมาณ
๗. ตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ประจำปีงบประมาณ
๘. ตัวอย่างดัชนีรวมข้อมูลข่าวสาร
๙. ตัวอย่างสารบัญประจำปี