



คู่มือการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงานและลูกจ้างของสำนักงานสภาเกษตรกรแห่งชาติ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีกระบวนการที่ถูกต้องเหมาะสม

๒. ขอบเขต

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานสภาเกษตรกรแห่งชาติ ได้อธิบายขั้นตอนต่างๆ ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียด รูปแบบการดำเนินการ แบบฟอร์ม และเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยมีเนื้อหาการปฏิบัติงานที่ครอบคลุมการตั้งแต่เริ่มต้นตลอดจนสิ้นสุดกระบวนการดำเนินการ

๓. ประเภทข้อร้องเรียน

๓.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง ข้อสงสัยในด้านการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือมีการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ต้องการให้พนักงานหรือลูกจ้าง ชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๓.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง ข้อสงสัย ความไม่พึงพอใจด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ต้องการให้ผู้ให้บริการชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างให้ถูกต้องและชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๓.๓ ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านอื่นๆ ที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้สำนักงานสภาเกษตรกรแห่งชาติ แก้ไขและดำเนินการให้ถูกต้องและโปร่งใส

๔. คำจำกัดความ

๔.๑ ข้อร้องเรียน : หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของพนักงานหรือลูกจ้าง และข้อกล่าวหาว่า

๔.๒ ผู้ร้องเรียน : หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ องค์กรภาคเอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อกับสำนักงานสภาเกษตรกรแห่งชาติหรือสำนักงานสภาเกษตรกรจังหวัด

๔.๓ ทุจริต : หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มีขอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๕. ขั้นตอนการดำเนินงาน

๕.๑ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานสภาเกษตรกรแห่งชาติ รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การร้องเรียนด้วยตนเอง เว็บไซต์ E-mail เป็นต้น

ซึ่งเรื่องร้องเรียนนั้น ให้ถือเป็นความลับของทางราชการ โดยนาระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ มาบังคับใช้โดยอนุโลม

๕.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานสภาเกษตรกรแห่งชาติ รับรายงานให้เลขาธิการสภาเกษตรกรแห่งชาติทราบทันที

๕.๓ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานสภาเกษตรกรแห่งชาติ ผู้ได้รับมอบหมายประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการพิจารณารวบรวมข้อมูลหรือพิจารณาส่งเรื่องยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องนั้นๆ โดยเร็ว พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้าเป็นระยะ

๕.๔ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาและตรวจสอบข้อมูล เพื่อเสนอต่อเลขาธิการสภาเกษตรกรแห่งชาติ

๕.๕ เลขาธิการสภาเกษตรกรแห่งชาติ พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง แล้วแต่กรณี เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐาน

๕.๖ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง แล้วแต่กรณี ดำเนินการพิจารณาและทำรายงานสรุปความเห็นเสนอต่อผู้แต่งตั้ง ภายในระยะเวลาที่กำหนด

๕.๗ ความเห็นของคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง แบ่งออกเป็น ๒ กรณี

๑) กรณีข้อร้องเรียนไม่มีมูล เสนอความเห็นควรยุติ และให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการ

๒) กรณีข้อร้องเรียนมีมูล เสนอความเห็นว่าเป็นการทำให้ร้ายแรง/ไม่ร้ายแรง ให้เลขาธิการสภาเกษตรกรแห่งชาติ เพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยอย่างร้ายแรง พิจารณาดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐาน และทำรายงานสรุปความเห็นเสนอต่อผู้แต่งตั้ง ภายในระยะเวลาที่กำหนด และให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการ

๕.๘ ติดตามและประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

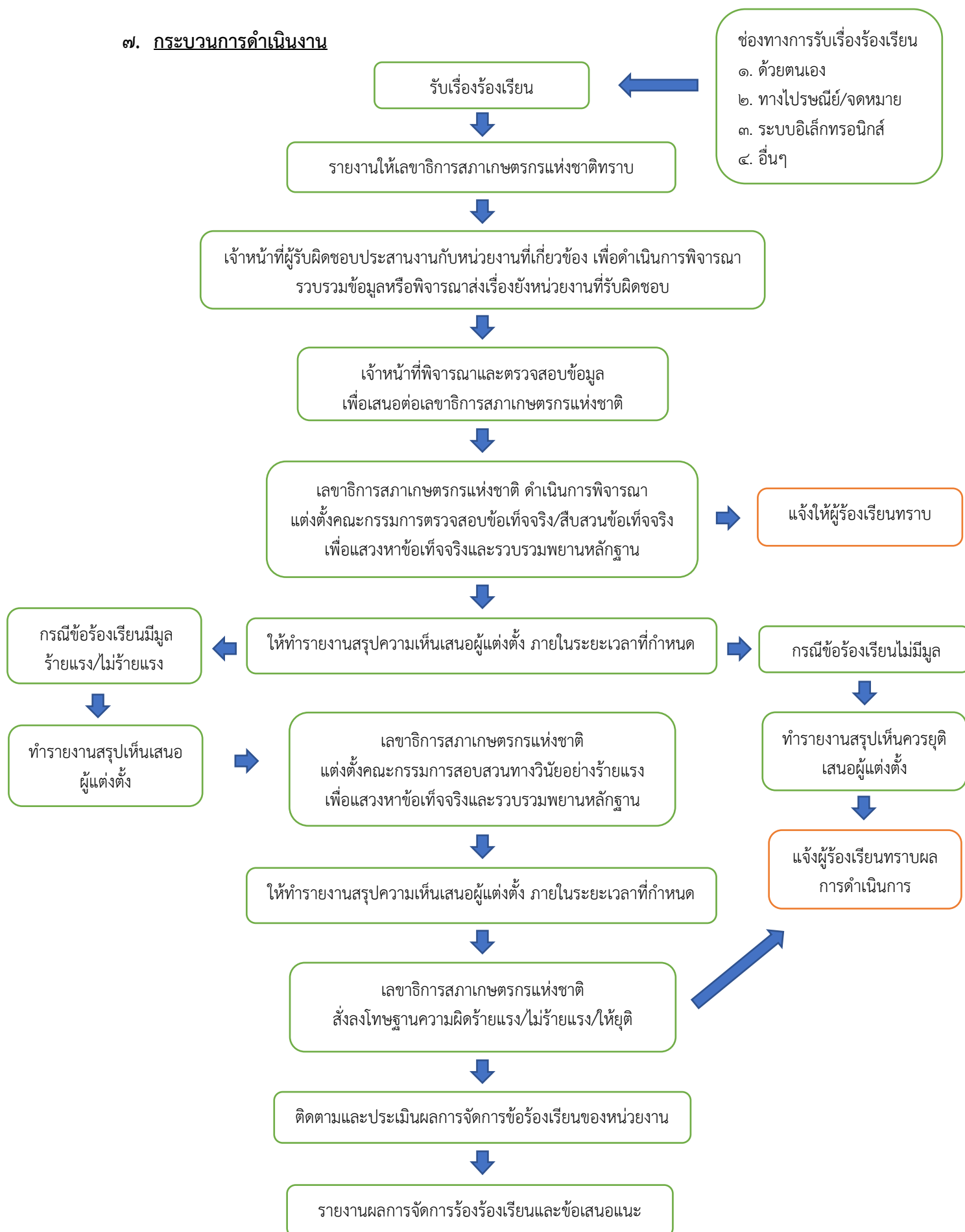
๕.๙ รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการจัดการข้อร้องเรียน

๖. การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๖.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ตามช่องทางที่กำหนด โดยให้ผู้ร้องเรียนทำบันทึกโดยกรอกข้อมูล รายละเอียด ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงานหรือชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด เพื่อประโยชน์ในการแจ้งผลการดำเนินการกลับไปยังผู้ร้องเรียนทราบ หากผู้ร้องเรียนประสงค์ที่จะปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนให้ระบุไว้ในแบบฟอร์มเอกสาร ซึ่งสำนักงานสภาเกษตรกรแห่งชาติจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับอย่างเคร่งครัด

๖.๒ เมื่อได้รับข้อร้องเรียนแล้ว สำนักงานสภาเกษตรกรแห่งชาติ จะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนทันที

๗. กระบวนการดำเนินงาน



แบบแจ้งข้อร้องเรียน
สำนักงานสภาเกษตรกรแห่งชาติ

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน เลขาธิการสภาเกษตรกรแห่งชาติ

☐ ข้าพเจ้า ชื่อ..... นามสกุลอายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ถนน ตำบล/แขวง
อำเภอ/เขต จังหวัด รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์

☐ มีความประสงค์ขอให้ปกปิดชื่อ
ขอร้องเรียน นาย/นาง/นางสาว/อื่นๆ
ได้กระทำการอันเป็นการทุจริตและพฤติมิชอบหรือฝ่าฝืนการปฏิบัติหน้าที่หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ในการ.....
.....
.....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาด้วยแล้ว คือ

- ๑) จำนวน แผ่น
๒) จำนวน แผ่น
๓) จำนวน แผ่น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นต่อสำนักงานสภาเกษตรกรแห่งชาติ เป็นความจริงทุกประการ และขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้น และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำข้อความอันเป็นเท็จแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ผู้ใดผู้หนึ่งได้รับความเสียหายนั้น เป็นการกระทำความผิดทางอาญาฐานแจ้งข้อความอันเป็นเป็นต่อเจ้าพนักงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ผู้ร้องเรียน
(.....)

ช่องทางการร้องเรียน ☐ ด้วยตนเอง ☐ ไปรษณีย์/จดหมาย ☐ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ☐ อื่นๆ

(ลงชื่อ) เจ้าหน้าที่ผู้รับเรียนร้องเรียน
(.....)
วันที่ เดือน พ.ศ.