



ประกาศสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร
เรื่อง ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

เนื่องจากปัจจุบันมีผู้ที่กล่าวอ้างว่ามีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานกองทุนฯ หรือบุคลากรในกองทุนฯ อยู่เป็นประจำ ทำให้มีผู้ที่ต้องการขอความเป็นธรรมจากกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร โดยวิธีการร้องทุกข์หรือร้องเรียน ดังนั้นเพื่อให้การบริหารงานที่ดี สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร จึงขอกำหนดเรื่องราวในการทุกข์/ร้องเรียนบุคลากรในหน่วยงานของกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ดังนี้

๑. การร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยวาจา

๑.๑ มาร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเอง ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน สามารถให้ถ้อยคำแก่พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของกองทุนฯ ได้ โดยพนักงานหรือเจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรตามแบบฟอร์มที่สำนักงานกำหนด และเมื่อบันทึกเสร็จแล้ว พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้บันทึกจะอ่านให้แก่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนฟัง และให้ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ โดยแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้พร้อมกับเอกสารที่ใช้เป็นพยานหลักฐาน มอบไว้พร้อมกับบันทึกการร้องทุกข์/ร้องเรียน หากผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ไม่ลงลายมือชื่อในบันทึกดังกล่าว สำนักงานจะมีรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนดังกล่าวไว้ สำหรับกรณีที่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ได้รับมอบอำนาจจากบุคคลอื่นให้มาดำเนินการแทน ให้ใช้ใบมอบอำนาจและสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจด้วย การดำเนินการก็เช่นเดียวกัน

การดำเนินการร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยวาจา ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน สามารถมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ที่สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร(สำนักงานใหญ่)/สำนักงานสาขากิจการสาขาภูมิภาค/สำนักงานสาขาจังหวัดทุกจังหวัด

๑.๒ การร้องทุกข์/ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้เจ้าพนักงานหรือเจ้าหน้าที่สอบถามรายละเอียดของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ชัดเจน (ชื่อ-สกุล เลขบัตรประจำตัวประชาชน ที่อยู่ สถานที่ทำงาน เบอร์โทรศัพท์) แล้วให้บันทึกข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ไว้ตามแบบฟอร์มการร้องทุกข์/ร้องเรียนตามที่สำนักงานกำหนด ไว้ให้ชัดเจน เมื่อบันทึกเสร็จแล้วให้เจ้าพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้บันทึกนั้นลงลายมือชื่อไว้ในบันทึกนั้น

การดำเนินการร้องทุกข์/ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน สามารถร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ที่สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร(สำนักงานใหญ่)/สำนักงานสาขากิจการสาขาภูมิภาค/สำนักงานสาขาจังหวัดทุกจังหวัด

๒. การร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือ(ลายลักษณ์อักษร) ในหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียนจะต้องมีรูปแบบลักษณะดังนี้

๒.๑ ชื่อ-สกุล เลขบัตรประจำตัวประชาชน ที่อยู่ สถานที่ทำงาน เบอร์โทรศัพท์ ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

๒.๒ ระบุเรื่องราวอันเป็นเหตุร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมรายละเอียดของข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่ได้มาร้องทุกข์/ร้องเรียนให้ชัดเจน

๒.๓ ใช้ถ้อยคำที่ร้องทุกข์/ร้องเรียนที่สุภาพ อ่านเข้าใจง่าย

/๒.๔ มีลายมือชื่อ...

๒.๔ มีลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (หากร้องทุกข์/ร้องเรียนแทนผู้อื่น ต้องมีใบมอบอำนาจพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนแนบมาด้วย)

การดำเนินการร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือ ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน สามารถร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ที่สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร(สำนักงานใหญ่)/สำนักงานสาขาจัดการสาขาภูมิภาค/สำนักงานสาขาจังหวัดทุกจังหวัด หรือส่งทางไปรษณีย์ก็ได้

*กรณีที่มีการร้องทุกข์เป็นแบบบัตรสนเท่ห์ สำนักงานจะไม่รับพิจารณาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนดังกล่าว

ขั้นตอนการดำเนินการหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. เมื่อสำนักงานฯได้รับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียนแล้ว ให้เจ้าพนักงาน/เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จะนำหนังสือดังกล่าวเพื่อลงทะเบียนรับหนังสือตามขั้นตอนของสำนักงานเพื่อเสนอหนังสือดังกล่าวให้แก่ผู้บังคับบัญชาทราบ โดยส่วนลงทะเบียนรับหนังสือจะทำการคัดแยกหนังสือว่าผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาระดับใด เช่น ประธานกรรมการกองทุน ประธานกรรมการบริหาร ประธานกรรมการจัดการหนี้ของเกษตรกร หรือเลขาธิการสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร แล้วเสนอให้ผู้บังคับบัญชาส่วนงานของตนทราบเพื่อพิจารณาเบื้องต้น

๒. ผู้บังคับบัญชาเบื้องต้น จะพิจารณาเพื่อเสนอเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำเสนอแก่ผู้ที่มีชื่อรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ดังนี้

เรียน ประธานกรรมการกองทุนและประธานกรรมการบริหาร และเลขาธิการสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ส่งมอบให้แก่ ส่วนเลขานุการของสำนักงาน

เรียน ประธานกรรมการจัดการหนี้ของเกษตรกร ส่งมอบให้แก่ส่วนงานเลขานุการสำนักงานจัดการหนี้ของเกษตรกร

๓. ส่วนงานเลขานุการของสำนักงานและเลขานุการของสำนักงานจัดการหนี้ของเกษตรกร จะนำเรื่องดังกล่าวเสนอต่อผู้บังคับบัญชาดังกล่าว

๔. ผู้บังคับบัญชาดังกล่าว ก็จะพิจารณาเพื่อดำเนินการขอร้องทุกข์/ร้องเรียนดังกล่าว เพื่อตรวจสอบหาข้อเท็จจริงหรือข้อมูลตามที่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนมา โดยการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ชี้แจงก่อนหรือจะแต่งตั้งคณะทำงานหรือคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อน

๕. หากผู้ที่ถูกร้องเรียนเป็นบุคลากรของกองทุนฯ และมีพฤติการณ์ตามข้อร้องเรียนจริง สำนักงานจะลงโทษตามกฎหมายและระเบียบของกองทุนฯต่อไป หรือหากไม่มีความผิดก็จะยุติเรื่อง

๖. ผลการร้องทุกข์/การร้องเรียนและการดำเนินการทั้งหมด ให้สำนักงานแจ้งแก่ผู้ที่ร้องทุกข์/ร้องเรียนทราบทันที

๗. ระยะเวลาในการดำเนินงานดังกล่าวใช้ระยะเวลาประมาณ ๙๐ วัน

การสรุปข้อเท็จจริง การวินิจฉัย และรายงาน

หลังจากดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงแล้ว สำนักงาน จัดทำคำวินิจฉัย ซึ่งต้องระบุว่ากระทำผิดตามกฎหมายหรือระเบียบใด กระทำร้ายแรงหรือไม่ โดยให้รายงานพร้อมทั้งข้อเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๙

เดือนสิงหาคม ๒๕๕๙

(นายวัชรพันธุ์ จันทขจร)

เลขาธิการสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร