



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

จัดทำโดย
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียนและร้องทุกข์ทั้งหมดทั้งหมดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร เช่น การให้บริการฟื้นฟูแก่เกษตรกร ด้านการจัดการหนี้ของเกษตรกรสมาชิก และการให้บริการอื่นๆของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร เป็นต้น โดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์พ.ศ.๒๕๒๒

สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรเป็นใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียนและร้องทุกข์รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการและให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียนและร้องทุกข์รวมถึงเกษตรกรผู้มารับบริการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

การปฏิบัติงาน “เรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์”

สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร : กฟก.

1. หลักการและเหตุผล

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ ของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร(กฟก.) ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานของความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

2. ขอบเขต

การประสานงานรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานภายใน และส่วนงานกลางของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร(กฟก.) เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอผู้บริหาร

3. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆที่กำหนดไว้ เนื่องจากไม่ได้รับการบริการตามสิทธิที่กำหนด ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน หรือได้รับความเสียหาย หรือความเดือดร้อนอันเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร(กฟก.) หรือหน่วยงานภายในของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร(กฟก.) เรื่องร้องเรียน แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) เรื่องร้องเรียนทั่วไป 2) เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

4. การให้บริการ :

4.1 ระยะเวลาการให้บริการ : วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)
ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

4.2 ช่องทางการให้บริการ

4.2.1 ช่องทางโทรศัพท์ :

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กฟก. โทร. 02-158-0342 ต่อ 3703

4.2.2 ช่องทางจุดบริการประชาชน :

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

ชั้น 3 อาคารซีอีซี 68/ ถนนกำแพงเพชร 6 แขวงลาดยาว เขตจตุจักร

กรุงเทพมหานคร 10900

โทรศัพท์ 02-158-0342 โทรสาร 02-158-0268

4.2.3 ช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : E-Mail : planbkk2557@gmail.com

4.2.4 ช่องทางไปรษณีย์ :

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร
ชั้น 3 อาคารซีอีซี 68/ ถนนกำแพงเพชร 6 แขวงลาดยาว เขตจตุจักร
กรุงเทพมหานคร 10900
โทรศัพท์ 02-158-0342 โทรสาร 02-158-0268

5. ระยะเวลาดำเนินการ

5.1 เรื่องร้องเรียนทั่วไป : ตรวจสอบข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน

5.2 เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง : ตรวจสอบข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน

ทั้งนี้ หากการร้องเรียนตามข้อ 5.1 และข้อ 5.2 มีกรณีเกี่ยวข้องกับงานวินัย หรือเรื่องความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาดำเนินการเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่กำหนดแล้วแต่กรณี

5.3 เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนในรูปแบบฟอร์มตามที่กำหนด

5.4 สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : ได้มีการชี้แจง ให้คำแนะนำ หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้วแต่กรณี

6. หน้าที่ความรับผิดชอบ

6.1 เลขาธิการสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร : อนุมัติ ติดตามผลการดำเนินงาน

6.2 ผู้อำนวยการสำนักกฎหมาย / ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบ / ผู้อำนวยการสำนักบริหาร / ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ / หัวหน้าส่วนทรัพยากรบุคคล / หัวหน้าส่วนนโยบายและแผน (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์) : ตรวจสอบ พิจารณาคำร้องเรียนและรายงานต่อเลขาธิการสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร และรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้ร้องเรียนหลังพิจารณาและดำเนินการแล้วเสร็จ

6.3 เจ้าหน้าที่หน่วยงานภายใน(ที่เกี่ยวข้อง) / เจ้าหน้าที่ฝ่ายอำนวยการ : ดำเนินการรับเรื่อง แก้ไขปัญหาเบื้องต้น และส่งต่อไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

7.1 ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

7.1.1 เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนตามระบบสารบรรณ

7.1.2 เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ให้สอบรายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้พร้อมรายละเอียดที่ต้องการเรียนเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด และรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ หากกรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์แสดงตนโดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภายใน หรือส่วนงานกลางจะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจจากนั้นแจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงานหากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน 15 วัน ทำการสามารถสอบถามได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ 02-158-0342 และส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

7.2 การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียนต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรและอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 1 วันทำการ หลังได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอเลขาธิการ กพค.ทราบ

7.3 การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีกและแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน 15 วัน ทำการยกเว้นเรื่องร้องเรียน 2 กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ กพค. ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน 3 วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ 5 วัน

- กรณีซับซ้อนเป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า 15 วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะๆ

7.4 การตอบข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาที่กำหนดพร้อมกับรายงานผลการดำเนินการเสนอเลขาธิการสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร เพื่อทราบ

7.5 การรวบรวมข้อมูล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสำนักที่เกี่ยวข้อง จะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน คำชี้แจงหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอเลขาธิการสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร และทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบเป็นประจำทุกๆ สามเดือน

7.6 ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ / หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

8. มาตรฐานงาน

8.1 การรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจจากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน 15 วัน ทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ข้างต้น ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องผู้ร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

9. ระบบติดตามและประเมินผล

9.1 หน่วยงานภายใน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง พร้อมรายงานปัญหาอุปสรรคการดำเนินงาน มาয়งเลขาธิการ กพก. ภายใน วันที่ 30 ของเดือนเมษายน วันที่ 30 ของเดือนสิงหาคม และวันที่ 30 ของเดือนธันวาคม ของทุกปีงบประมาณ และมอบสำนักกฎหมายให้ความเห็น ติดตามและประเมินผล สรุปผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน เสนอ เลขาธิการ กพก. เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ และหาก เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนคณะกรรมการบริหารในการประชุมต่อไป