



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน
กรณีเกิดการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤตินิชอบของผู้ปฏิบัติงาน
สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

จัดทำโดย
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียนและร้องทุกข์ทั้งหมดทั้งหมดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร เช่น การให้บริการฟื้นฟูแก่เกษตรกร การจัดการหนี้ของเกษตรกรสมาชิก และการให้บริการอื่นๆของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร เป็นต้น โดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์พ.ศ. ๒๕๒๒

สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประทุพติมิชอบของผู้ปฏิบัติงาน สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อใช้สำหรับประชาชน และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติ และรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียนและร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการและให้บริการกับประชาชน ผู้ร้องเรียนและร้องทุกข์ รวมถึงเกษตรกรผู้มารับบริการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

**คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน
กรณีเกิดการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤตินิชอบของผู้ปฏิบัติงาน
สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร
พ.ศ. ๒๕๖๖**

๑. หลักการและเหตุผล

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤตินิชอบของผู้ปฏิบัติงาน สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุดบนพื้นฐานของความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต

การประสานงานรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานภายใน และส่วนงานกลางของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร(กฟก.) เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอผู้บริหาร

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆที่กำหนดไว้ เนื่องจากไม่ได้รับการบริการตามสิทธิที่กำหนด ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน หรือได้รับความเสียหาย หรือความเดือดร้อนอันเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร(กฟก.) หรือหน่วยงานภายในของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร(กฟก.) เรื่องร้องเรียน แบ่งเป็น ๒ ประเภท ได้แก่ ๑) เรื่องร้องเรียนทั่วไป ๒) เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

๔. การให้บริการ :

๔.๑ ระยะเวลาการให้บริการ :

วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)
ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๔.๒ ช่องทางการให้บริการ

๔.๒.๑ ช่องทางโทรศัพท์ :

- สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร (สำนักงานใหญ่)
อาคารซีอีซี (CEC) เลขที่ ๖๘/๑๒ ชั้น ๓ – ๕ ถ.กำแพงเพชร ๖ แขวงลาดยาว
เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐ โทร. ๐ ๒๑๕๘ ๐๓๔๒ โทรสาร ๐ ๒๑๕๘ ๐๓๒๘ - ๙
 - ศูนย์บริการและอำนวยความสะดวกสมาชิกกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร
โทร. ๐๘๐ ๐๗๐ ๒๙๙๑, ๐๘๐ ๐๗๐ ๒๓๓๔
- หรือติดต่อสำนักงานสาขาจังหวัด : ที่อยู่สำนักงานสาขาจังหวัด และสำนักกิจการสาขามิติภาค

๔.๒.๒ ช่องทางจุดบริการประชาชน :

ศูนย์บริการและอำนวยความสะดวกสมาชิกกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร
สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ชั้น ๓ อาคารซีอีซี

เลขที่ ๖๘/ ถนนกำแพงเพชร ๖ แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐

โทรศัพท์ ๐๒ ๑๕๘ ๐๓๔๒ โทรสาร ๐๒ ๑๕๘ ๐๒๖๘

โทร. ๐๘๐ ๐๗๐ ๒๙๙๑, ๐๘๐ ๐๗๐ ๒๓๓๔

๔.๒.๓ ช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ :

E-mail (กลาง) : frdfund@frdfund.go.th

E-mail (รับเรื่องร้องเรียน) : complaint@frdfund.go.th

๔.๒.๔ ช่องทางไปรษณีย์ :

ศูนย์บริการและอำนวยความสะดวกสมาชิกกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร
สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ชั้น ๓ อาคารซีอีซี

เลขที่ ๖๘/ ถนนกำแพงเพชร ๖ แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐

โทรศัพท์ ๐๒ ๑๕๘ ๐๓๔๒ โทรสาร ๐๒ ๑๕๘ ๐๒๖๘

โทร. ๐๘๐ ๐๗๐ ๒๙๙๑, ๐๘๐ ๐๗๐ ๒๓๓๔

๕. ระยะเวลาดำเนินการ

๕.๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป : ตรวจสอบข้อร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน

๕.๒ เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง : ตรวจสอบข้อร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน

ทั้งนี้ หากการร้องเรียนตามข้อ ๕.๑ และข้อ ๕.๒ มีกรณีเกี่ยวข้องกับทางวินัย หรือเรื่องความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาดำเนินการเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่กำหนดแล้วแต่กรณี

๕.๓ เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนในรูปแบบฟอร์มตามที่กำหนด

๕.๔ สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : ได้มีการชี้แจง ให้คำแนะนำ หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้วแต่กรณี

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๖.๑ เลขานุการสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร : อนุมัติ ติดตามผลการดำเนินงาน

๖.๒ ผู้อำนวยการสำนักกฎหมาย/ ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบ/ ผู้อำนวยการสำนักบริหาร/ ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ/ หัวหน้าส่วนทรัพยากรบุคคล/ หัวหน้าส่วนนโยบายและแผน

ศูนย์บริการและอำนวยความสะดวกสมาชิกกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร : ตรวจสอบ พิจารณา คำร้องเรียนและรายงานต่อเลขาธิการสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร และรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้ร้องเรียนหลังพิจารณาและดำเนินการแล้วเสร็จ

๖.๓ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภายใน (ที่เกี่ยวข้อง) / เจ้าหน้าที่ฝ่ายอำนวยการ : ดำเนินการรับเรื่องแก้ไขปัญหาเบื้องต้น และส่งต่อไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

๗.๑.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนตามระบบสารบรรณ

๗.๑.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ให้สอบรายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้พร้อมรายละเอียดที่ต้องการร้องเรียนเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด และรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ หากกรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์แสดงตนโดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภายใน หรือส่วนงานกลางจะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจจากนั้นแจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงานหากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วัน ทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๑๕๘-๐๓๔๒ และส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

๗.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียนต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอเลขาธิการ กพก. ทราบ

๗.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ กพก. ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาลแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๕ วัน

- กรณีซับซ้อนเป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๑๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะๆ

๗.๔ การตอบข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาที่กำหนด พร้อมกับรายงานผลการดำเนินการเสนอเลขาธิการสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร เพื่อทราบ

๗.๕ การรวบรวมข้อมูล

ศูนย์บริการและอำนวยความสะดวกสมาชิกกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร และสำนักที่เกี่ยวข้อง จะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน คำชี้แจงหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งขอเสนอแนะ เสนอเลขาธิการสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร และทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบเป็นประจำทุกๆ สามเดือน

๗.๖ ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน

ศูนย์บริการและอำนวยความสะดวกสมาชิกกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร/
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘. มาตรฐานงาน

๘.๑ การรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจจากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ข้างต้น ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องผู้ร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๙. ระบบติดตามและประเมินผล

๙.๑ หน่วยงานภายใน

- ศูนย์บริการและอำนวยความสะดวกสมาชิกกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง พร้อมรายงานปัญหาอุปสรรค การดำเนินงาน มายังเลขาธิการ กพค. ภายในวันที่ ๓๐ หรือ ๓๑ ของทุกเดือน

- มอบหมายให้ สำนักกฎหมายให้ความเห็น ติดตาม ประเมินผล สรุปผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน เสนอเลขาธิการ กพค. เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ และหากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกัน หรือนำเรียนคณะกรรมการบริหารในการประชุมต่อไป
