



คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน
กรณีเกิดการทุจริต
ต่อหน้าที่หรือการประพฤตินิชอบของผู้ปฏิบัติงาน
สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

ร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงาน

*****ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ*****

สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไป ร้องเรียนและร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชน ผู้ร้องเรียนและร้องทุกข์ทั้งหมดทั้งหมดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร เช่น การให้บริการฟื้นฟูแก่เกษตรกร การจัดการหนี้ของเกษตรกรสมาชิก และการให้บริการอื่นๆ ของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร เป็นต้น โดยการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๒๒

สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤตินิชอบของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร เพื่อใช้สำหรับประชาชน และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติ ป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานและกำหนดช่องทางการร้องเรียนและร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการและให้บริการกับประชาชน ผู้ร้องเรียนและร้องทุกข์ รวมถึงเกษตรกรผู้มารับบริการ

สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร

**คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน
กรณีเกิดการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤติดมิชอบของผู้ปฏิบัติงาน
สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร**

๑. หลักการและเหตุผล

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤติดมิชอบของผู้ปฏิบัติงาน 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 และสำนักกิจการสาขามิภาค

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 มีกรณีเกี่ยวข้องกับวินัย หรือเรื่องความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาดำเนินการเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่กำหนดแล้วแต่กรณี

๕.๓ เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนในแบบฟอร์มตามที่กำหนด

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 คำร้องเรียนและรายงานต่อเลขานุการสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร 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 จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใดทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภายใน หรือส่วนงานกลางจะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจจากนั้นแจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงานหากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วัน ทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๑๕๘-๐๓๔๒ และส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

๗.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

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

๗.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

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

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ กพค. ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๕ วัน

- กรณีซับซ้อนเป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๑๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะๆ

๗.๔ การตอบข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาที่กำหนด พร้อมกับรายงานผลการดำเนินการเสนอเลขาธิการสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร เพื่อทราบ

๗.๕ การรวบรวมข้อมูล

ศูนย์บริการและอำนวยความสะดวกสมาชิกกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร และสำนักที่เกี่ยวข้อง จะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน คำชี้แจงหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ 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

ตัวอย่างแบบคำร้อง

แบบคำร้อง เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่.....

วันที่.....

เรื่อง

เรียน

ข้าพเจ้า.....อยู่ที่บ้านเลขที่.....หมู่.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....หมายเลขโทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียนบุคลากรของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร
เพื่อให้สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร พิจารณาดำเนินการสอบสวนหาข้อเท็จจริงหรือแก้ไขปัญหา
ให้แก่ข้าพเจ้า ดังนี้.....

.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คำร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริง และยินดีรับผิดชอบในทางแพ่ง
และทางอาญาหากข้าพเจ้าแจ้งเรื่องเท็จ หรือมีเจตนากลั่นแกล้งผู้อื่นให้ได้รับโทษ

โดยข้าพเจ้าขอส่งหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ดังนี้

๑. จำนวน แผ่น
๒. จำนวน แผ่น
๓. จำนวน แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ร้องเรียน

หมายเหตุ : แบบคำร้อง เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มีรูปแบบเฉพาะเจาะจง
ดังนั้นผู้ร้องเรียนจึงสามารถเขียน/พิมพ์ หรือใช้แบบคำร้องข้างต้นได้



CONTACT US

สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร
อาคารซีอีซี (CEC)
เลขที่ 68/12 ชั้น 3 – 5 ถ.กำแพงเพชร 6
แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900



Ins. 02-158-0342



<https://frdfund.org/th/>