

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
และการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดตราด

๑. คำจำกัดความ

ร้องเรียน หมายถึง การเสนอเรื่องราวเพื่อขอความช่วยเหลือ ต่อหน่วยงานเพื่อขอให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา ให้ความช่วยเหลือ หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง

ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอความช่วยเหลือ

๑. โดยศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย (คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์/ร้องเรียน, ๒๕๕๔) แบ่งการพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ

๑.๑ เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ หรือการปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายเดือดร้อน รวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

๒. โดยศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช ผ่านทาง <https://pirunraj.com/moac/webfront/login.aspx>

ร้องเรียนทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ของสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดตราด กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจจะเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำความผิดมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่วนส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดตราด

๒. การจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐ ประชาชน และภาคีเครือข่าย ทราบถึงช่องทาง วิธีการ ขั้นตอนในการแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการร้องเรียนร้องทุกข์ ของสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดตราด

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดตราด มีขั้นตอน/กระบวนการ แนวทางในการปฏิบัติงาน ที่สอดคล้องกับระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดำเนินการจัดการได้ตามกำหนดไว้เป็นมาตรฐานเหมาะสม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๓. ขอบกฎหมาย

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ดำเนินตามกฎหมาย ดังนี้

๓.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา ๔๑ (๒) บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว และ มาตรา ๔๑ (๓) บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิฟ้องหน่วยงานของรัฐให้รับผิด เนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ

๓.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิได้อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินงานด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

๓.๓ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ส่วนที่ ๒ การดำเนินการพิจารณาคำร้องทุกข์ ข้อ ๒๙ คำร้องทุกข์ที่เสนอต่อส่วนราชการตามข้อ ๒๒ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ลงทะเบียนคำร้องทุกข์ในระบบการพิจารณา แล้วตรวจคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รับดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไปตามข้อ ๓๓ ถ้าเห็นว่าคำร้องทุกข์นั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าด้วยเหตุใดๆ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการแนะนำให้ผู้ร้องทุกข์แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หรือผู้ร้องทุกข์ไม่แก้ไขคำร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์เท่าที่จะสามารถกระทำได้

๔. ช่องทางการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการร้องเรียนทุกข์ของสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดตราด

๔.๑ เข้ามาใช้บริการด้วยตนเอง (Walk in)

ที่ตั้งหน่วยงาน : สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดตราด ศาลากลางจังหวัดตราด ชั้น ๒ ถนนราชภัฏนิคม ตำบลบางพระ อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ๒๓๐๐๐

๔.๒ หนังสือ / จดหมายทางไปรษณีย์

ที่ตั้งหน่วยงาน : สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดตราด ศาลากลางจังหวัดตราด ชั้น ๒ ถนนราชภัฏนิคม ตำบลบางพระ อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ๒๓๐๐๐

๔.๓ ทางโทรศัพท์

หมายเลข ๐ ๓๙๕๒ ๒๘๖๓

โดยเจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกคำร้องเรียนไว้เป็นข้อมูลพยานหลักฐาน

๔.๔ ทางเว็บไซต์สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดตราด

- แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ที่อยู่เว็บไซต์ <https://www.opsmoac.go.th/trat-home>

- แจ้งร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

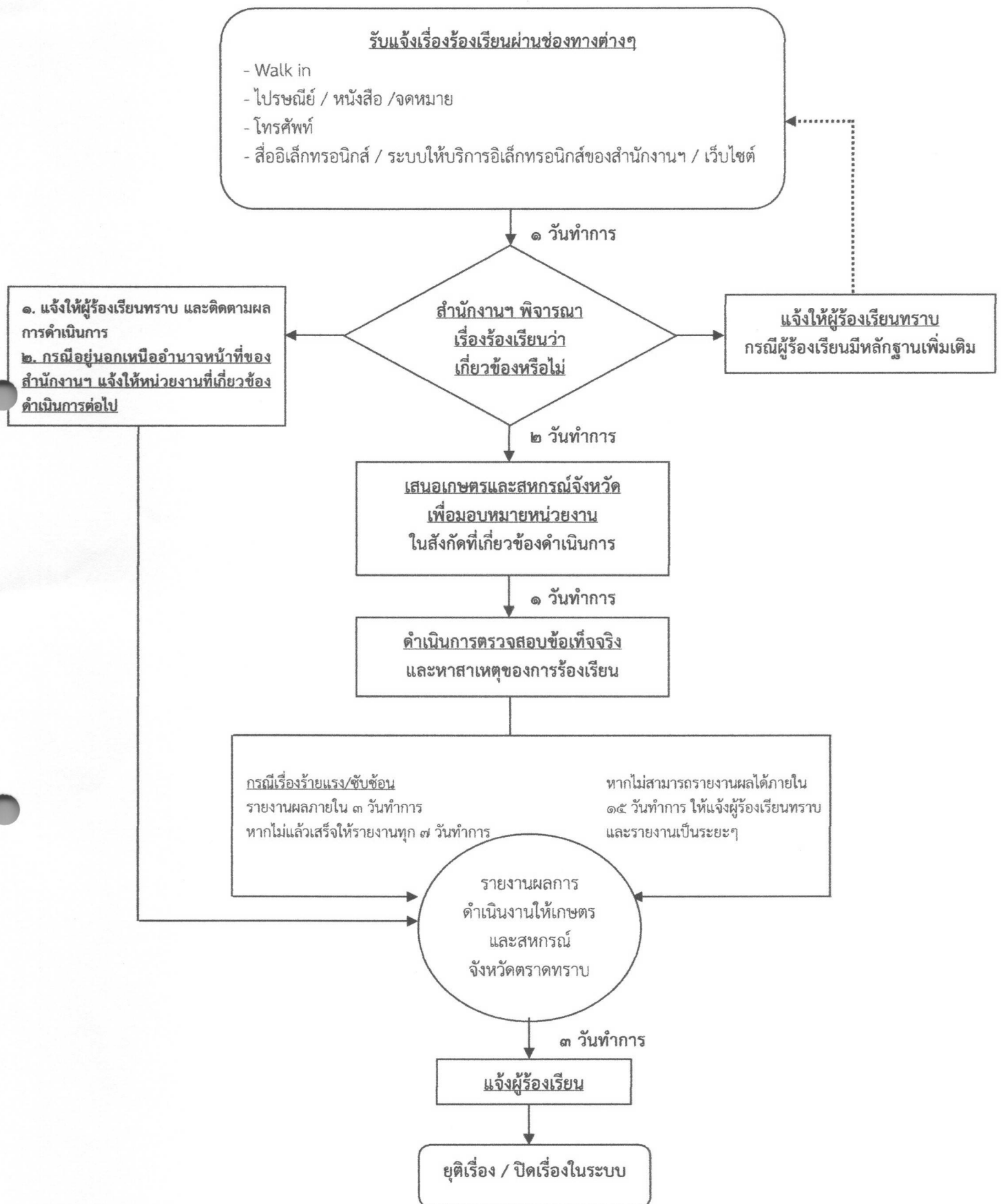
ที่อยู่เว็บไซต์ <https://www.opsmoac.go.th/trat-home>

- ศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช

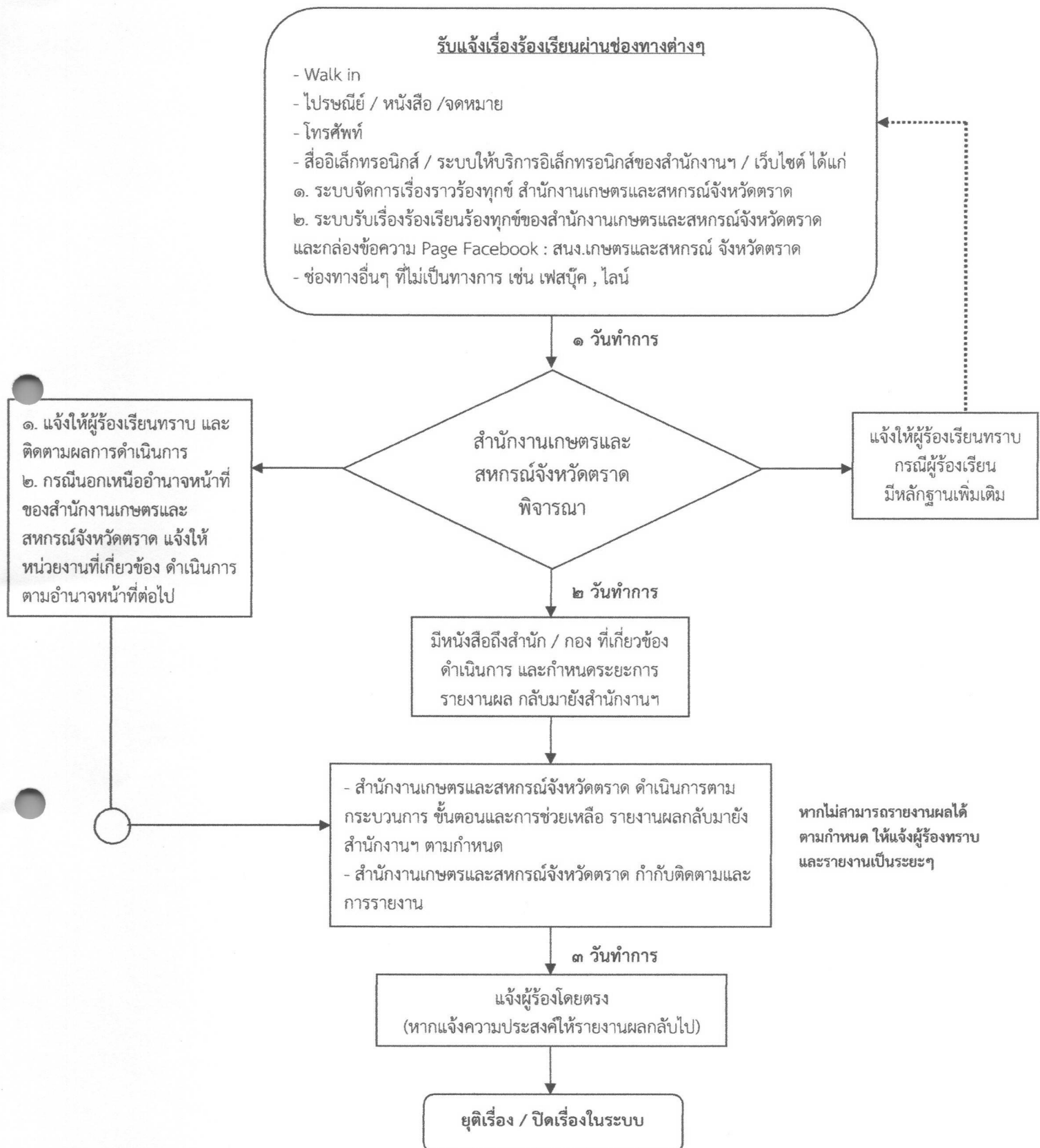
ที่อยู่เว็บไซต์ <https://pirunraj.com/moac/webfront/login.aspx>

๔.๕ ผ่านช่องทางอื่นๆ ที่ไม่เป็นทางการ เช่น เพจ Facebook : สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดตราด (<https://www.opsmoac.go.th/trat-home>)

๕. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดตราด



๖. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดตราด



๗. วิธีการยื่นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดตราด

๑. แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ของผู้ร้องเรียน / หน่วยงาน

๒. ใช้ถ้อยคำ หรือข้อความที่สุภาพ และต้องมีข้อมูล ดังนี้

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล / หน่วยงานที่สังกัด)

(๓) เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือเข้าลักษณะทุจริต หรือประพฤติมิชอบ ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติ

ตามกฎหมาย

(๔) รายละเอียดการร้องเรียน ร้องทุกข์

(๕) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางให้เบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนิน สืบสวน สอบสวนได้

(๖) ระบุพยานหลักฐานที่ชัดเจน เช่น เอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล คลิป VDO และภาพถ่าย (ถ้ามี)

(๗) ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะเพื่อให้สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดตราด นำไปพัฒนาปรับปรุง

๓. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงาน

๔. การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

๘. การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ประกอบด้วย

๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง และได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ

๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

๓. เรื่องดำเนินการแล้วแต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยดำเนินการ และขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

๔. เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดตราด จะไม่เปิดเผยข้อมูลรายละเอียดของผู้กล่าวหา ผู้แจ้งเบาะแส และผู้ซึ่งเป็นพยาน หรือกระทำการใดอันจะทำให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับบุคคลดังกล่าว โดยข้อมูลรายละเอียดจะถูกเก็บไว้เป็นความลับที่สุด