แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ กรมพัฒนาที่ดิน

สำหรับผู้รับบริการ

เมื่อมีการร้องเรียน กรมพัฒนาที่ดิน
จะไม่เปิดเผยข้อมูลรายละเอียดของผู้ร้องเรียน
ผู้กล่าวหา ผู้แจ้งเบาะแส และผู้ซึ่งเป็นพยาน
หรือกระทำการใด อันจะทำให้ทราบรายละเอียด
เกี่ยวกับบุคคลดังกล่าว โดยข้อมูลรายละเอียด
จะถูกเก็บเป็น
"ความลับที่สุด"

จัดทำโดย

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
กรมพัฒนาที่ดิน (ศปท.พด.)

1760 (สายด่วนกรมพัฒนาที่ดิน)

www.ldd.go.th

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กรมพัฒนาที่ดิน (ศปท.พด.) มีหน้าที่ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานราชการในกรมพัฒนาที่ดิน รับข้อร้องเรียน ประสาน เร่งรัด และติดตามเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาที่ดิน ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และสืบสวนข้อเท็จจริงการฝ่าฝืนตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กรมพัฒนาที่ดิน (ศปท.พด.) ได้เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ โดยนำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนประจำปี มาวิเคราะห์ วางระบบและปรับปรุงขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นหรือเป็นปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับภารกิจ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ และได้จัดทำคู่มือขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้เป็นคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Instruction) ของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาที่ดิน และเป็นคู่มือสำหรับประชาชนในการร้องเรียน แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาที่ดิน รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นหรือคำชมเชย ซึ่งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กรมพัฒนาที่ดิน (ศปท.พด.) หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ปฏิบัติงานและประชาชนผู้รับบริการ ให้มีความรู้ความเข้าใจและช่วยให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมพัฒนาที่ดิน มีประสิทธิผล ถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กรมพัฒนาที่ดิน (ศปท.พด.)
กันยายน ๒๕๖๘

สารบัญ

หน้า

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล ๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ ๒
๑.๓ ขอบเขต ๒
๑.๔ คำจำกัดความ ๒
๑.๕ สถานที่ตั้ง ๓

บทที่ ๒ กฎหมาย ระเบียบ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ กฎหมาย ระเบียบ ๔
๒.๒ แนวคิดและทฤษฎี ๕

บทที่ ๓ หลักเกณฑ์และขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๓.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน ๘
๓.๒ ขั้นตอนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน กรมพัฒนาที่ดิน ๑๐
๓.๓ ระยะเวลาการจัดการข้อร้องเรียน กรมพัฒนาที่ดิน ๑๐

บทที่ ๔ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ผู้รับบริการ)

๔.๑ การเข้าสู่เว็บไซต์การรับเรื่องร้องเรียน ๑๒
๔.๒ การเข้าสู่ระบบการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๑๕
๔.๓ การเข้าสู่ระบบร้องเรียนทั่วไป ๑๘

บทที่ ๕ บทสรุป ๒๑

ภาคผนวก

- แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน
- Info Graphic ประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียน
- ความสอดคล้องตามแนวทางการจัดทำคู่มือการขอรับบริการหรือแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ
- ความสอดคล้องตามแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

บทที่ ๑
บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ประชาชนได้รับความสะดวก ได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้ง คณะรัฐมนตรี มีมติรับทราบตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้เสนอเรื่องมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ ในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ โดยให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจและหน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการอย่างเคร่งครัด และให้ใช้กับกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความผิดเพราะปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่จนเกิดความเสียหายแก่ทางราชการ และมีนโยบายสำคัญเร่งด่วนในการปฏิรูประบบการบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปอย่างโปร่งใส เป็นที่เชื่อมั่นไว้วางใจของประชาชน

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กรมพัฒนาที่ดิน (ศปท.พด.) ได้ตระหนักถึงประโยชน์ต่อการเสริมสร้างความโปร่งใสภายในหน่วยงาน และให้ความสำคัญของการรับฟังความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะทำให้ได้รับข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน จากสถิติการรับเรื่องร้องเรียนของกรมพัฒนาที่ดิน ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๔ - ๒๕๖๘ มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งสิ้น จำนวน ๓๒ เรื่อง มากที่สุดปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และ ๒๕๖๗ จำนวน ๒๗ เรื่อง ส่วนเรื่องการร้องเรียนทั่วไป รวมทั้งสิ้น จำนวน ๑๐๓ เรื่อง มากที่สุดในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ และ พ.ศ. ๒๕๖๗ จำนวนปีละ ๒๗ เรื่อง ซึ่งผลจากการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ทำให้กรมพัฒนาที่ดิน สามารถให้บริการที่โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ ตามความต้องการของประชาชน ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร รายละเอียดตามตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ สถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนของกรมพัฒนาที่ดิน

จำนวนเรื่องร้องเรียนของกรมพัฒนาที่ดิน ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ - ๒๕๖๘							รวม
ที่	เรื่องร้องเรียน	๒๕๖๔	๒๕๖๕	๒๕๖๖	๒๕๖๗	๒๕๖๘	
๑	การทุจริต	๔	๓	๖	๓	๕	๒๑
๒	ประพฤติมิชอบ	-	-	-	-	๑๑	๑๑
๓	ทั่วไป	๒๗	๒๒	๒๐	๒๗	-	๑๐๓
รวมจำนวนเรื่องร้องเรียน		**๓๑**	**๒๕**	**๒๖**	**๓๐**	**๒๓**	**๑๓๕**

หมายเหตุ : จากการตรวจสอบข้อมูลจำนวนเรื่องร้องเรียน ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ – ๒๕๖๗ พบว่าในส่วนของเรื่องร้องเรียนทั่วไป มีเรื่องเกี่ยวกับการขอรับบริการวัสดุทางการเกษตรอยู่ด้วย ดังนั้นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ กรมพัฒนาที่ดินจึงได้จัดระเบียบเรื่องร้องเรียนให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ ITA โดยแยกเรื่องการขอรับบริการวัสดุการเกษตรออกจากเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมจัดหมวดหมู่เรื่องร้องเรียนใหม่ โดยแบ่งออกเป็น เรื่องร้องเรียนการทุจริต และเรื่องร้องเรียนประพฤติมิชอบ

ระบบจัดการเรื่องร้องเรียน จึงถือได้ว่าเป็นสิ่งที่จะขับเคลื่อนให้การให้บริการ แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรม ตลอดจนมีการรวบรวมข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นคำชมเชย และมีการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำมากำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม ดังนั้น กรมพัฒนาที่ดิน จึงได้จัดทำ “คู่มือขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน” ขึ้น เพื่อให้มีวิธีการที่ชัดเจนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน พัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ และเป็นการสนองตอบข้อร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้เป็นกรอบแนวทางปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในหน่วยงาน มีขั้นตอนการปฏิบัติที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อใช้ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รับทราบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการดำเนินการ

๔) เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนสอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

๑.๓ ขอบเขต

คู่มือขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน อธิบายขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของกรมพัฒนาที่ดิน ดังนี้

๑) รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ

๒) ตรวจสอบของเนื้อหาที่ร้องเรียน ความถูกต้อง ความเร่งด่วน จำแนกประเภท เพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบ

๓) บันทึกข้อร้องเรียน และลงทะเบียนในระบบ http://sql.ldd.go.th/Complain๒/complain.html

๔) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ

๕) ประสานงาน และติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๖) สรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียน

๗) วิเคราะห์และพัฒนาปรับปรุงระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

๑.๔ คำจำกัดความ

“ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้มีอานาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้การร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ ในสังกัดกรมพัฒนาที่ดิน

“ทุจริต” หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“บัตรสนเท่ห์” หมายถึง การเสนอข้อร้องเรียน โดยไม่ระบุชื่อ นามสกุลจริงของผู้ร้องเรียน

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการ เกษตรกร ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านทางช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ข้อร้องเรียนการทุจริต” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์

ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญา หรือตามกฎหมายอื่น

“ข้อร้องเรียนประพฤติมิชอบ” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องกระทำการหรือละเว้นการกระทำ อันเป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมทั้งการกระทำอันเป็นความผิดทางวินัย ตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ ที่ใช้บังคับกับเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้น แต่ทั้งนี้ ไม่รวมถึงทุจริตต่อหน้าที่

“ข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่ทำให้เกิดความเดือดร้อนหรือเสียหายต่อผู้ร้องเรียนและไม่เป็นข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ /ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถาม/การร้องขอข้อมูล หรือการขอรับบริการ

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของกรมพัฒนาที่ดิน

“ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ” หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กรมพัฒนาที่ดิน (ศปท.พด.)

“หน่วยงานที่รับผิดชอบ” หมายความว่า กอง/สำนัก/ศูนย์ ที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่าง ๆ เกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้น

๑.๕ สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ กลุ่มงานจริยธรรม กองการเจ้าหน้าที่ (ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กรมพัฒนาที่ดิน (ศปท.พด.)) อาคาร ๑ ชั้น ๒ กรมพัฒนาที่ดิน เลขที่ ๒๐๐๓/๖๑ ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

บทที่ ๒
กฎหมาย ระเบียบ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ กฎหมาย ระเบียบ

๒.๑.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา ๔๑ บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ (๒) เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว

๒.๑.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในเวลาที่กำหนดไว้

มาตรา ๓๙ กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้นให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๒.๑.๓ มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และให้ใช้กับกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความผิดเพราะปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่จนเกิดความเสียหายแก่ทางราชการด้วย ดังนี้

ข้อ ๑ ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ ของรัฐ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน แล้วรายงานผลการพิจารณาต่อหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อรับทราบทันที และให้พิจารณาดำเนินการทางวินัยหรือทางอาญาโดยเร็วซึ่งจะต้องให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน ในระหว่างนี้ให้รายงานความคืบหน้าในการดำเนินการต่อหัวหน้าส่วนราชการหรือรัฐมนตรีเจ้าสังกัด เพื่อทราบเป็นระยะตามความเหมาะสม

กรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีเหตุน่าเชื่อถือ และเป็นกรณีที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน แม้ผลการตรวจสอบยังไม่อาจสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิด ให้พิจารณาปรับย้ายข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและป้องกันการกระทำที่อาจมีผลต่อการตรวจสอบโดยเร็ว และในกรณีที่เป็นเรื่องร้ายแรงหรือมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชน ให้เสนอให้มี

การย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในอัตรากำลังชั่วคราวเป็นกรณีพิเศษในสำนักนายกรัฐมนตรี และดำเนินการตามมาตรการที่กำหนดขึ้นตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๑๖/๒๕๕๘ เรื่อง มาตรการแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ระหว่างการถูกตรวจสอบและการกำหนดกรอบอัตรากำลังชั่วคราว ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๘ หรือคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๖๘/๒๕๕๙ เรื่องมาตรการแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่นของรัฐและการกำหนดกรอบอัตรากำลังชั่วคราวลงวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๙ แล้วแต่กรณี

ข้อ ๒ ในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีหลักฐานควรเชื่อได้ว่าสามารถสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิด ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการทางวินัยต่อข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องอย่างเด็ดขาดโดยเร็ว และให้รายงานหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบความคืบหน้าและเร่งรัดการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ อาจพิจารณาให้ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้นั้นออกจากราชการไว้ก่อนหรือออกจากตำแหน่งก็ได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม และในกรณีที่พบว่ามีความเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางอาญาด้วย ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบเพื่อพิจารณาดำเนินคดีโดยทันที กระบวนการพิจารณาดำเนินการตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้องตามปกติ แต่ให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วโดยพิจารณาจัดลำดับตามความสำคัญ ความสนใจของประชาชนและมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้น ในกรณีที่เป็นการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือเป็นความผิดทางวินัยอย่างร้ายแรงแต่ไม่ถึงขั้นให้ปลดออกจากราชการหรือไล่ออกจากราชการ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการปรับย้ายจากตำแหน่งเดิมและห้ามปรับย้ายกลับไปดำรงตำแหน่งหน้าที่ในลักษณะเดิม หรือแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้นภายในเวลา ๓ ปีนับแต่วันที่มีการลงโทษทางวินัย

ข้อ ๓ การปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล หรือคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ทำให้การปฏิบัติราชการเกิดความล่าช้าหรือไม่มีประสิทธิภาพซึ่งทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการ หรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน ให้ถือเป็นกรณีที่ต้องพิจารณาให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งอื่นตามข้อ ๑ วรรคสองด้วย

ข้อ ๔ ให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องพิจารณาจัดให้มีมาตรการคุ้มครองพยาน หรือผู้ให้ข้อมูลหรือเบาะแสในการตรวจสอบอย่างเหมาะสม เพื่อให้การได้รับข้อมูลและหลักฐานในการดำเนินการต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในกรณีที่ตรวจสอบพบว่ามีการจงใจให้ข้อมูลเพื่อใส่ร้ายหรือบิดเบือนข้อมูลเพื่อให้มีการดำเนินการ ที่เป็นผลร้ายต่อบุคคลอื่นให้พิจารณาดำเนินการลงโทษบุคคลดังกล่าวอย่างเด็ดขาดด้วย

ข้อ ๕ ให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องยึดถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์นี้โดยเคร่งครัดตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎี

๒.๒.๑ ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี กำหนดวิสัยทัศน์ของประเทศไทย **“ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนา ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง”** โดยการขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม รัฐบาลจึงมีนโยบายที่จะใช้โมเดลขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม เพื่อพัฒนาประเทศไทยไปสู่การเป็นประเทศไทย ๔.๐ ดังนั้น ระบบราชการ จึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อสอดรับกับบริบทที่จะเกิดขึ้น จากการเป็นประเทศไทย ๔.๐ โดยภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก (Better Governance Happier Citizens) หมายความว่า ระบบราชการไทยจะต้องปฏิรูปขนานใหญ่ เพื่อให้สามารถเป็นที่ไว้วางใจและเป็นที่พึ่ง

ของประชาชนได้อย่างแท้จริง กล่าวคือภาครัฐต้องปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัล ยกระดับประสิทธิภาพภาครัฐสู่สังคมดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ดังนั้น ภาครัฐจึงต้องมุ่งเน้นความคล่องตัวเพื่อขับเคลื่อนภารกิจพิเศษ (Agenda-based) และนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาพลิกโฉม **หน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ ๔.๐** อันเป็นฟันเฟืองและเสาหลักที่สำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาล ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสอดคล้องกับทิศทางในการบริหารงานของประเทศให้ก้าวสู่การเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ซึ่งจะส่งผลให้กลไกการพัฒนาระบบราชการ อีกทั้งเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับนานาประเทศ และยังเป็นการยกระดับสมรรถนะของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒.๒.๒ แนวคิดของการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ ๔.๐ สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้พัฒนาเครื่องมือประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ เพื่อให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและการเป็นประเทศไทย ๔.๐ ตามนโยบายของรัฐบาล มีเป้าหมายหลักเพื่อให้ภาครัฐสามารถเป็นที่พึ่งที่เชื่อถือและไว้วางใจได้ของประชาชน โดยได้กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาระบบราชการไว้ ดังนี้

๑. ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน (Open & Connected Government) ต้องมีความเปิดเผยโปร่งใสในการทำงาน โดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการหรือมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน และสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ ตลอดจนเปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่น ๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ได้เข้ามามีส่วนร่วม และโอนถ่ายภารกิจที่ภาครัฐไม่ควรดำเนินการเองออกไปให้แก่ภาคส่วนอื่น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการแทน โดยการจัดระเบียบความสัมพันธ์ในเชิงโครงสร้างให้สอดรับกับการทำงาน ในแนวระนาบ ในลักษณะของเครือข่าย มากกว่าตามสายการบังคับบัญชาในแนวดิ่ง ขณะเดียวกันก็ยังต้องเชื่อมโยงการทำงานภายในภาครัฐด้วยกันเองให้มีเอกภาพและสอดรับประสานกัน ไม่ว่าจะเป็นการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น

๒. ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) ต้องทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า โดยตั้งคำถามกับตนเองเสมอว่า ประชาชนจะได้อะไร มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาความต้องการและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้ประชาชนเข้ามาติดต่อขอรับบริการหรือร้องขอความช่วยเหลือจากทางราชการ (Proactive Public Services) รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลของทางราชการ(Big Government Data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized หรือ Tailored Services) พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกโดยมีการเชื่อมโยงกันเองของหน่วยงานราชการเพื่อให้บริการต่าง ๆ สามารถเสร็จสิ้นในจุดเดียว ประชาชนสามารถเรียกใช้บริการของทางราชการได้ตลอดเวลาตามความต้องการของตนและผ่านการติดต่อได้หลายช่องทางผสมผสานกัน ไม่ว่าจะติดต่อมาด้วยตนเอง อินเตอร์เน็ต เว็ปไซต์ โซเชียลมีเดีย หรือแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ

๓. หน่วยงานของรัฐมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) ต้องทำงานอย่างเตรียมการณ์ไว้ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่มและประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน เพื่อสร้างคุณค่า มีความยืดหยุ่นและความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา ตลอดจนเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง และปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่ รวมทั้งทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน กล่าวคือ

๑) ในฐานะเป็นผู้สนับสนุนการทำงานของรัฐบาล ต้องให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้อง เชิงลึกและสามารถนำไปปฏิบัติให้บังเกิดผลได้จริง และเกิดความคุ้มค่า

๒) ในฐานะเป็นผู้กำกับดูแล ต้องมีความเป็นกลางและตรงไปตรงมา รวมทั้งวางกฎระเบียบให้เหมาะสม (Smart Regulation) และยกเลิกการควบคุมที่ไม่เกิดประโยชน์ลง เพื่อไม่ให้เป็นภาระหรืออุปสรรคต่อประชาชนหรือการประกอบธุรกิจ

๓) ในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงาน ก็จะต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต รับผิดชอบต่อหน้าที่ ทำงานร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในทุกระดับได้ และสามารถบูรณาการเชื่อมโยงการทำงานตามห่วงโซ่ยุทธศาสตร์ตั้งแต่ตั้งต้นจนจบ รวมทั้งใช้ทรัพยากรและบริการต่าง ๆ ร่วมกัน

ตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA ๔.๐) หมวด ๑ การนำองค์การ มีเป้าหมายเพื่อให้ระบบการนำองค์การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ สร้างความยั่งยืน ให้กับองค์การ เพื่อให้เห็นถึงบทบาทของผู้นำในการชี้นำและขับเคลื่อนองค์การให้เกิดความยั่งยืน การกำกับ ดูแลที่ดี มีการสร้างแบบอย่างด้านความโปร่งใส มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านนวัตกรรมทุกระดับให้เกิดผลลัพธ์ต่อองค์การ นำไปสู่การพัฒนาประเทศ ตามทิศทางยุทธศาสตร์ มีการติดตามผลการดำเนินการทั้งระยะสั้น และระยะยาว และการคำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคม และหมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสมและทันท่วงที

๒.๒.๓ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐเครื่องมือหนึ่ง โดยเป็นเครื่องมือในเชิงบวกที่มุ่งพัฒนาระบบราชการไทยในเชิงสร้างสรรค์มากกว่ามุ่งจับผิด เปรียบเสมือนเครื่องมือตรวจสุขภาพองค์กรประจำปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศได้รับทราบถึงสถานะและปัญหาการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กร ผลการประเมินที่ได้จะช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ สามารถอำนวยความสะดวก และตอบสนองต่อประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งถือเป็นการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานภาครัฐ ดังนั้น การประเมิน ITA จึงไม่ได้เป็นเพียงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสเพียงเท่านั้น แต่ยังเป็นการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน เพื่อให้ทราบถึงช่องว่างของความไม่เป็นธรรมและความด้อยประสิทธิภาพ สำหรับนำไปจัดทำแนวทางมาตรการต่าง ๆ ในการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการไทย นอกจากนี้ การประเมิน ITA ยังส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการของหน่วยงานภาครัฐในทางปฏิบัติอย่างเห็นได้ชัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งความตื่นตัวและหันมาให้ความสนใจต่อการพัฒนาแฟลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ของตนเองให้ทันสมัยและน่าสนใจมากขึ้น ที่สำคัญคือส่งผลให้หน่วยงานมีการจัดการข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นระบบระเบียบและเตรียมความพร้อมในการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะให้ได้รับทราบและส่งเสริมให้เกิดการตรวจสอบอีกด้วย

บทที่ ๓
หลักเกณฑ์และขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

๓.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๓.๑.๑ เงื่อนไขการร้องเรียน

ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของกรมพัฒนาที่ดินในเรื่องดังต่อไปนี้

๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๖) กระทำการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน หรือฝ่าฝืนข้อบังคับกรมพัฒนาที่ดินว่าด้วยจรรยาข้าราชการกรมพัฒนาที่ดิน

๗) การกระทำอื่นใดของหน่วยงานที่ทำให้เกิดความเดือดร้อนหรือเสียหาย

๓.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๓.๑.๓ การให้ข้อมูลข้อร้องเรียนต่อกรมพัฒนาที่ดิน ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

๓.๑.๔ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๑) ชื่อ-นามสกุล เลขบัตรประจำตัวประชาชน ช่องทางการติดต่อถึงผู้ร้องเรียน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ E-mail เป็นต้น

๒) ชื่อ-นามสกุล ผู้ถูกร้อง

๓) ระบุช่วงเวลา วัน เดือน ปี และสถานที่เกิดเหตุ

๔) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน/สอบสวน)

๕) ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๖) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๑.๕ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓.๑.๖ เรื่องร้องเรียนที่อาจจะไม่รับพิจารณา

๑) เรื่องร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของกรมพัฒนาที่ดิน

๒) เรื่องร้องเรียนที่เป็นเรื่องส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ในสังกัด ที่ไม่ได้มาจากการปฏิบัติหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งเรื่องพิพาทระหว่างเอกชนด้วยกัน

๓) เรื่องร้องเรียนที่ไม่ครบถ้วนหรือไม่เป็นไปตามข้อ ๓.๑.๔ /๓.๑.๕

๔) เรื่องร้องเรียนที่เคยร้องเรียนแล้ว และอยู่ระหว่างการวินิจฉัยหรือมีคำวินิจฉัยเด็ดขาดแล้ว ซึ่งไม่มีพยานหลักฐานหรือข้อมูลใหม่ที่ อาจส่งผลให้คำวินิจฉัยเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

๕) เรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของกรมพัฒนาที่ดิน

๖) เรื่องร้องเรียนที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ได้ดำเนินการร้องเรียนด้วยตนเอง และไม่มีหนังสือมอบฉันทะหรือหนังสือยินยอมให้ผู้อื่นดำเนินการแทน

๗) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นคำถามหรือปรึกษา (ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเป็นผู้ตอบคำถามหรือให้คำปรึกษา)

๓.๑.๗ ช่องทางการรับร้องเรียน

<u>รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของกรมพัฒนาที่ดิน</u>

๑) แจ้งที่หน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียนโดยตรง

๒) กล่องรับเรื่องร้องเรียน ที่ตั้งอยู่ ณ หน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาที่ดิน

๓) จดหมายหรือเอกสารร้องเรียน ส่งถึง กลุ่มงานจริยธรรม กองการเจ้าหน้าที่ (ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กรมพัฒนาที่ดิน (ศปท.พด.)) อาคาร ๑ ชั้น ๒ กรมพัฒนาที่ดิน เลขที่ ๒๐๐๓/๖๑ ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๔) ติดต่อด้วยตนเอง ณ กลุ่มงานจริยธรรม กองการเจ้าหน้าที่ (ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กรมพัฒนาที่ดิน (ศปท.พด.)) อาคาร ๑ ชั้น ๒ กรมพัฒนาที่ดิน

๕) สายด่วนกรมพัฒนาที่ดิน Call center ๑๗๖๐ ต่อ ๑๓๘๗

๖) E-mail : psd_๙@ldd.go.th

๗) เว็บไซต์กรมพัฒนาที่ดิน http://sql.ldd.go.th/Complain๒/complain.html

<u>รับเรื่องร้องเรียนมาจากหน่วยงานภายนอก</u>

๑) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑

๒) สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

๓) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

๔) สำนักงาน ป.ป.ช.

๕) สำนักงาน ป.ป.ท.

๓.๑.๘ หน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑) กลุ่มงานจริยธรรม กองการเจ้าหน้าที่ (ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กรมพัฒนาที่ดิน (ศปท.พด.))

๒) กอง/สำนัก ศูนย์ ส่วนกลาง สังกัดกรมพัฒนาที่ดิน

๓) สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ส่วนภูมิภาค สังกัดกรมพัฒนาที่ดิน

๓.๑.๙ ประเภทข้อร้องเรียน

๑) เรื่องทุจริต

๒) เรื่องประพฤติมิชอบ

๓) เรื่องทั่วไป

๓.๑.๑๐ การพิจารณากำหนดความคุ้มครอง

๑) กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากข้อเท็จจริงยังไม่ปรากฏ ซึ่งอาจมีการกลั่นแกล้งกันได้

๒) กรณีผู้ร้องระบุในคำร้องให้ปกปิดชื่อหรือไม่ประสงค์ให้นำชื่อผู้ร้องไปเปิดเผย จะต้องคุ้มครองผู้ร้อง ไม่ให้ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย

๓) หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการกระทบสิทธิของผู้ร้องโดยตรง ซึ่งผู้ร้องไม่ประสงค์ให้เปิดเผยเรื่อง แต่การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำเป็นจะต้องเปิดเผยข้อมูลผู้ร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มิฉะนั้นไม่สามารถดำเนินการได้ จะต้องขออนุญาตจากผู้ร้องเพื่อให้ความยินยอมก่อน และจะต้องบันทึกการให้หรือไม่ให้ความยินยอม ลงในเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ เพื่อเป็นหลักฐานต่อไป

๓.๑.๑๑ ค่าธรรมเนียมและค่าดำเนินการ

ไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าดำเนินการอื่นใด ในการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนในข้อ ๓.๑.๗ และไม่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าดำเนินการในขั้นตอนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนร้องทุกข์ ทุกขั้นตอน

๓.๒ ขั้นตอนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน กรมพัฒนาที่ดิน

๑) เมื่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ ได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ จะพิจารณาจำแนกเรื่องภายใน ๑ วัน ส่งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยให้แจ้งผลการดำเนินการกลับมายังศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ

๒) ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรีบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น ภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนหรือเงื่อนไขเวลาตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้ และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงกลับมายังศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ

๓) เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบ แจ้งผลการดำเนินการผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง กลับมายังศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ จะทำการสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อนำเสนอ อธพ. หรือ ผอ.กกจ. พิจารณาให้ความเห็นชอบ

๔) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ ทำหนังสือแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน กรณีที่มีการร้องเรียนผ่าน**ระบบร้องเรียนร้องทุกข์**ของกรมพัฒนาที่ดิน ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามผล โดยตรวจสอบรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียนตามรหัสเรื่องร้องเรียนที่ได้แจ้งลงทะเบียนไว้

๕) กรณีผลตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีเหตุน่าเชื่อถือ และเป็นกรณีที่ทำให้เสียหายแก่ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน ส่งเรื่องให้กลุ่มวินัย ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียนจนกว่าจะได้ข้อสั่งการ/ดำเนินการทางวินัย ภายใน ๓๐ วันทำการหรือเงื่อนไขเวลาตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้

๖) ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ จัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินการกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามมติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๖๓ และบันทึกเรื่องร้องเรียนประจำเดือน ในระบบรายงานข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงาน ป.ป.ท. ทางเว็บไซต์ https://acoc.pacc.go.th เป็นประจำทุกเดือน

๓.๓ ระยะเวลาการจัดการข้อร้องเรียน กรมพัฒนาที่ดิน

- การรับเรื่องร้องเรียน : ภายใน ๗ วันทำการ (กรณีมีเรื่องร้องเรียนเข้ามาในวันหยุดราชการ ให้นับวันทำการแรกที่ต่อจากวันหยุดราชการเป็นวันที่หนึ่ง)

- ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่รับผิดชอบตรวจสอบเบื้องต้น : ภายใน ๓ วัน ทำการ นับแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน

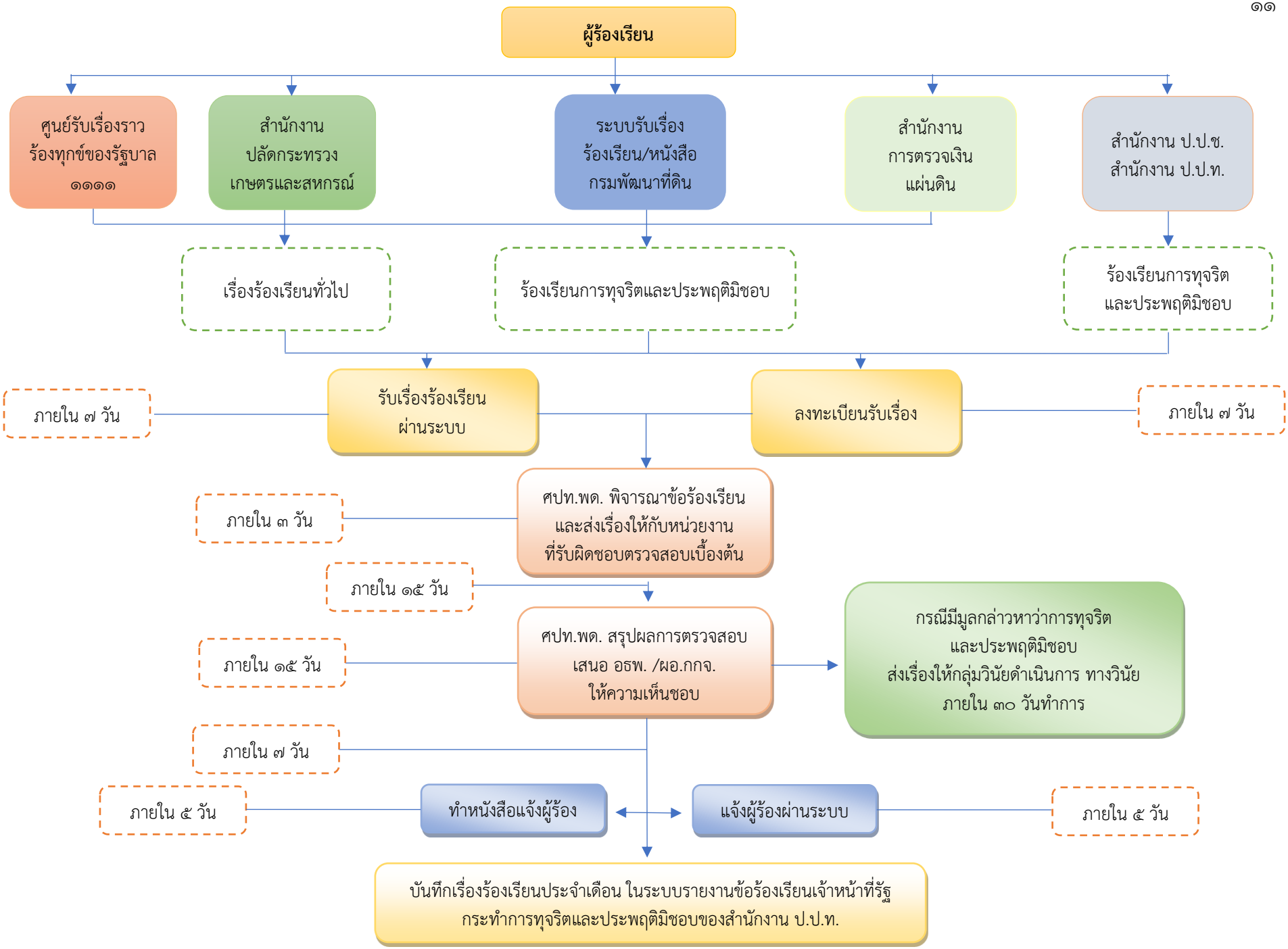
- ระยะเวลาการตรวจสอบเบื้องต้น : ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน (ระยะเวลาสามารถขยายได้ตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี)

- ระยะเวลาการสรุปผลการตรวจสอบเพื่อเสนอ อธพ./ผอ.กกจ. ให้ความเห็นชอบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับรายงานการตรวจสอบเบื้องต้นและเอกสารพยานหลักฐานครบถ้วนเพียงพอที่จะดำเนินการสรุปผลได้

- แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ : ภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

รวมระยะเวลาดำเนินการโดยประมาณ ๔๕ วัน (ระยะเวลาสามารถขยายได้ตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี)

ขั้นตอนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน กรมพัฒนาที่ดิน

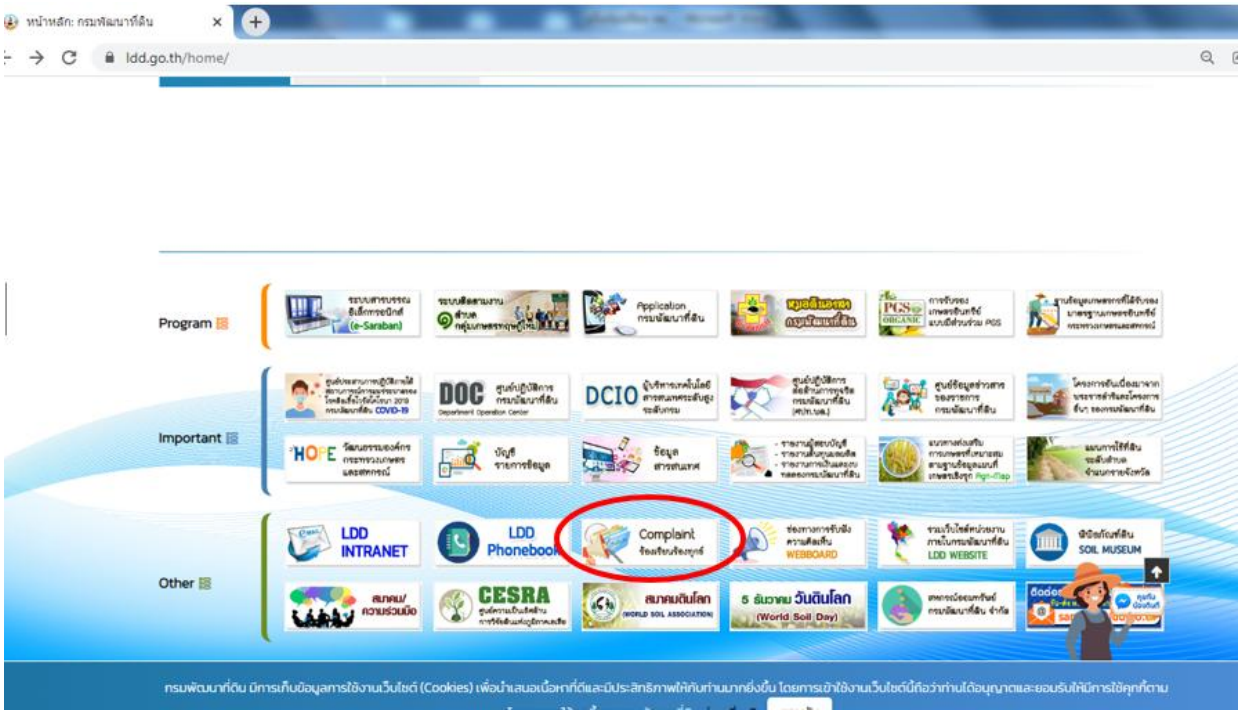


บทที่ ๔
ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
(ผู้รับบริการ)

ปัจจุบันในยุคการปฏิรูประบบราชการ รัฐบาลพยายามผลักดัน เร่งรัด สนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานและประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างครบถ้วน การรับเรื่องร้องเรียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมพัฒนาที่ดินในปัจจุบัน ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้งาน คือ อาศัยสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การประสานงาน การจัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการแจ้งตอบผลการดำเนินการตรวจสอบตามข้อร้องเรียนผ่านระบบ ซึ่งช่วยให้ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว ผู้ปฏิบัติงานสามารถเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ อย่างเป็นระเบียบง่ายต่อการสืบค้น ฐานข้อมูลของระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ สามารถช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลา ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วและเป็นระบบยิ่งขึ้น รายละเอียดของระบบงานการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์นั้น ได้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการใช้งานของผู้รับบริการไว้ดังต่อไปนี้

๔.๑ การเข้าสู่เว็บไซต์การรับเรื่องร้องเรียน

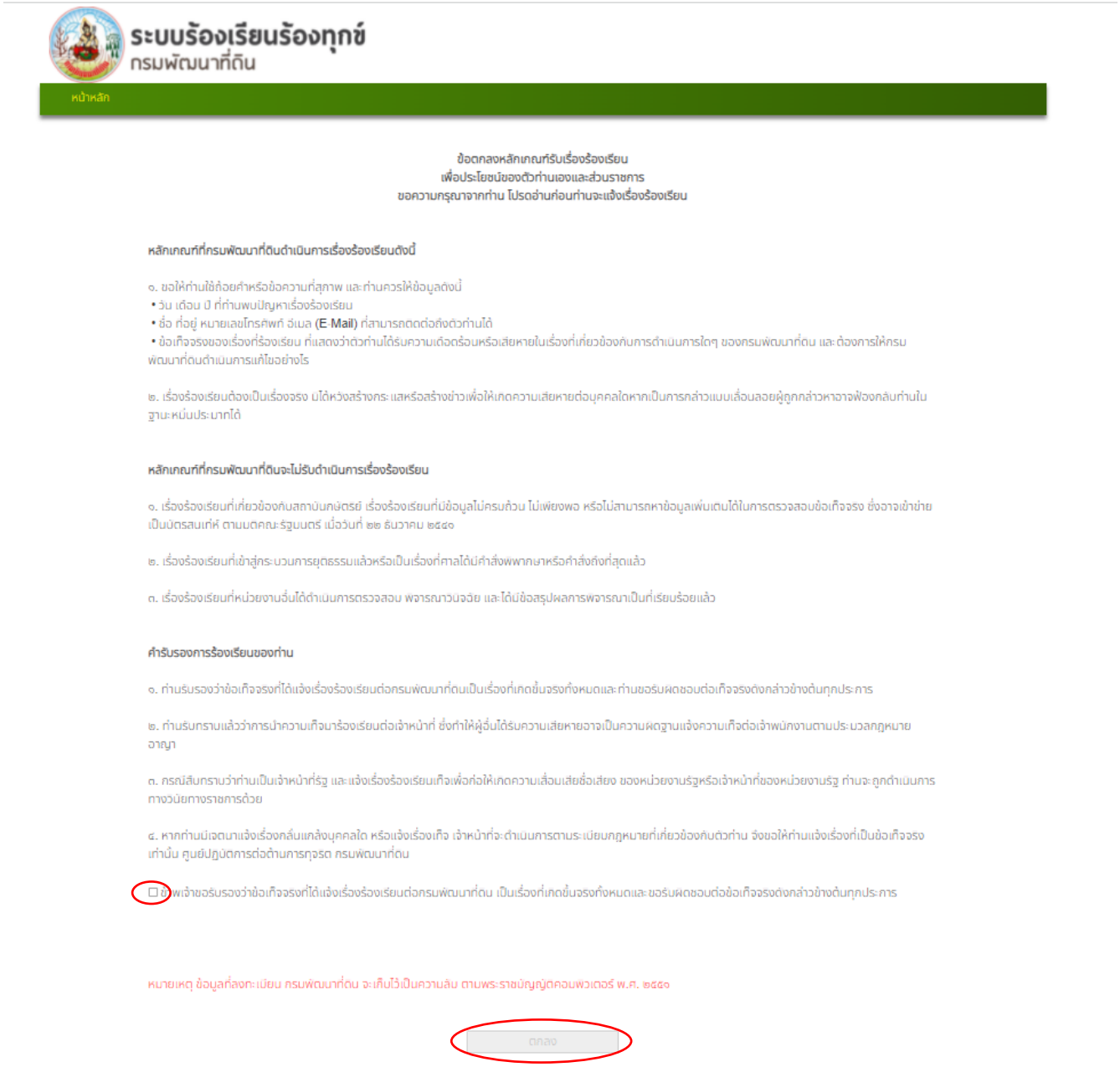
๑) เข้าสู่ระบบผ่านทาง Website กรมพัฒนาที่ดิน www.ldd.go.th โดยสามารถคลิกได้ที่ Complaint ร้องเรียนร้องทุกข์ ตามภาพด้านล่าง



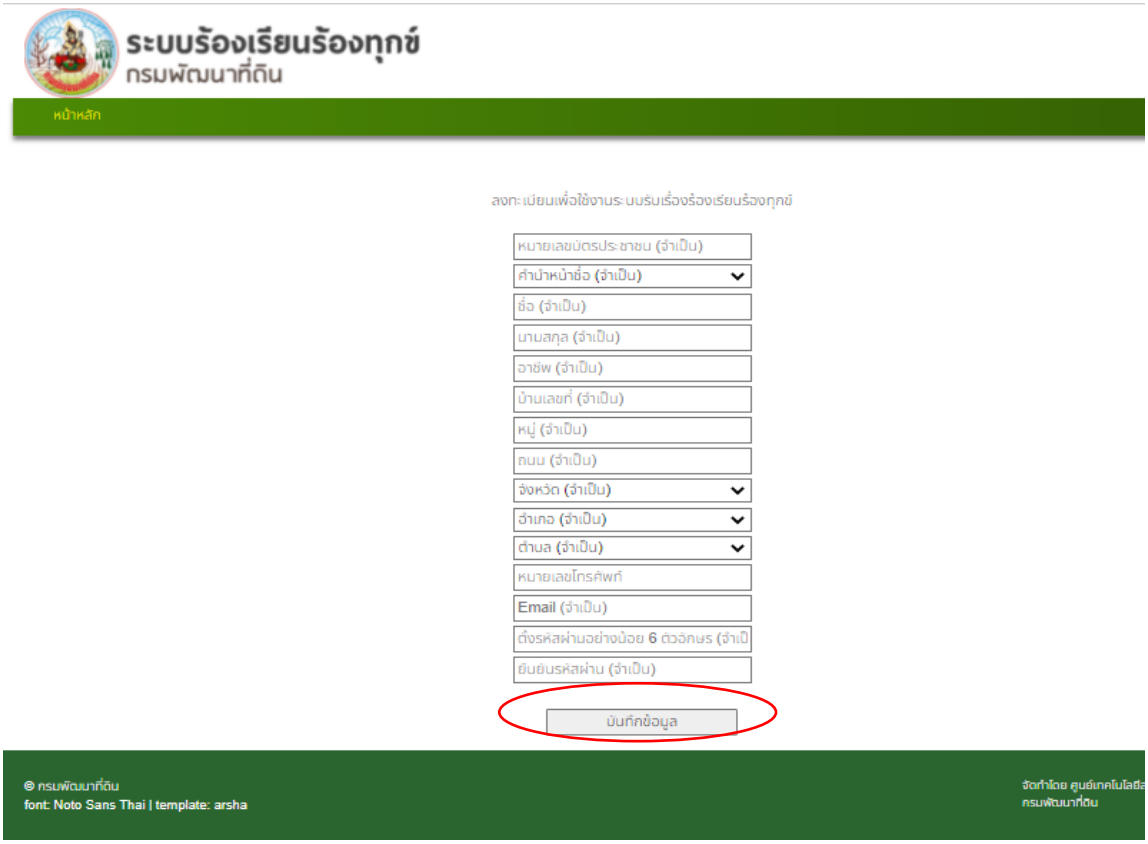
๒) เมื่อเข้าสู่ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ จะปรากฏตามภาพด้านล่าง

๓) ผู้ที่ร้องเรียนร้องทุกข์ จะต้องทำการลงทะเบียน โดยคลิกไปที่เมนูลงทะเบียน ตามภาพด้านล่าง

๔) ผู้ที่ร้องเรียนร้องทุกข์ ต้องอ่านเงื่อนไขข้อตกลง ในการร้องเรียน และจะต้องดำเนินการตามหลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน เมื่อได้อ่านและทำความเข้าใจในหลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ผู้ร้องเรียนจะต้องติ๊กเครื่องหมาย ✓ เพื่อรับรอง และคลิก “ตกลง” ตามภาพด้านล่าง

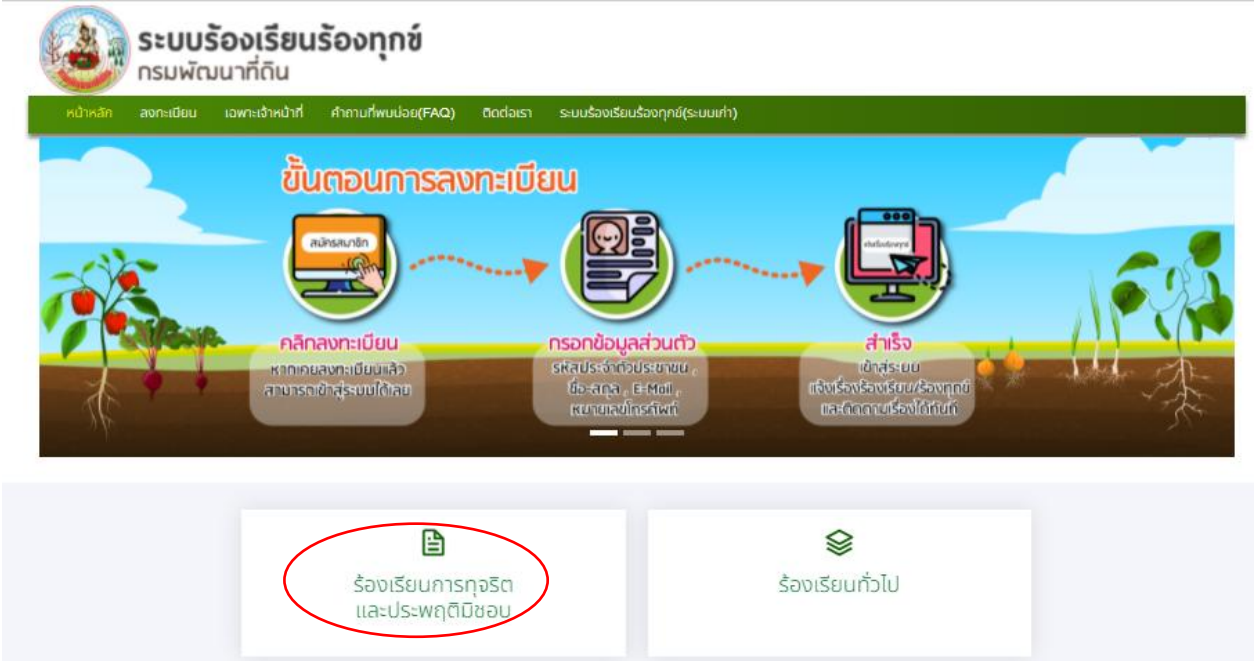


๕) ผู้ร้องเรียนจะต้องกรอกข้อมูลรายละเอียดตามแบบฟอร์มให้ครบถ้วนตามที่ระบบได้กำหนดไว้ หากระบบไม่ยอมให้คลิก “บันทึกข้อมูล” แสดงว่าผู้ร้องเรียนกรอกรายละเอียดยังไม่ครบถ้วน หากกรอกรายละเอียดครบถ้วนตามที่ระบบได้กำหนดไว้แล้ว จะต้องคลิก เลือกที่กล่องข้อความ “บันทึกข้อมูล” ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนจะต้องจำรหัสผ่านเพื่อใช้ในการติดตามและตรวจสอบสถานการณ์ดำเนินการของเรื่องร้องเรียน



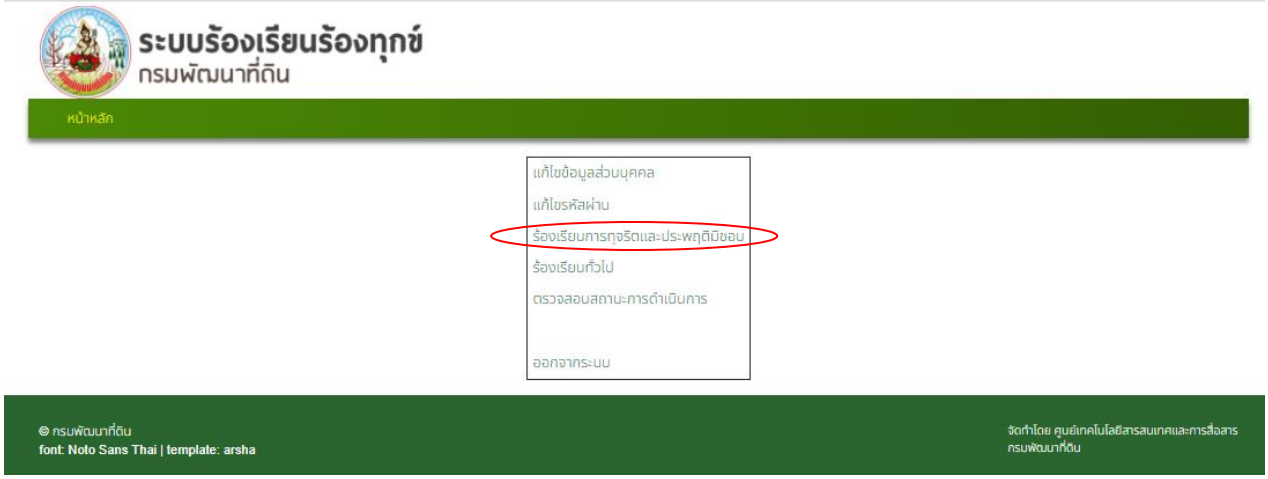
๔.๒ การเข้าสู่ระบบการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) เมื่อผู้ร้องเรียนลงทะเบียนเสร็จแล้ว สามารถเลือกเมนูในการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามภาพด้านล่าง

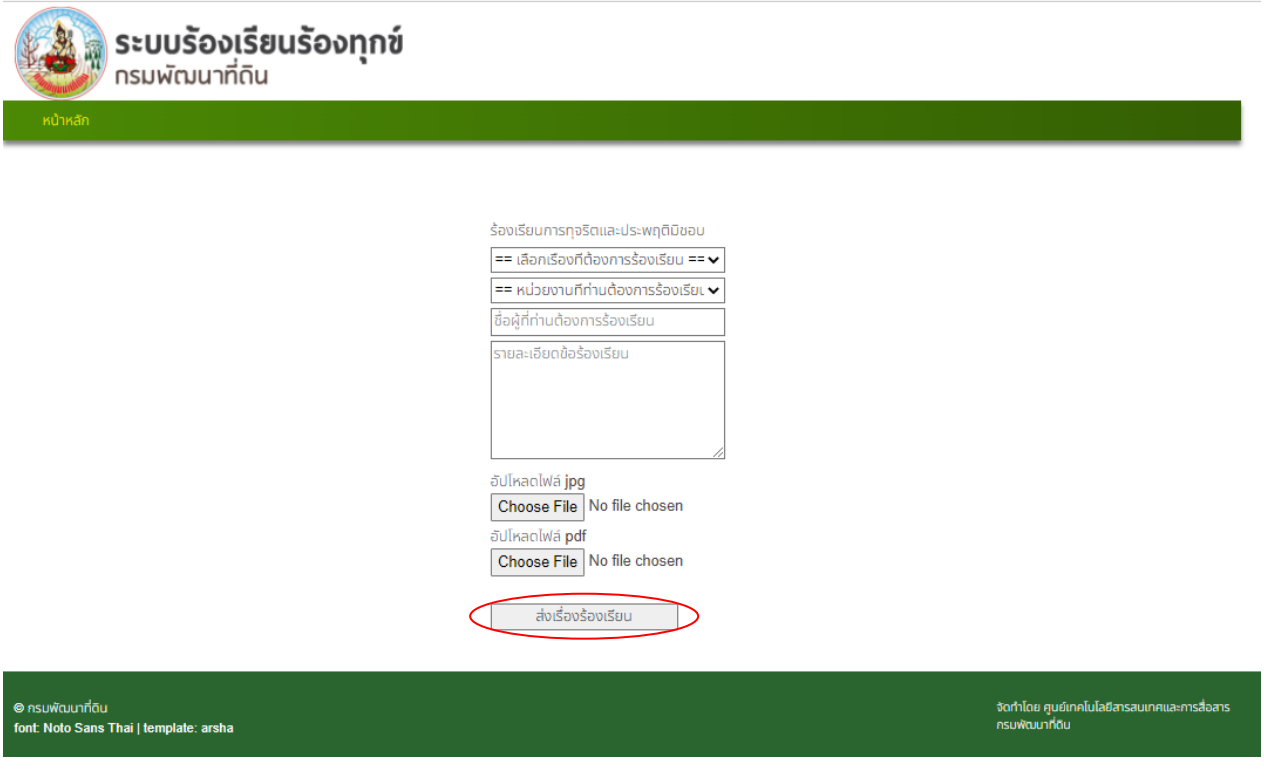


๒) ผู้ร้องเรียนต้องใส่หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน และ รหัสผ่าน แล้วคลิก ตกลง เพื่อเข้าสู่ระบบยื่นเรื่องร้องเรียน ตามภาพด้านล่าง

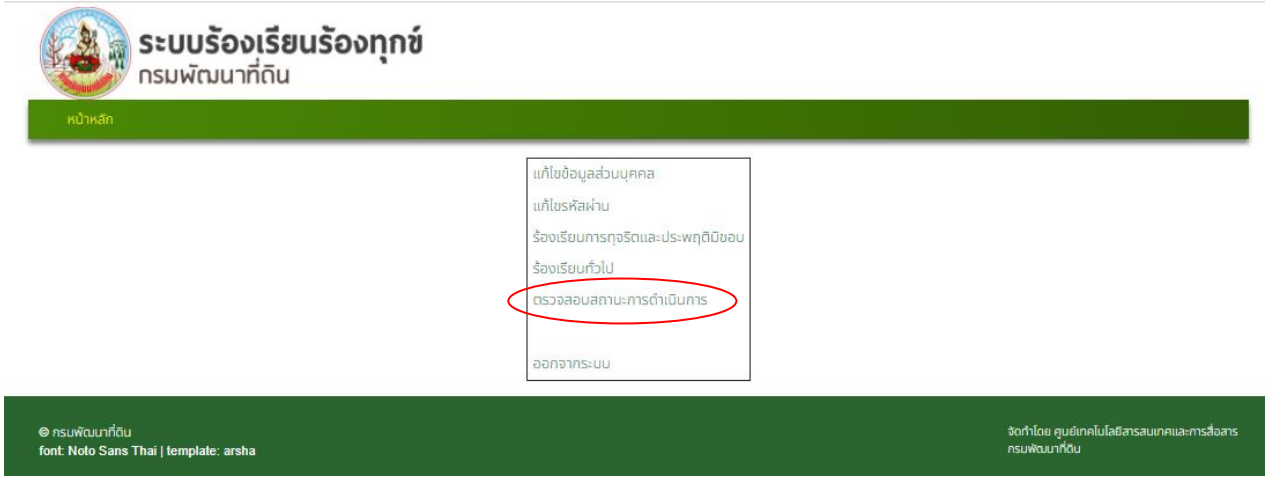
๓) ผู้ร้องเรียนจะต้องเลือกเมนูการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามภาพด้านล่าง



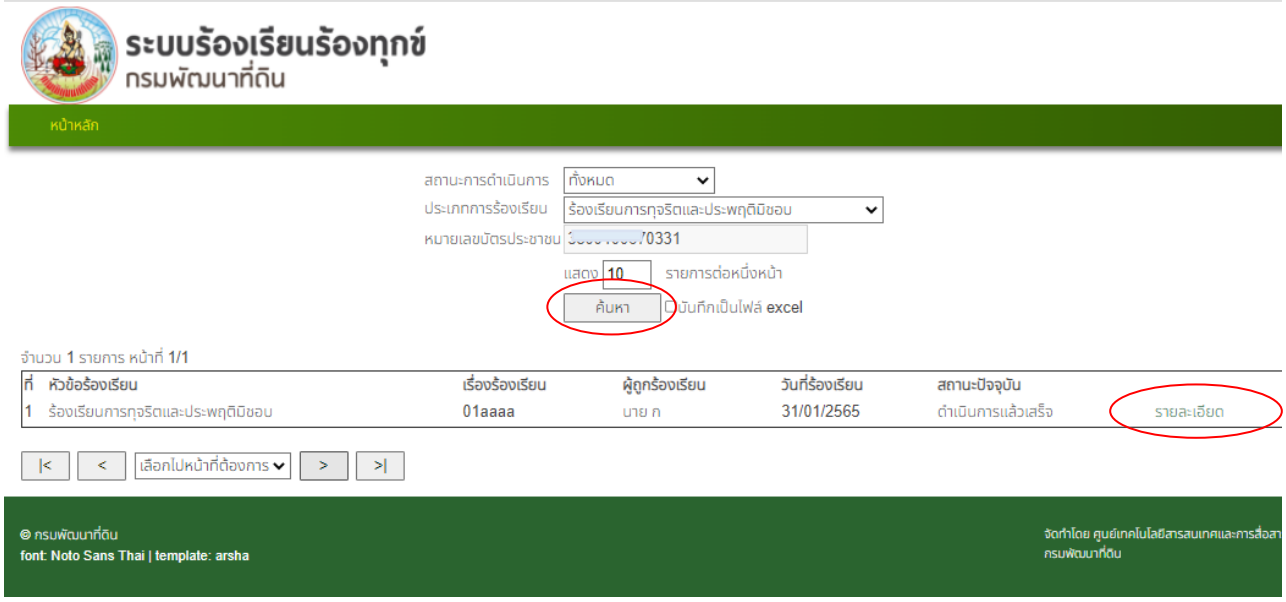
๔) ผู้ร้องเรียน ต้องการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะต้องเลือกเรื่องที่ต้องจะร้องเรียน / หน่วยงานที่ต้องการร้องเรียน/ชื่อผู้ที่ต้องการจะร้องเรียน/และกรอกรายละเอียดเรื่องที่จะร้องเรียน พร้อมแนบเอกสารประกอบในการร้องเรียน เช่น ภาพถ่าย ข้อความภาพ หนังสือราชการ เป็นต้น โดยเอกสารประกอบที่สามารถแนบได้นั้นต้องเป็นไฟล์ตระกูล .jpg หรือ .pdf จากนั้นคลิก ส่งเรื่องร้องเรียน ตามภาพด้านล่าง



๕) ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามและตรวจสอบสถานะการดำเนินการของเรื่องร้องเรียน โดยใส่หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน และ รหัสผ่าน เพื่อเข้าสู่ระบบร้องเรียน และเลือกเมนู ตรวจสอบสถานะการดำเนินการ ตามภาพด้านล่าง

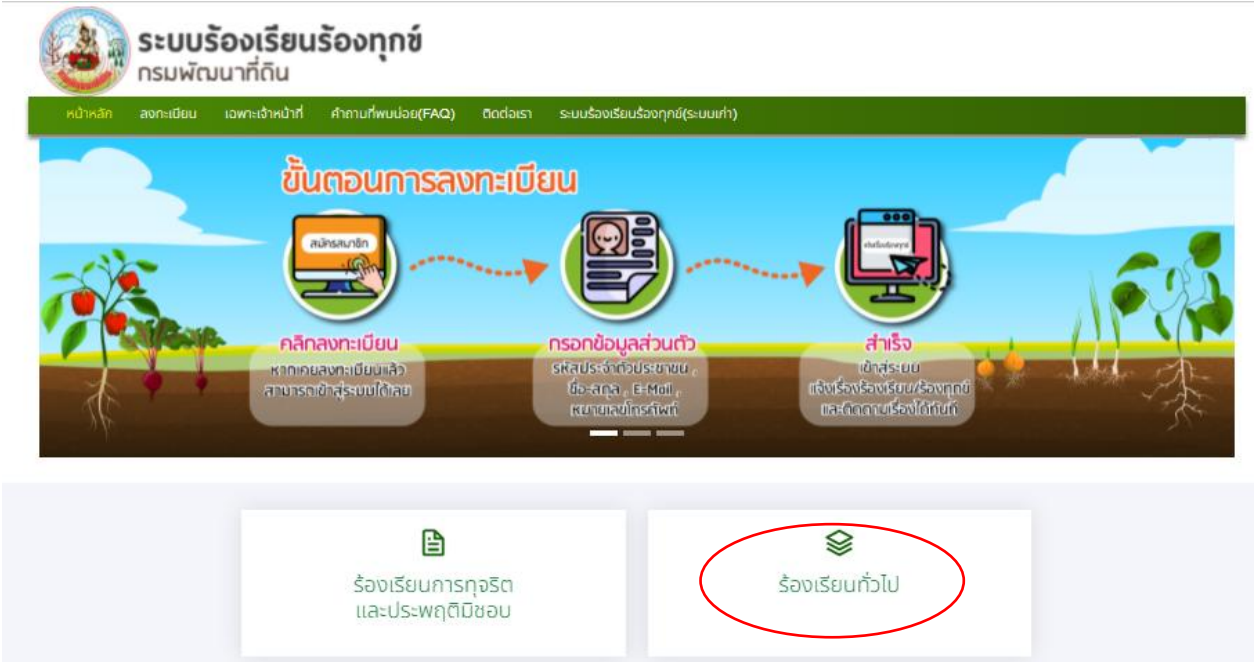


๖) ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามและตรวจสอบสถานะการดำเนินการของเรื่องร้องเรียน โดยการคลิก ค้นหา จากนั้นให้กดดู รายละเอียด เพื่อดูสถานะการดำเนินการตามข้อร้องเรียน ตามภาพด้านล่าง



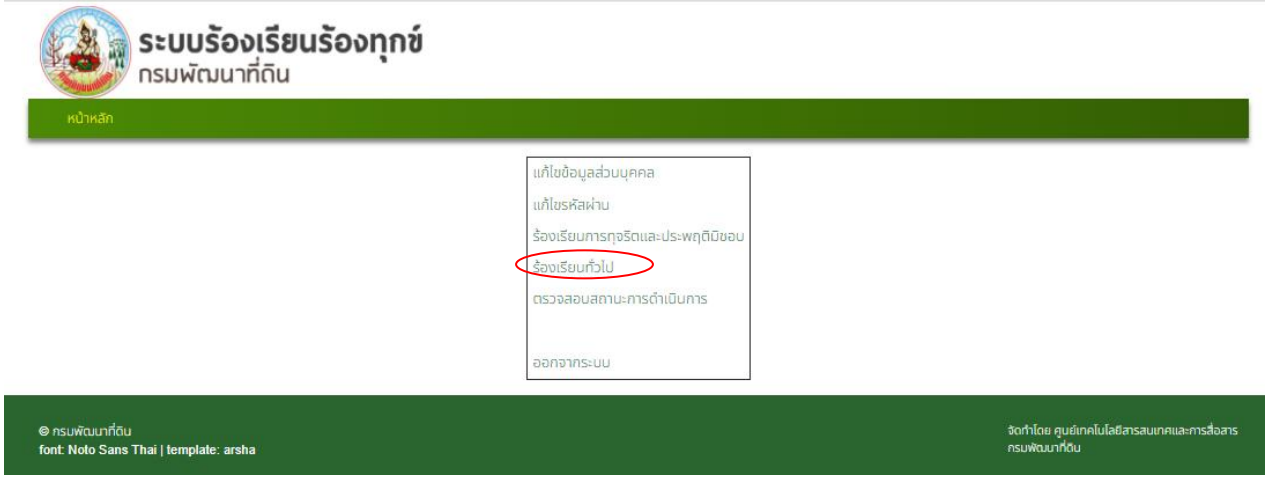
๔.๓ การเข้าสู่ระบบร้องเรียนทั่วไป

๑) เมื่อผู้ร้องเรียนลงทะเบียนเสร็จแล้ว สามารถเลือกเมนูในการร้องเรียนทั่วไป ตามภาพด้านล่าง

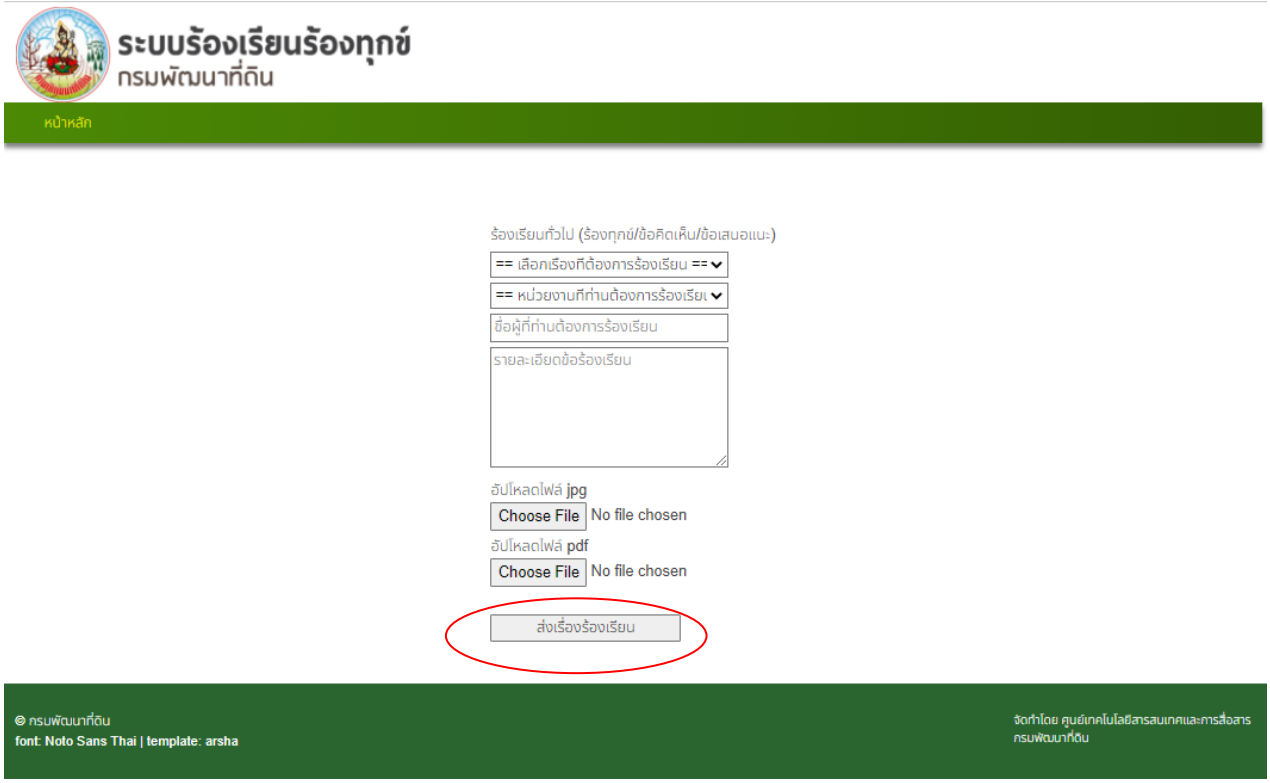


๒) ผู้ร้องเรียนต้องใส่หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน และ รหัสผ่าน แล้วคลิก ตกลง เพื่อเข้าสู่ระบบยื่นเรื่องร้องเรียน ตามภาพด้านล่าง

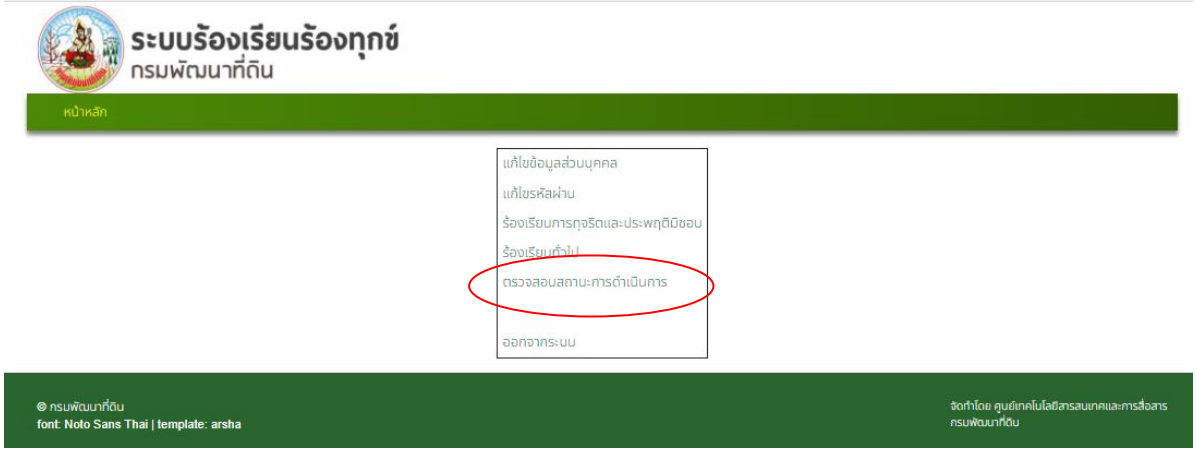
๓) ผู้ร้องเรียนจะต้องเลือกเมนูการร้องเรียนการทั่วไป ตามภาพด้านล่าง



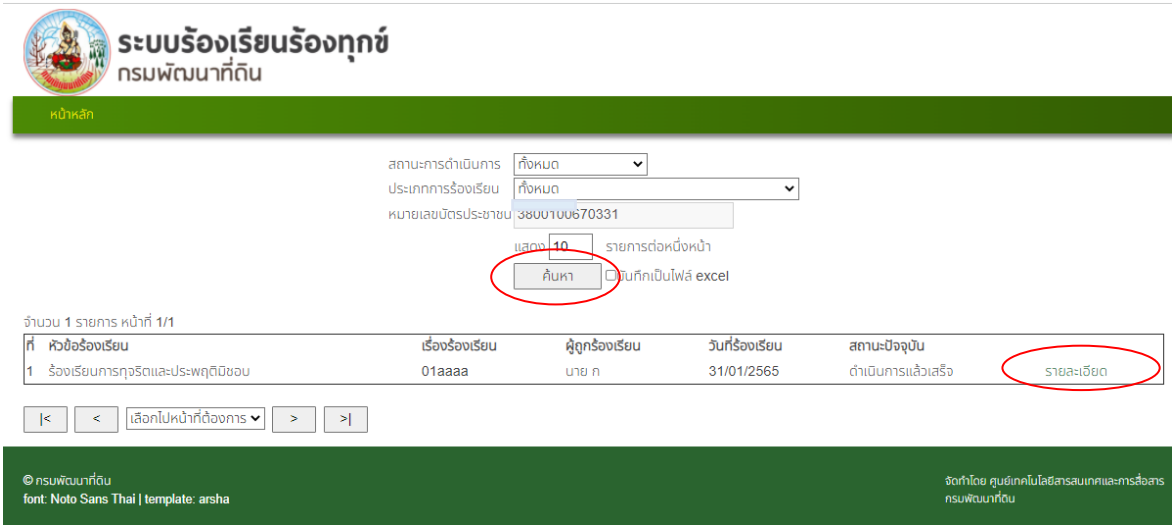
๔) ผู้ร้องเรียน จะต้องเลือกเรื่องที่ต้องจะร้องเรียน /หน่วยงานที่ต้องการร้องเรียน/ชื่อผู้ที่ต้องการจะร้องเรียน/และกรอกรายละเอียดเรื่องที่จะร้องเรียน พร้อมแนบเอกสารประกอบในการร้องเรียน จากนั้นคลิก<u>ส่งเรื่องร้องเรียน</u> ตามภาพด้านล่าง



๕) ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามและตรวจสอบสถานะการดำเนินการของเรื่องร้องเรียน โดยใส่หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน และ รหัสผ่าน เพื่อเข้าสู่ระบบร้องเรียน และเลือกเมนู ตรวจสอบสถานะการดำเนินการ ตามภาพด้านล่าง



๖) ผู้ร้องเรียน สามารถติดตามและตรวจสอบสถานะการดำเนินการของเรื่องร้องเรียน โดยการคลิก ค้นหา จากนั้นให้กดดู รายละเอียด เพื่อดูสถานะการดำเนินการตามข้อร้องเรียน ตามภาพด้านล่าง



บทที่ ๕
บทสรุป

กรมพัฒนาที่ดิน โดยศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.พด.) ได้พัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และปรับปรุงระบบให้ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิผล กรมพัฒนาที่ดินตระหนักถึงความสำคัญของการรับฟังความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะทำให้ได้รับข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้งสามารถตอบข้อสงสัยหรือ แจ้งผลการดำเนินการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ซึ่งการจัดทำ e - Book คู่มือขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ นอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องแล้ว ยังเป็นคู่มือสำหรับประชาชนในการร้องเรียน แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาที่ดิน รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นหรือคำชมเชย ซึ่งจะทำให้กรมพัฒนาที่ดินได้รับข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและตรงตามความประสงค์ของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ช่วยให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมพัฒนาที่ดิน มีประสิทธิผล ถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภาคผนวก

แบบแจ้งข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. .....

เรื่อง ร้องเรียน.....

เรียน อธิบดีกรมพัฒนาที่ดิน

ข้าพเจ้า.....นามสกุล.....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด..... .....

รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์..... E-mail.....

ขอร้องเรียน นาย/นาง/นางสาว/.....ตำแหน่ง.....

กอง/สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/.....

โดยมีรายละเอียดข้อเท็จจริง ดังนี้

.....

.....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารมาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วยแล้ว คือ

๑. ..... จำนวน .....แผ่น

๒. ..... จำนวน .....แผ่น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อกรมพัฒนาที่ดินเป็นความจริงทุกประการ และขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)

แบบแจ้งข้อร้องเรียนทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. .....

เรื่อง ร้องเรียน.....

เรียน อธิบดีกรมพัฒนาที่ดิน

ข้าพเจ้า.....นามสกุล.....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด..... .....

รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์..... E-mail.....

ขอร้องเรียน นาย/นาง/นางสาว/.....ตำแหน่ง.....

กอง/สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/.....

โดยมีรายละเอียดข้อเท็จจริง ดังนี้

.....

.....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารมาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วยแล้ว คือ

๑. ..... จำนวน .....แผ่น

๒. ..... จำนวน .....แผ่น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อกรมพัฒนาที่ดินเป็นความจริงทุกประการ และขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)

Info Graphic

ประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียน

7 ช่องทางการรับข้อชมเชย เสนอแนะ ร้องเรียน และ แจ้งเบาะแสทุจริต

คู่มือขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

1 แจ้งหน่วยงานต้นสังกัด

แจ้งที่หน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียนโดยตรง

2 กล่องรับเรื่องร้องเรียน

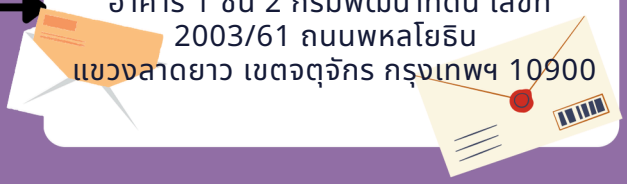
กล่องรับเรื่องร้องเรียนที่ตั้งอยู่ ณ หน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาที่ดิน

3 แจ้งด้วยตนเอง

กรมพัฒนาที่ดิน กลุ่มงานจริยธรรม (ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กรมพัฒนาที่ดิน (ศปท.พด.))
อาคาร 1 ชั้น 2 ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ
(ติด BTS เสนานิคม)

4 จดหมาย

ส่งถึง กลุ่มงานจริยธรรม (ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กรมพัฒนาที่ดิน (ศปท.พด.))
อาคาร 1 ชั้น 2 กรมพัฒนาที่ดิน เลขที่ 2003/61 ถนนพหลโยธิน
แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900



5 โทรสายด่วน

Call Center

1760 ต่อ 1387

6 E-MAIL

psd_9@ldd.go.th

7 เว็บไซต์

http://sql.ldd.go.th/complain2/complain.html

COMPLAINT » ระบบร้องเรียนร้องทุกข์

เมื่อมีการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนการกระทำความผิดเข้ามา กรมพัฒนาที่ดินจะไม่เปิดเผยข้อมูลรายละเอียดของผู้กล่าวหา ผู้แจ้งเบาะแส และผู้ซึ่งเป็นพยาน หรือกระทำการใดอันจะทำให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับบุคคลดังกล่าว โดยข้อมูลรายละเอียดจะถูกเก็บเป็นความลับที่สุด

ความสอดคล้องตามแนวทางการจัดทำคู่มือการขอรับบริการ หรือแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ

องค์ประกอบ	หน้า
๑. ชื่องาน	หน้าปก
๒. วิธีการขั้นตอนการขอรับบริการ	หน้า ๑๓
๓. ระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ	หน้า ๑๒
๔. ช่องทางการให้บริการ	หน้า ๑๐/ภาคผนวก
๕. ค่าธรรมเนียม	หน้า ๑๐
๖. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ	หน้า ๑๖/ภาคผนวก

ความสอดคล้องตามแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์ประกอบ	หน้า
๑. รายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน	หน้า ๙
(๑) ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้อง	หน้า ๙
(๒) ช่วงเวลาการกระทำความผิด	หน้า ๙
(๓) พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ	หน้า ๙
๒. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	หน้า ๑๐
๓. ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	หน้า ๑๑
๔. ส่วนงานที่รับผิดชอบ	หน้า ๑๐
๓. ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ	หน้า ๑๑