



คู่มือการจัดการ เรื่องร้องเรียน กรมพัฒนาที่ดิน สำหรับผู้รับบริการ

เมื่อมีการร้องเรียน กรมพัฒนาที่ดิน
จะไม่เปิดเผยข้อมูลรายละเอียดของผู้ร้องเรียน
ผู้กล่าวหา ผู้แจ้งเบาะแส และผู้ซึ่งเป็นพยาน
หรือกระทำการใด อันจะทำให้ทราบรายละเอียด
เกี่ยวกับบุคคลดังกล่าว โดยข้อมูลรายละเอียด
จะถูกเก็บเป็น

"ความลับที่สุด"

จัดทำโดย

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
กรมพัฒนาที่ดิน (ศปท.พด.)



1760 (สายด่วนกรมพัฒนาที่ดิน)



www.ldb.go.th

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กรมพัฒนาที่ดิน (ศปท.พด.) มีหน้าที่ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานราชการในกรมพัฒนาที่ดิน รับข้อร้องเรียน ประสาน เฝ้าระวัง 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	๙
๓.๒ ขั้นตอนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน กรมพัฒนาที่ดิน	๑๑

บทที่ ๔ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ผู้รับบริการ)

๔.๑ การเข้าสู่เว็บไซต์การรับเรื่องร้องเรียน	๑๓
๔.๒ การเข้าสู่ระบบการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๖
๔.๓ การเข้าสู่ระบบร้องเรียนทั่วไป	๑๙

บทที่ ๕ บทสรุป

๒๒

ภาคผนวก

- แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน
- Info Graphic ประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียน
- ความสอดคล้องตามแนวทางการจัดทำคู่มือการขอรับบริการหรือแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ประชาชนได้รับความสะดวก ได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผล การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้ง คณะรัฐมนตรี มีมติรับทราบตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้เสนอ เรื่องมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ ในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ โดยให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจและหน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการอย่างเคร่งครัด และให้ใช้กับกรณีที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของรัฐ มีความผิดเพราะปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่จนเกิดความเสียหายแก่ทางราชการ และมีนโยบายสำคัญเร่งด่วนในการปฏิรูประบบการบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปอย่างโปร่งใส เป็นที่เชื่อมั่นไว้วางใจของประชาชน

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กรมพัฒนาที่ดิน (ศปท.พด.) ได้ตระหนักถึงประโยชน์ต่อการเสริมสร้างความโปร่งใสภายในหน่วยงาน และให้ความสำคัญของการรับฟังความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะทำให้ได้รับข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน จากสถิติการรับเรื่องร้องเรียนของกรมพัฒนาที่ดิน ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๔ - ๒๕๖๘ มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งสิ้น จำนวน ๑๙ เรื่อง มากที่สุดในปี พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวน ๖ เรื่อง ส่วนเรื่องร้องเรียนทั่วไป 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	การทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔	๓	๖	๓	๓	๑๙
๒	ทั่วไป	๒๗	๒๒	๒๐	๒๗	๗	๑๐๓
รวมจำนวนเรื่องร้องเรียน		๓๑	๒๕	๒๖	๓๐	๑๐	๑๒๒

ระบบจัดการเรื่องร้องเรียน จึงถือได้ว่าเป็นสิ่งที่จะขับเคลื่อนให้การให้บริการ แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับการที่ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรม ตลอดจนมีการรวบรวมข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นคำชมเชย และมีการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำมากำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม ดังนั้น กรมพัฒนาที่ดิน จึงได้จัดทำ “คู่มือขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน” ขึ้น เพื่อให้มีวิธีการที่ชัดเจน

เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน พัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ และเป็นการสนองตอบข้อร้องเรียนได้อย่างทันทั่วถึง

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 เพื่อบอບหมายผู้รับผิดชอบ

๓) บันทึกข้อร้องเรียน และลงทะเบียนในระบบ <http://sql.idd.go.th/Complain๒/complain.html>

๔) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ

๕) ประสานงาน และติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๖) สรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียน

๗) วิเคราะห์และพัฒนาปรับปรุงระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

๑.๔ คำจำกัดความ

“**ผู้บริหาร**” หมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่าง 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

“**ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ซึ่งเป็นการกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ จ้างเหมาบริการของกรมพัฒนาที่ดิน กระทำการแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย สำหรับตนเองหรือผู้อื่น รวมถึงการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่ง หรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อื่นเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้เงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการ

ไม่ว่าการปฏิบัติหรือและเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“**ข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป**” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่ทำให้เกิดความเดือดร้อนหรือเสียหายต่อผู้ร้องเรียนและไม่เป็นข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

“**การจัดการข้อร้องเรียน**” หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/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 (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 พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในเวลาที่กำหนดไว้

มาตรา ๓๙ กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิได้อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย 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 และเป็นกรณีที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน แม้ผลการตรวจสอบยังไม่อาจสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิด ให้พิจารณาปรับย้ายข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและป้องกันการกระทำที่อาจมีผลต่อการตรวจสอบโดยเร็ว และในกรณีที่ เป็นเรื่องร้ายแรงหรือมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชน ให้เสนอให้มี

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

ข้อ ๒ ในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีหลักฐานควรเชื่อได้ว่าสามารถสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิด ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการทางวินัยต่อข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องอย่างเด็ดขาดโดยเร็ว และให้รายงานหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบความคืบหน้าและเร่งรัดการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ อาจพิจารณาให้ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้นั้นออกจากราชการไว้อีกก่อนหรือออกจากตำแหน่งก็ได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม 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 หรือผู้ให้ข้อมูล หรือเบาะแสในการตรวจสอบอย่างเหมาะสม เพื่อให้การได้รับข้อมูลและหลักฐานในการดำเนินการต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในกรณีที่ตรวจสอบพบว่าการจงใจให้ข้อมูลเพื่อใส่ร้ายหรือบิดเบือนข้อมูลเพื่อให้มีการดำเนินการ ที่เป็นผลร้ายต่อบุคคลอื่น ให้พิจารณาดำเนินการลงโทษบุคคลดังกล่าวอย่างเด็ดขาดด้วย

ข้อ ๕ ให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องยึดถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์นี้โดยเคร่งครัดตั้งแต่วันนี้เป็นต้นไป

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎี

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

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

๒.๑.๕ 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 โดยการจัดระเบียบความสัมพันธ์ในเชิงโครงสร้างให้สอดคล้องกับการทำงาน ในแนวนอน ในลักษณะของเครือข่าย มากกว่าตามสายการบังคับบัญชาในแนวดิ่ง ขณะเดียวกันก็ยังคงเชื่อมโยงการทำงานภายในภาครัฐด้วยกันเองให้มีเอกภาพและสอดคล้องประสานกัน 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 ไม่ว่าจะเป็นติดต่อมาด้วยตนเอง อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย หรือแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ

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

๑) ในฐานะเป็นผู้สนับสนุนการทำงานของรัฐบาล ต้องให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้อง เชิงลึกและสามารถนำไปปฏิบัติให้บังเกิดผลได้จริง และเกิดความคุ้มค่า

๒) ในฐานะเป็นผู้กำกับดูแล ต้องมีความเป็นกลางและตรงไปตรงมา รวมทั้งวางกฎระเบียบให้เหมาะสม (Smart Regulation) และยกเลิกการควบคุมที่ไม่เกิดประโยชน์ลง เพื่อไม่ให้เป็นการระหรืออุปสรรคต่อประชาชนหรือการประกอบธุรกิจ

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

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

๒.๑.๖ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐเครื่องมือหนึ่ง โดยเป็นเครื่องมือในเชิงบวกที่มุ่งพัฒนาระบบราชการไทยในเชิงสร้างสรรค์มากกว่ามุ่งจับผิดเปรียบเสมือนเครื่องมือตรวจสุขภาพองค์กรประจำปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศได้รับทราบถึงสถานะและปัญหาการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กร ผลการประเมินที่ได้จะช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการให้บริการ สามารถอำนวยความสะดวก และตอบสนองต่อประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งถือเป็นการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานภาครัฐ ดังนั้น การประเมิน ITA จึงไม่ได้เป็นเพียงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสเพียงเท่านั้น แต่ยังเป็นการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนเพื่อให้ทราบถึงช่องว่างของความไม่เป็นธรรมและความด้อยประสิทธิภาพ สำหรับนำไปจัดทำแนวทางมาตรการต่าง ๆ ในการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการไทย นอกจากนี้ การประเมิน ITA ยังส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการของหน่วยงานภาครัฐในทางปฏิบัติอย่างเห็นได้ชัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งความตื่นตัวและหันมาให้ความสนใจต่อการพัฒนาแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ของตนเองให้ทันสมัยและน่าสนใจมากขึ้น ที่สำคัญคือส่งผลให้หน่วยงานมีการจัดการข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นระบบระเบียบและเตรียมความพร้อมในการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะให้ได้รับทราบและส่งเสริมให้เกิดการตรวจสอบอีกด้วย

หลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ OIT ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๕ การส่งเสริมความโปร่งใส (ข้อ O๒๙) “แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐ วางแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน มีข้อมูลรายละเอียดของการปฏิบัติงาน วิธีการที่บุคคลภายนอก จะทำการร้องเรียน รายละเอียดขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน ส่วนงานที่รับผิดชอบ และระยะเวลาดำเนินการ (ข้อ O๓๐) “ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” ซึ่งกำหนดให้ หน่วยงานภาครัฐ แสดงช่องทางที่บุคคลภายนอกสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผ่านทางช่องทางออนไลน์ของหน่วยงาน โดยแยกต่างหากจาก ช่องทางการร้องเรียนเรื่องทั่วไป เพื่อเป็นการคุ้มครองข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแสและเพื่อให้สอดคล้องกับ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สามารถเข้าถึงหรือเชื่อมโยงไปยังช่องทาง ได้จากเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน

บทที่ ๓

หลักเกณฑ์และขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

๓.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๓.๑.๑ เงื่อนไขการร้องเรียน

ต้องเป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของกรมพัฒนาที่ดินในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- ๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
- ๖) กระทำการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน หรือฝ่าฝืนข้อบังคับ

กรมพัฒนาที่ดินว่าด้วยจรรยาข้าราชการกรมพัฒนาที่ดิน

- ๓) 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) ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความกล่าว (หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่) อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน/สอบสวน)

๔) ระบุวัน เดือน ปี และสถานที่เกิดเหตุร้องเรียน

๕) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๑.๕ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓.๑.๖ เรื่องร้องเรียนที่อาจจะไม่รับพิจารณา

- ๑) ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อที่อยู่ของผู้ร้อง
- ๒) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือหลักฐานที่เพียงพอ
- ๓) ข้อร้องเรียนที่ไม่ครบถ้วนตามข้อ ๓.๑.๔

๓.๑.๗ ช่องทางการรับร้องเรียน

รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของกรมพัฒนาที่ดิน

- ๑) แจ้งที่หน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียนโดยตรง
- ๒) กล้องรับเรื่องร้องเรียน ที่ตั้งอยู่ ณ หน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาที่ดิน
- ๓) จัดหมายหรือเอกสารร้องเรียน ส่งถึง กลุ่มงานจริยธรรม (ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กรมพัฒนาที่ดิน (ศปท.พด.)) อาคาร ๑ ชั้น ๒ กรมพัฒนาที่ดิน เลขที่ ๒๐๐๓/๖๑ ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐
- ๔) ติดต่อด้วยตนเอง ณ กลุ่มงานจริยธรรม (ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กรมพัฒนาที่ดิน (ศปท.พด.)) อาคาร ๑ ชั้น ๒ กรมพัฒนาที่ดิน
- ๕) สายด่วนกรมพัฒนาที่ดิน Call center ๑๗๖๐ ต่อ ๑๓๘๗
- ๖) E-mail : psd_๙@ladd.go.th
- ๗) เว็บไซต์กรมพัฒนาที่ดิน <http://sql.ladd.go.th/Complain๒/complain.html>

รับเรื่องร้องเรียนมาจากหน่วยงานภายนอก

- ๑) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑
- ๒) สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
- ๓) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
- ๔) สำนักงาน ป.ป.ช.
- ๕) สำนักงาน ป.ป.ท.

๓.๑.๘ หน่วยงานที่รับผิดชอบ

- ๑) กอง/สำนัก ศูนย์ ส่วนกลาง สังกัดกรมพัฒนาที่ดิน
- ๒) สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ส่วนภูมิภาค สังกัดกรมพัฒนาที่ดิน

๓.๑.๙ ประเภทข้อร้องเรียน

- ๑) เรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๒) เรื่องทั่วไป

๓.๑.๑๐ การพิจารณากำหนดความคุ้มครอง

- ๑) กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากข้อเท็จจริงยังไม่ปรากฏ ซึ่งอาจมีการกลั่นแกล้งกันได้
- ๒) กรณีผู้ร้องระบุในคำร้องให้ปกปิดชื่อหรือไม่ประสงค์ให้นำชื่อผู้ร้องไปเปิดเผย จะต้องคุ้มครองผู้ร้อง ไม่ให้ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย
- ๓) หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดของผู้อื่นโดยตรง 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) ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรีบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนหรือเงื่อนไขเวลาตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้ และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงกลับมายังศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ

๓) เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบ แจ้งผลการดำเนินการผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง กลับมายังศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ จะทำการสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อนำเสนอ อพ. หรือ ผอ.กจ. พิจารณาให้ความเห็นชอบ

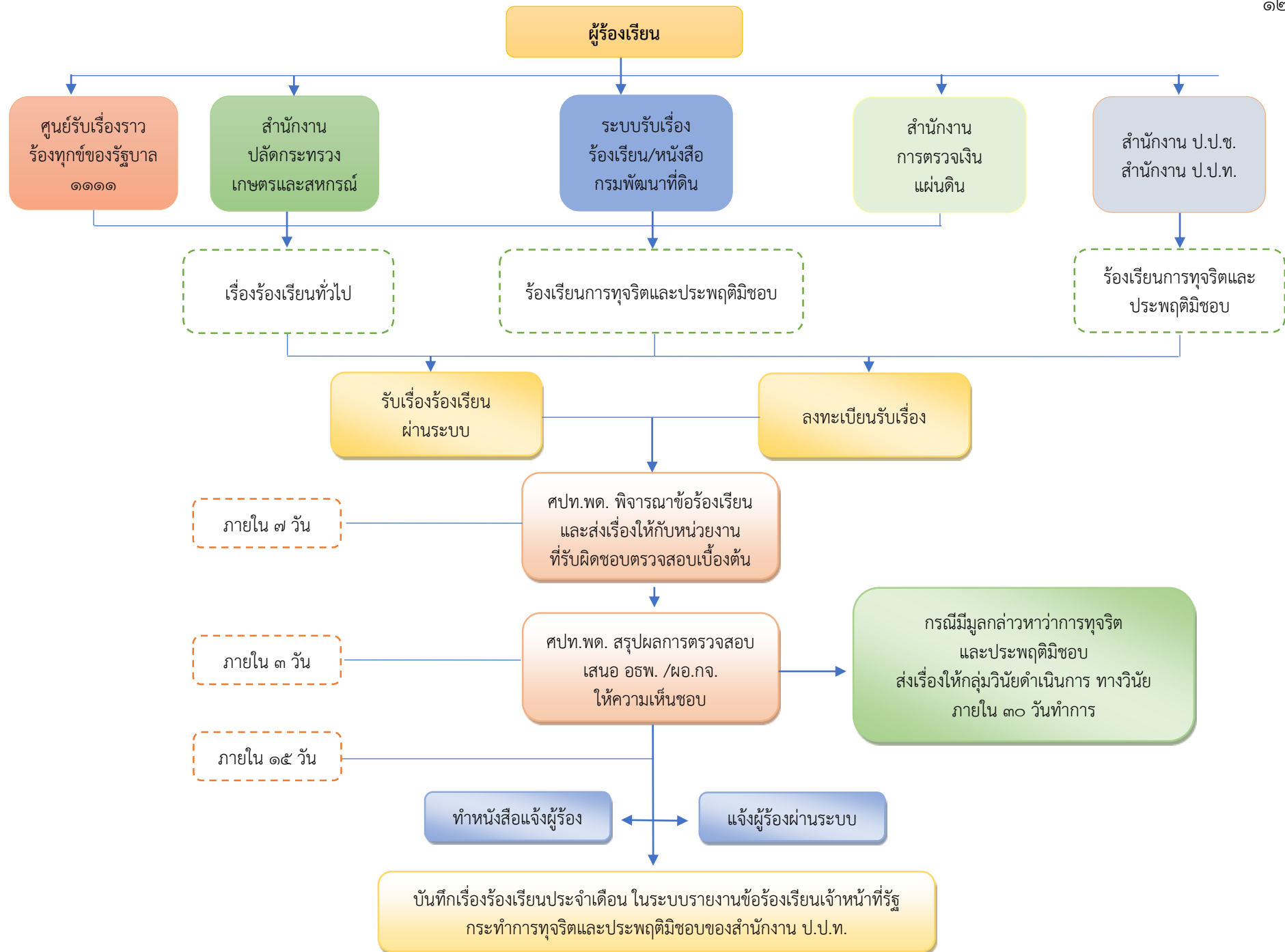
๔) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ ทำหนังสือแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน กรณีที่มีการร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาที่ดิน ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามผล โดยตรวจสอบรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียนตามรหัสเรื่องร้องเรียนที่ได้แจ้งลงทะเบียนไว้

๕) กรณีผลตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีเหตุน่าเชื่อถือ และเป็นกรณีที่ทำให้เสียหายแก่ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน ส่งเรื่องให้กลุ่มวินัย ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียน จนกว่าจะได้ข้อสั่งการ/ดำเนินการทางวินัย ภายใน ๓๐ วันทำการหรือเงื่อนไขเวลาตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้

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

ขั้นตอนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน กรมพัฒนาที่ดิน

๑๒



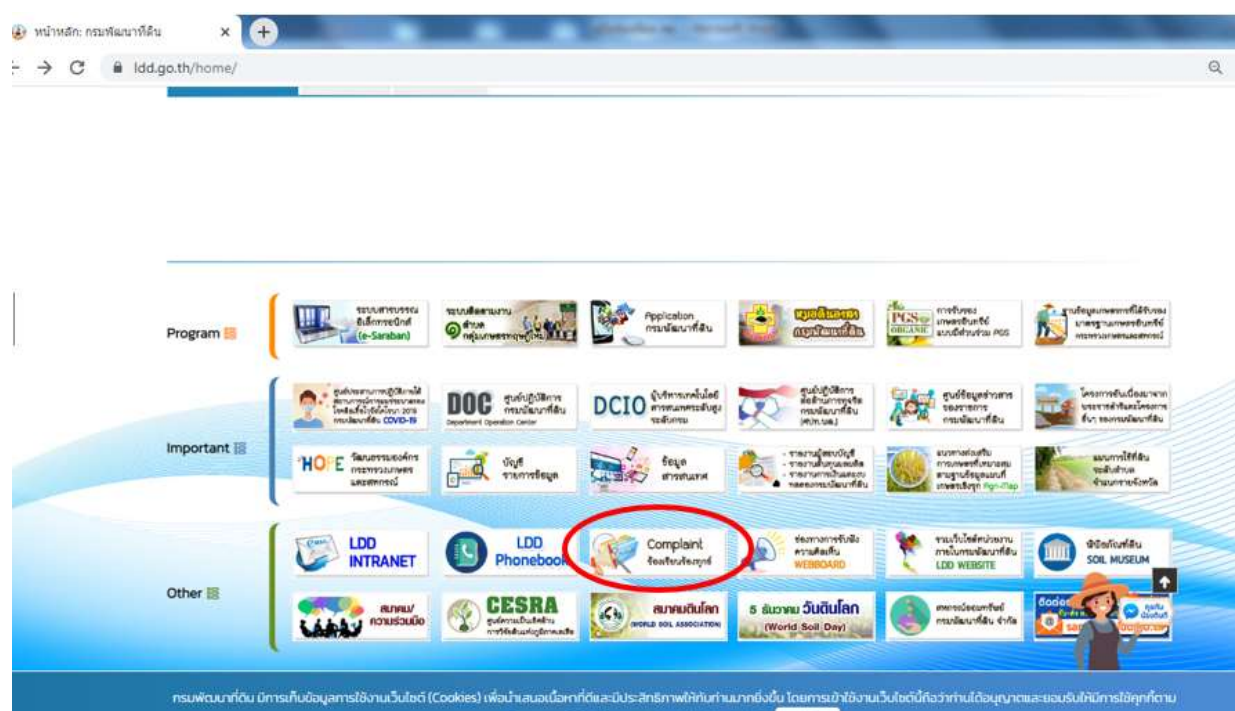
บทที่ ๔

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ผู้รับบริการ)

ปัจจุบันในยุคการปฏิรูประบบราชการ รัฐบาลพยายามผลักดัน เร่งรัด สนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานและประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างครบถ้วน การรับเรื่องร้องเรียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมพัฒนาที่ดินในปัจจุบัน ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้งาน คือ อาศัยสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การประสานงาน การจัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการแจ้งตอบผลการดำเนินการตรวจสอบตามข้อร้องเรียนผ่านระบบ ซึ่งช่วยให้ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว ผู้ปฏิบัติงานสามารถเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ อย่างเป็นระเบียบง่ายต่อการสืบค้นฐานข้อมูลของระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ สามารถช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลา ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็วและเป็นระบบยิ่งขึ้น รายละเอียดของระบบงานการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์นั้นได้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการใช้งานของผู้รับบริการไว้ดังต่อไปนี้

๔.๑ การเข้าสู่เว็บไซต์การรับเรื่องร้องเรียน

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



๒) เมื่อเข้าสู่ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ จะปรากฏตามภาพด้านล่าง



๓) ผู้ที่ร้องเรียนร้องทุกข์ จะต้องทำการลงทะเบียน โดยคลิกไปที่เมนูลงทะเบียน ตามภาพด้านล่าง



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



ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ กรมพัฒนาที่ดิน

หน้าหลัก

ข้อตกลงหลักเกณฑ์รับเรื่องร้องเรียน
เพื่อประโยชน์ของตัวท่านเองและส่วนราชการ
ขอความกรุณาจากท่าน โปรดอ่านก่อนท่านจะแจ้งเรื่องร้องเรียน

หลักเกณฑ์ที่กรมพัฒนาที่ดินดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังนี้

๑. ขอให้ท่านใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และท่านควรให้อับดุลดังนี้
 - วัน เดือน ปี ที่ท่านพบปัญหาเรื่องร้องเรียน
 - ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล (E-Mail) ที่สามารถติดต่อถึงท่านได้
 - ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน ที่แสดงว่าตัวท่านได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการใดๆ ของกรมพัฒนาที่ดิน และ ต้องการให้กรมพัฒนาที่ดินดำเนินการแก้ไขอย่างไร
๒. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริง ไม่ได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวเพื่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลใดหากเป็นการกล่าวเบี่ยงเบนลอยผู้ถูกกล่าวหาอาจฟ้องกลับท่านในฐานหมิ่นประมาทได้

หลักเกณฑ์ที่กรมพัฒนาที่ดินจะไม่รับดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันกษัตริย์ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ซึ่งอาจเข้าข่ายเป็นปดปรนแก่คดี ตามบทลงโทษบทที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑
๒. เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องเก่าที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
๓. เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาแล้ว และไม่มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่ยอมรับแล้ว

คำรับรองการร้องเรียนของท่าน

๑. ท่านรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้แจ้งเรื่องร้องเรียนต่อกรมพัฒนาที่ดินเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดและท่านขอรับผิดชอบต่อเรื่องจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
๒. ท่านรับทราบแล้วว่าความเท็จจริงเรื่องร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิดฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา
๓. กรณีสืบทราบว่าเป็นเจ้าหน้าที่รัฐ และแจ้งเรื่องร้องเรียนเท็จเพื่อก่อให้เกิดความเสียหายชื่อเสียง ของหน่วยงานรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐ ท่านจะถูกดำเนินการทางวินัยทางราชการด้วย
๔. หากท่านมีเจตนาแจ้งเรื่องกลับแก่บุคคลใด หรือแจ้งเรื่องเท็จ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวท่าน ซึ่งขอให้ท่านแจ้งเรื่องที่เป็นข้อเท็จจริงเท่านั้น ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กรมพัฒนาที่ดิน

☐ ๖) ข้าพเจ้ายอมรับว่าข้อเท็จจริงที่ได้แจ้งเรื่องร้องเรียนต่อกรมพัฒนาที่ดิน เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ

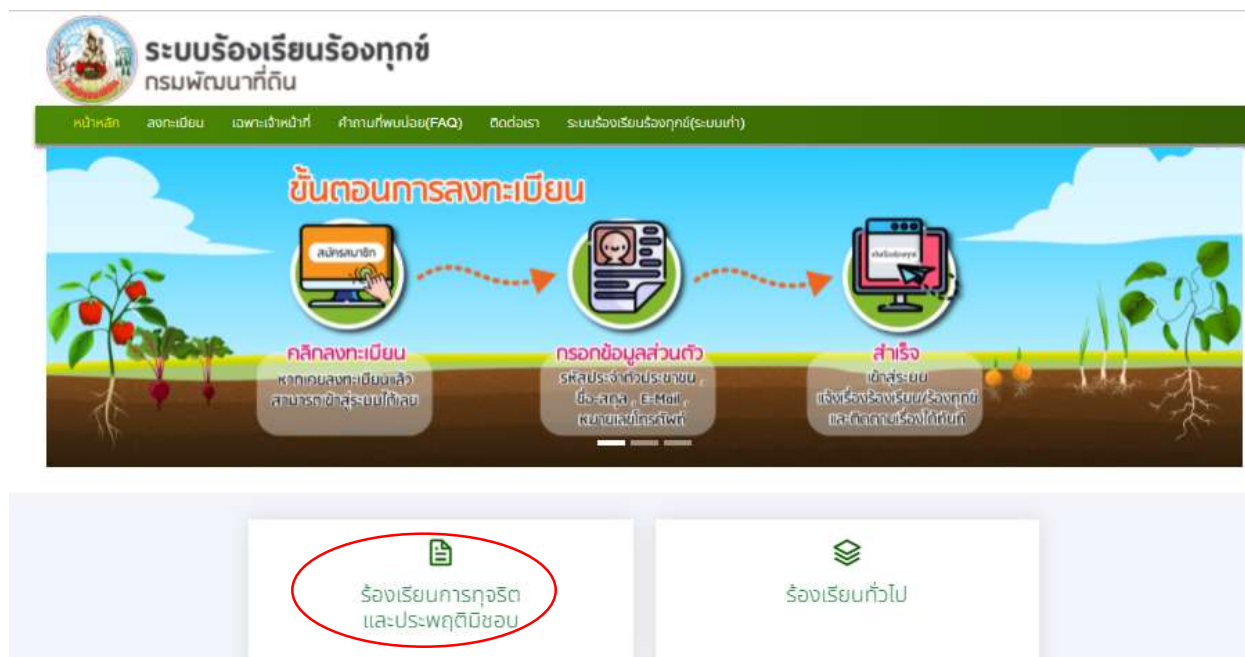
หมายเหตุ ข้อมูลที่ลงทะเบียน กรมพัฒนาที่ดิน จะเก็บไว้เป็นความลับ ตามพระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๑

ตกลง

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

๔.๒ การเข้าสู่ระบบการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) เมื่อผู้ร้องเรียนลงทะเบียนเสร็จแล้ว สามารถเลือกเมนูในการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามภาพด้านล่าง



๒) ผู้ร้องเรียนต้องใส่หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน และ รหัสผ่าน แล้วคลิก ตกลง เพื่อเข้าสู่ระบบยื่นเรื่องร้องเรียน ตามภาพด้านล่าง

๓) ผู้ร้องเรียนจะต้องเลือกเมนูการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามภาพด้านล่าง

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

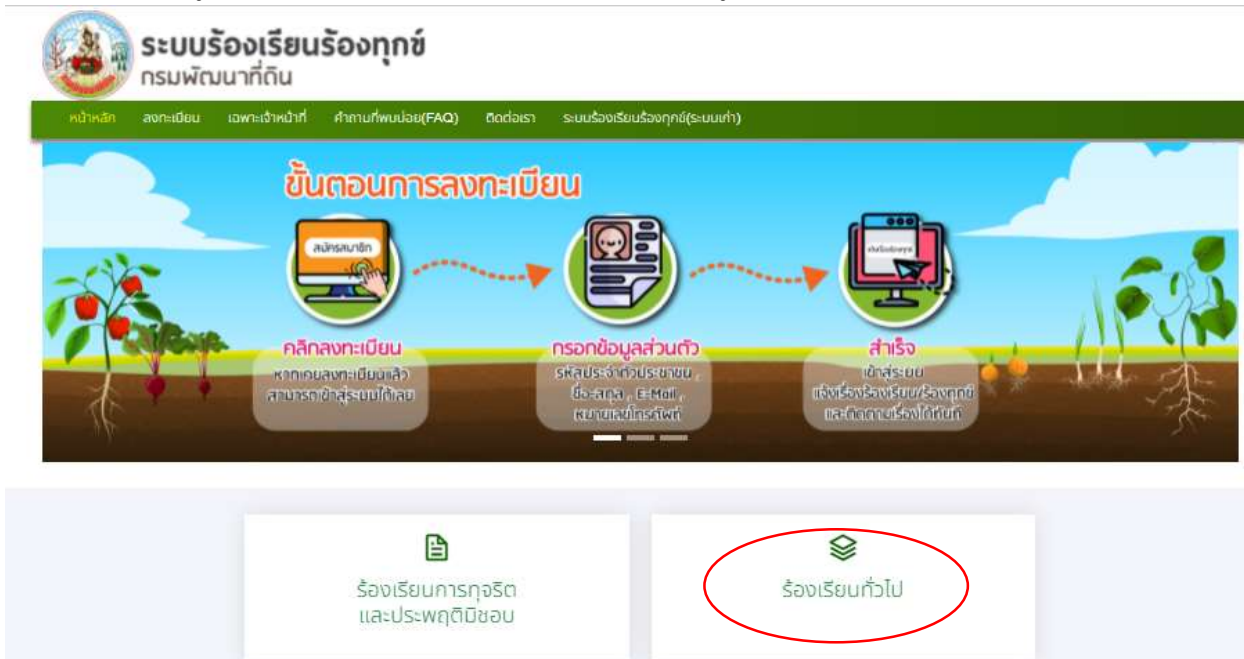
๕) ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามและตรวจสอบสถานะการดำเนินการของเรื่องร้องเรียน โดยใส่หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน และ รหัสผ่าน เพื่อเข้าสู่ระบบร้องเรียน และเลือกเมนู ตรวจสอบสถานะการดำเนินการ ตามภาพด้านล่าง

๖) ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามและตรวจสอบสถานะการดำเนินการของเรื่องร้องเรียน โดยการคลิก ค้นหา จากนั้นให้กดดู รายละเอียด เพื่อดูสถานะการดำเนินการตามข้อร้องเรียน ตามภาพด้านล่าง

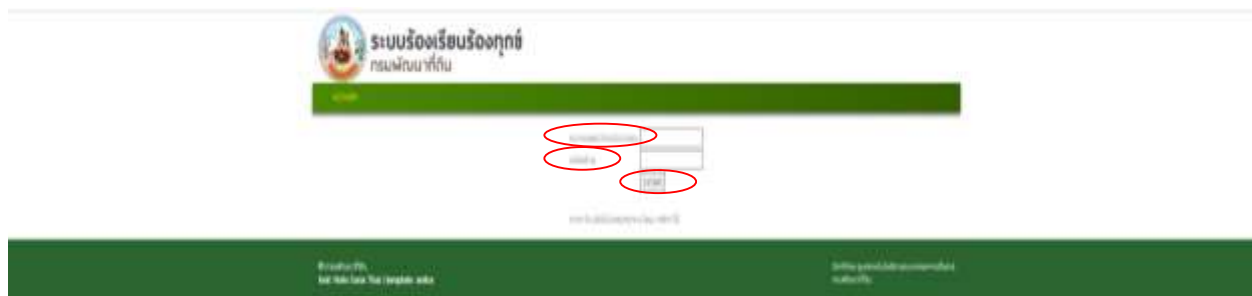
ลำดับ	ชื่อเรื่องร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	วันที่เรื่องร้องเรียน	สถานะปัจจุบัน	รายละเอียด
1	เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	01aaaa	นาย ก	31/01/2565	ดำเนินการแล้วเสร็จ

๔.๓ การเข้าสู่ระบบร้องเรียนทั่วไป

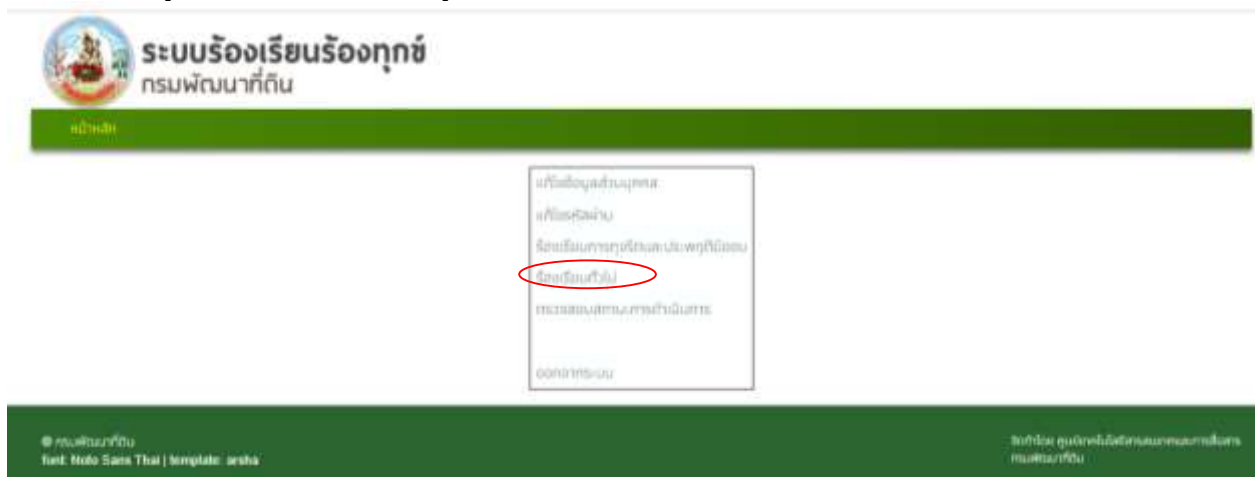
๑) เมื่อผู้ร้องเรียนลงทะเบียนเสร็จแล้ว สามารถเลือกเมนูในการร้องเรียนทั่วไป ตามภาพด้านล่าง



๒) ผู้ร้องเรียนต้องใส่หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน และ รหัสผ่าน แล้วคลิก ตกลง เพื่อเข้าสู่ระบบยื่นเรื่องร้องเรียน ตามภาพด้านล่าง



๓) ผู้ร้องเรียนจะต้องเลือกเมนูการร้องเรียนการทั่วไป ตามภาพด้านล่าง



ระบบร้องเรียนร้องทุกข์
กรมพัฒนาที่ดิน

หน้าหลัก

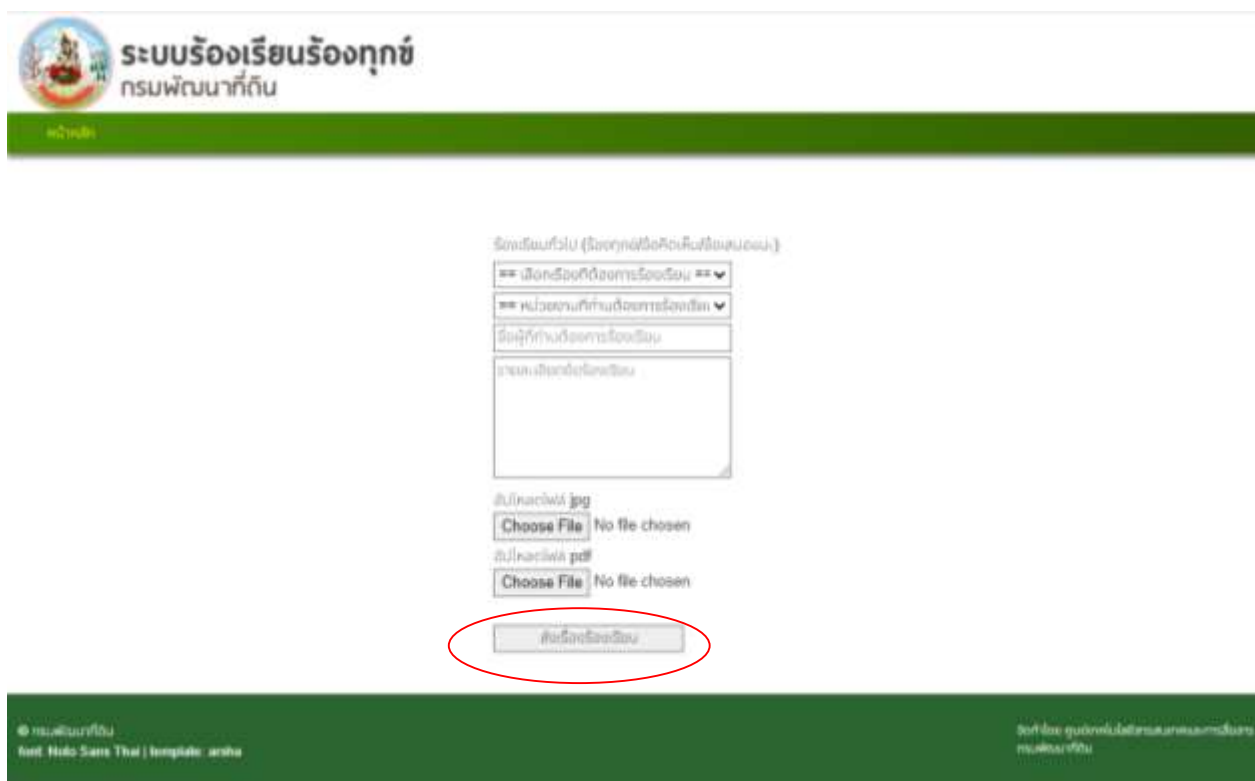
เมนูเรื่องร้องเรียน:

- ร้องเรียนเรื่องที่ดิน
- ร้องเรียนเรื่องน้ำ
- ร้องเรียนเรื่องป่าไม้
- ร้องเรียนทั่วไป**
- ร้องเรียนเรื่องสัตว์ป่า
- ร้องเรียนเรื่องมลพิษ
- ร้องเรียนเรื่องภัยพิบัติ
- ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ

© กรมพัฒนาที่ดิน
font: Noto Sans Thai | template: arsha

เว็บไซต์: ศูนย์พัฒนาระบบสารสนเทศการบริการ
กรมพัฒนาที่ดิน

๔) ผู้ร้องเรียน จะต้องเลือกเรื่องที่ต้องจะร้องเรียน /หน่วยงานที่ต้องการร้องเรียน/ชื่อผู้ที่ต้องการจะร้องเรียน/และกรอกรายละเอียดเรื่องที่จะร้องเรียน พร้อมแนบเอกสารประกอบในการร้องเรียน จากนั้นคลิกส่งเรื่องร้องเรียน ตามภาพด้านล่าง



ระบบร้องเรียนร้องทุกข์
กรมพัฒนาที่ดิน

หน้าหลัก

เรื่องร้องเรียนทั่วไป (เลือกทุกข้อที่ตรงกับข้อเท็จจริง)

เลือกเรื่องร้องเรียน

เลือกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ชื่อผู้ร้องเรียน

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

แนบไฟล์รูปภาพ (jpg)

Choose File No file chosen

แนบไฟล์เอกสาร (pdf)

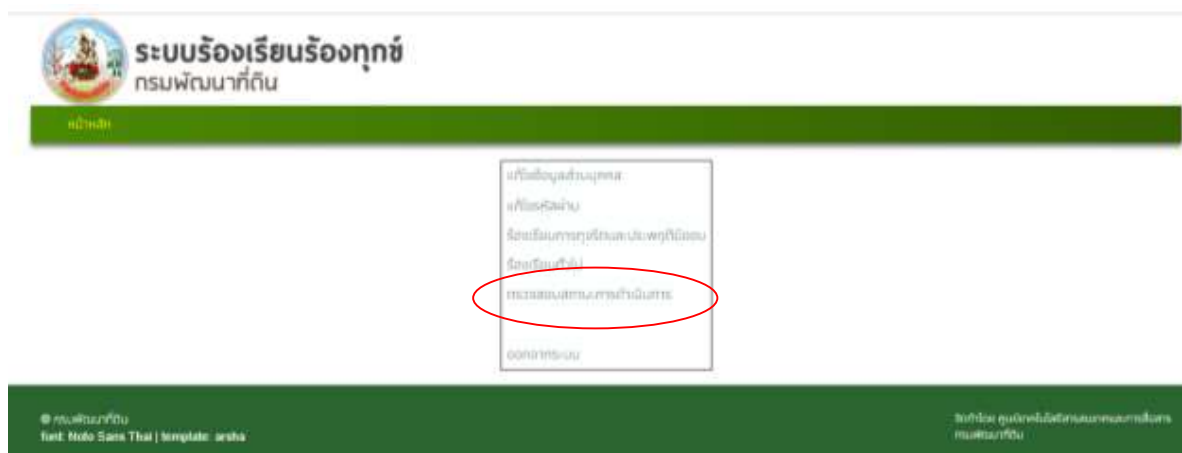
Choose File No file chosen

ส่งเรื่องร้องเรียน

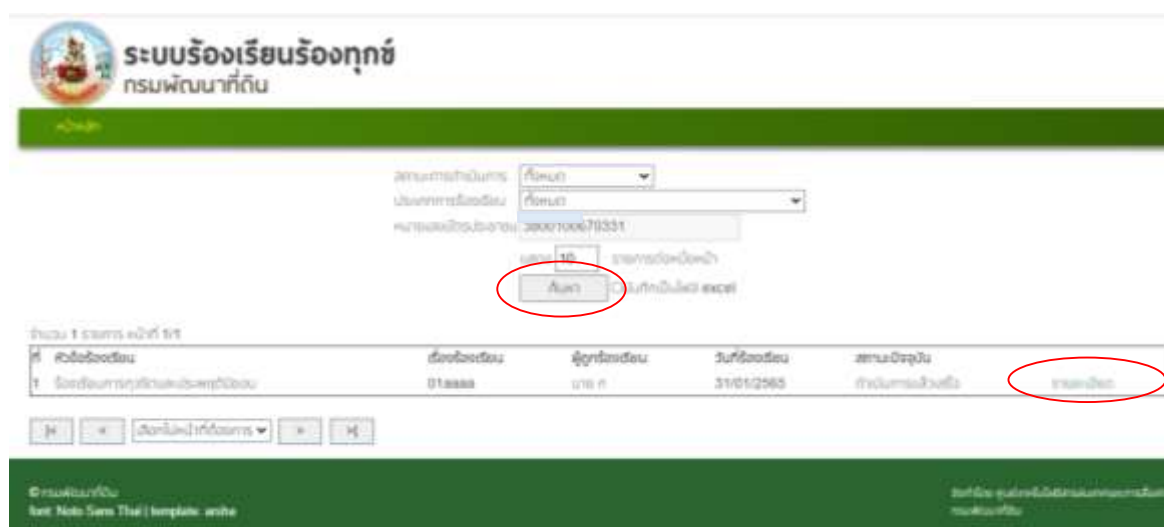
© กรมพัฒนาที่ดิน
font: Noto Sans Thai | template: arsha

เว็บไซต์: ศูนย์พัฒนาระบบสารสนเทศการบริการ
กรมพัฒนาที่ดิน

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 เพื่อให้สามารถจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ กรมพัฒนาที่ดินตระหนักถึงความสำคัญของการรับฟังความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะทำให้ได้รับข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้งสามารถตอบข้อสงสัยหรือ แจ้งผลการดำเนินการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ซึ่งการจัดทำ e - Book คู่มือขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ นอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องแล้ว ยังเป็นคู่มือสำหรับประชาชนในการร้องเรียน แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาที่ดิน รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นหรือคำชมเชย ซึ่งจะทำให้กรมพัฒนาที่ดินได้รับข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและตรงตามความประสงค์ของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ช่วยให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมพัฒนาที่ดิน มีประสิทธิภาพ 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. จำนวนแผ่น

๒. จำนวนแผ่น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อกรมพัฒนาที่ดินเป็นความจริงทุกประการ และขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

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. จำนวนแผ่น

๒. จำนวนแผ่น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อกรมพัฒนาที่ดินเป็นความจริงทุกประการ และขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)

Info Graphic

ประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียน

7 ช่องทางการรับข้อชมเชย เสนอแนะ ร้องเรียน และ **แจ้งเบาะแสทุจริต**



คู่มือขั้นตอนการจัดการ
เรื่องร้องเรียน

แจ้งหน่วยงาน ต้นสังกัด

แจ้งที่หน่วยงาน
ต้นสังกัดของ
ผู้ถูกร้องเรียน
โดยตรง



1

กล่องรับ เรื่องร้องเรียน

กล่องรับเรื่องร้องเรียน
ที่ตั้งอยู่ ณ หน่วยงาน
สังกัดกรมพัฒนาที่ดิน



2

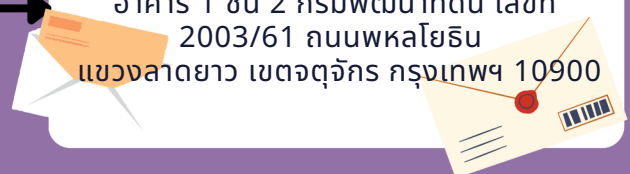
แจ้งด้วยตนเอง

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

3

จดหมาย

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



4

โทรสายด่วน

Call Center

1760 ต่อ **1387**

5

E-MAIL

psd_9@ldd.go.th



6

7

เว็บไซต์



[http://sql.ldb.go.th/complain2/
complain.html](http://sql.ldb.go.th/complain2/complain.html)



กรมพัฒนาที่ดิน

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กรมพัฒนาที่ดิน (ศปท.พด.)
www.ldb.go.th

COMPLAINT



ระบบร้องเรียนร้องทุกข์



เมื่อมีการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนการกระทำ ความผิดเข้ามา กรมพัฒนาที่ดินจะไม่เปิดเผย ข้อมูลรายละเอียดของผู้กล่าวหา ผู้แจ้งเบาะแส และผู้ซึ่งเป็นพยาน หรือการทำการใดอันจะทำให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับบุคคลดังกล่าว 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
