



ประกาศกรมพัฒนาที่ดิน

เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน

ตามที่แนวทางการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการเสริมสร้างและพัฒนาให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีวินัยและป้องกันมิให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชากระทำความผิดวินัย เมื่อวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๕๔ ข้อ ๔ และ ๕ กำหนดให้มีการสร้างเครือข่ายเฝ้าระวังการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยให้ทุกสำนัก/กอง/หน่วยงานที่เทียบเท่ากองส่วนกลาง และสพข. ๑ - ๑๒ ในส่วนภูมิภาค และมีหน้าที่ในการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไปของกรมมา ยกเว้น ข้อร้องเรียนเรื่องทุจริตหรือการดำเนินการทางวินัยให้กองการเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการ ประกอบกับประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ข้อ ๑๗ กำหนดให้จัดตั้งกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมขึ้นในทุกส่วนราชการ มีหน้าที่คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรม สืบสวนข้อเท็จจริงการฝ่าฝืนจริยธรรมเพื่อรายงานผลให้หัวหน้าส่วนราชการพิจารณา นั้น

เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย กรมพัฒนาที่ดิน โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมพัฒนาที่ดิน ในคราวประชุมครั้งที่ ๑ /๒๕๕๕ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๕ จึงกำหนดแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศกรมพัฒนาที่ดิน เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน”

ข้อ ๒ บทนิยามในประกาศนี้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ ในสังกัดกรมพัฒนาที่ดิน

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“บัตรสนเท่ห์” หมายความว่า การเสนอข้อร้องเรียน โดยไม่ระบุชื่อ นามสกุลจริงของผู้ร้องเรียน

“ข้อร้องเรียนเรื่องทุจริต” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่อง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และขอกล่าหาเจ้าหน้าที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบ ไม่มีคุณธรรม รวมถึงการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และฝ่าฝืนข้อบังคับกรมพัฒนาที่ดินว่าด้วยจรรยาข้าราชการกรมพัฒนาที่ดิน

/ข้อร้องเรียน

“ข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่ทำให้เกิดความเดือดร้อนหรือเสียหายต่อผู้ร้องเรียนและไม่เป็นข้อร้องเรียนเรื่องทุจริต

ข้อ ๓ การจัดการข้อร้องเรียน

๓.๑ ให้สำนัก/กอง หน่วยงานที่เทียบเท่ากอง ส่วนกลาง และ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๑ - ๑๒ มีหน้าที่จัดการเรื่องข้อร้องเรียนทั่วไป

๓.๒ ให้กองการเจ้าหน้าที่มีหน้าที่จัดการเรื่องข้อร้องเรียนเรื่องทุจริตหรือดำเนินการทางวินัย

ข้อ ๔ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๔.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๔.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่อง que ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของกรมพัฒนาที่ดินในเรื่องดังต่อไปนี้

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

กรมพัฒนาที่ดินว่าด้วยจรรยาข้าราชการกรมพัฒนาที่ดิน

(๗) การกระทำอื่นใดของหน่วยงานที่ทำให้เกิดความเดือดร้อนหรือเสียหาย

๔.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสบ่าวที่สร้างความเสียหาย แก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๔.๑.๓ การให้ข้อมูลข้อร้องเรียนต่อกรมพัฒนาที่ดิน ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

๔.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๔.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๔.๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๔.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางเบาะแสบการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวน)

๔.๒.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๔.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๔.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจจะไม่รับพิจารณา

- ๔.๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อที่อยู่ของผู้ร้อง
- ๔.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือหลักฐานที่เพียงพอ
- ๔.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่ครบถ้วนตามข้อ ๔.๒

๔.๕ ช่องทางการร้องเรียนผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

- ๔.๕.๑ แจ้งที่หน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียนโดยตรง
- ๔.๕.๒ คณะกรรมการจริยธรรม ส่วนงานคุ้มครองจริยธรรม ชั้น ๓ กองการเจ้าหน้าที่

กรมพัฒนาที่ดิน

- ๔.๕.๓ กล่องรับเรื่องร้องเรียน ที่ตั้งอยู่ ณ หน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาที่ดิน

- ๔.๕.๔ จดหมายหรือเอกสารร้องเรียน ส่งถึง ส่วนงานคุ้มครองจริยธรรม กองการเจ้าหน้าที่

กรมพัฒนาที่ดิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๐

- ๔.๕.๕ ติดต่อด้วยตนเอง ณ ส่วนงานคุ้มครองจริยธรรม ชั้น ๓ กองการเจ้าหน้าที่

กรมพัฒนาที่ดิน เลขที่ ๒๐๐๓/๖๑ ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๐

- ๔.๕.๖ เว็บไซต์กรมพัฒนาที่ดิน <http://www.ddd.go.th>

- ๔.๕.๗ โทรสารกรมพัฒนาที่ดิน

ข้อ ๕ กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

- ๕.๑ กรณีร้องเรียนที่สถานีพัฒนาที่ดินจังหวัดให้ดำเนินการ ดังนี้

- ๕.๑.๑ ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

๕.๑.๒ นำเสนอผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาที่ดินเขตพิจารณาและรายงานเรื่องให้กรมพัฒนาที่ดิน ทราบภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่รับเรื่องร้องเรียน

๕.๑.๓ ดำเนินการออกหนังสือแจ้งตอบการรับเรื่องแก่ผู้ร้องเรียนเป็นการเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วันนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน และดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนต่อไป

- ๕.๒ กรณีร้องเรียนที่สำนักงานพัฒนาที่ดินเขตให้ดำเนินการ ดังนี้

- ๕.๒.๑ ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

- ๕.๒.๒ รายงานเรื่องให้กรมพัฒนาที่ดินทราบภายใน ๑๕ วันนับจากวันที่รับเรื่องร้องเรียน

- ๕.๒.๓ ออกหนังสือแจ้งตอบการรับเรื่องแก่ผู้ร้องเรียนเป็นการเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนและดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนต่อไป

๕.๒.๔ พิจารณาข้อร้องเรียนทั่วไป

๕.๒.๕ แจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนทั่วไปให้ผู้ร้องเรียนพร้อมแจ้งผลการพิจารณาให้กรมพัฒนาที่ดินทราบภายใน ๗ วันนับแต่การพิจารณาเสร็จสิ้น

๕.๓ กรณีร้องเรียนที่ส่วนวินัย หรือส่วนงานคุ้มครองจริยธรรม กองการเจ้าหน้าที่ ให้ดำเนินการดังนี้

๕.๓.๑ ให้ส่วนวินัย หรือส่วนงานคุ้มครองจริยธรรม ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

๕.๓.๒ ดำเนินการออกหนังสือแจ้งตอบการรับเรื่องแก่ผู้ร้องเรียนเป็นการเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วันนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้ และดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนต่อไป

๕.๓.๓ เมื่อได้รับข้อร้องเรียนแล้ว ให้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชา(แล้วแต่กรณี) ในกรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในประกาศนี้

๕.๓.๔ แจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนทั่วไปให้ผู้ร้องเรียนพร้อมแจ้งผลการพิจารณาให้กรมพัฒนาที่ดินทราบภายใน ๗ วันนับแต่การพิจารณาเสร็จสิ้น

๕.๔ กรณีที่กรมฯ เห็นสมควรแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๕.๕ ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการ ให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดได้ให้รายงานเหตุที่ทำให้การพิจารณาไม่แล้วเสร็จต่ออธิบดีกรมพัฒนาที่ดิน เพื่อขอขยายระยะเวลาการพิจารณา ในกรณีเช่นนี้ให้อธิบดีกรมพัฒนาที่ดินสั่งขยายระยะเวลาดำเนินการได้ตามความจำเป็นครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน โดยให้ขยายได้ ๒ ครั้ง

๕.๖ ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๕.๗ การสรุปข้อเท็จจริง กรณีไม่มีมูล เสนอให้ยุติเรื่องและแจ้งผู้ร้องและกรมฯ ทราบ ภายใน ๑๕ วันนับจากวันที่มีคำสั่งให้ยุติเรื่อง

กรณีมีมูลให้หน่วยงานพิจารณาเรื่องให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดได้ให้รายงานเหตุที่ทำให้การพิจารณาไม่แล้วเสร็จต่ออธิบดีกรมพัฒนาที่ดิน เพื่อขอขยายระยะเวลาการพิจารณา ในกรณีเช่นนี้ให้อธิบดีกรมพัฒนาที่ดินสั่งขยายระยะเวลาดำเนินการได้ตามความจำเป็นครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน โดยให้ขยายได้ ๒ ครั้ง

กรณีมีมูลให้หน่วยงานเข้าไปดำเนินการประสานงานเพื่อแก้ไขความเดือดร้อนหรือเสียหายภายใน ๓๐ วันนับจากวันที่การพิจารณาเสร็จสิ้น หรือกรณีมีมูลว่าเป็นการกระทำความผิดวินัยให้เสนอกรมฯ ดำเนินการทางวินัยต่อไป

/๕.๘ กรณี...

๕.๘ กรณีมีปัญหา ข้อสงสัย หรือต้องการขอคำวินิจฉัยเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม หรือข้อบังคับว่าด้วยจรรยาข้าราชการให้นำเสนอคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมพัฒนาที่ดิน พิจารณาให้ข้อเสนอแนะหรือคำวินิจฉัยต่อไป หากเรื่องนั้นเป็นเรื่องสำคัญหรือ มีผลกระทบในวงกว้างหลาย ส่วนราชการ และยังมีคำวินิจฉัยของก.พ.หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน แล้วแต่กรณี คณะกรรมการจริยธรรมอาจส่งเรื่อง ให้ ก.พ. วินิจฉัยได้ ในกรณีที่คณะกรรมการจริยธรรม มีคำวินิจฉัยใด และหัวหน้าส่วนราชการไม่เห็นพ้องด้วยกับ คำวินิจฉัยนั้น ให้เสนอความเห็นของตนและคำวินิจฉัยของคณะกรรมการจริยธรรมไปให้ ก.พ.วินิจฉัยได้ เว้นแต่ กรณีนั้นมีคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือ ก.พ.วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดไว้แล้ว

ทั้งนี้ ให้สำนักงานพัฒนาที่ดินเขตดำเนินการสรุปเรื่องร้องเรียนในรอบ ๔ เดือน เพื่อส่งมายัง กองการเจ้าหน้าที่ ดำเนินการสรุปเรื่องร้องเรียนในรอบ ๔ เดือน เพื่อรายงานผล/ ความก้าวหน้าในการดำเนินการ ให้กรมพัฒนาที่ดิน คณะกรรมการจริยธรรม และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทราบ

ข้อ ๖ การให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้แจ้งข้อร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทาง ราชการ ข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้างในสังกัดกรมพัฒนาที่ดินที่แจ้งเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส ให้ถ้อยคำหรือให้ข้อมูลใด ๆ ด้วยความสุจริตใจ ไม่ได้มีเจตนาในการให้ร้ายหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ใดหรือ ต่อกรมพัฒนาที่ดิน จะได้รับการคุ้มครองที่เหมาะสมจากกรมพัฒนาที่ดิน ดังนี้

๖.๑ ในกรณีที่หัวหน้าส่วนราชการ ผู้บริหารส่วนราชการตั้งแต่ประเภทอำนวยการขึ้นไป ถูกข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้างผู้ใด กล่าวหาว่าไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม ข้าราชการผู้ถูก กล่าวหา นั้นไม่อาจดำเนินการเกี่ยวกับการออกคำสั่งแต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนเงินเดือน แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน ข้อเท็จจริงหรือคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย หรือการดำเนินการใดที่เป็นผลร้ายหรือกระทบต่อสิทธิหน้าที่ของ ข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้างผู้กล่าวหา นั้น จะกระทำมิได้ เว้นแต่จะได้รับความเห็นชอบ จากคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมพัฒนาที่ดินแล้ว

๖.๒ ให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการตามหนังสือ สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๕/ว ๓๑ ลงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒ ดังนี้

๖.๒.๑ ถือว่าการให้ข้อมูลหรือการเป็นพยาน หรือการส่งเอกสารหลักฐานเป็นการปฏิบัติ หน้าที่ราชการ

๖.๒.๒ ผู้บังคับบัญชาจะต้องไม่กลั่นแกล้งในทางใดๆ ต่อข้าราชการผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำ ในฐานะพยาน

๖.๒.๓ ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้ความคุ้มครองแก่ข้าราชการผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐาณะ พยาน โดยมีให้ถูกกลั่นแกล้งหรือข่มขู่จากผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและขอความร่วมมือหรือประสานกับ สำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อเป็นหนายแก่ต่างในกรณีที่ผู้ให้ข้อมูลถูกฟ้องร้องในคดีแพ่งหรืออาญา

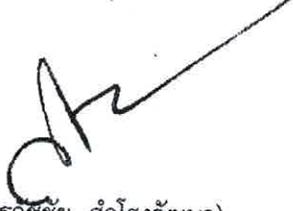
๖.๒.๔ ผู้บังคับบัญชาอาจพิจารณาให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการผู้ให้ ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐาณะพยานที่เป็นประโยชน์และเป็นผลดียิ่งต่อทางราชการได้

๖.๒.๕ คณะกรรมการสอบสวน หรือผู้บังคับบัญชาสามารถใช้ดุลพินิจ เพื่อกันบุคคลผู้มี
ส่วนร่วมกระทำผิดไว้เป็นพยาน หรือลดหย่อนผ่อนโทษได้ตามเหตุและผลของเรื่อง

๖.๒.๖ ข้าราชการผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานสามารถร้องขอความเป็นธรรม
ต่อ ก.พ. ได้เมื่อถูกกลั่นแกล้งอันเป็นผลจากการให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน

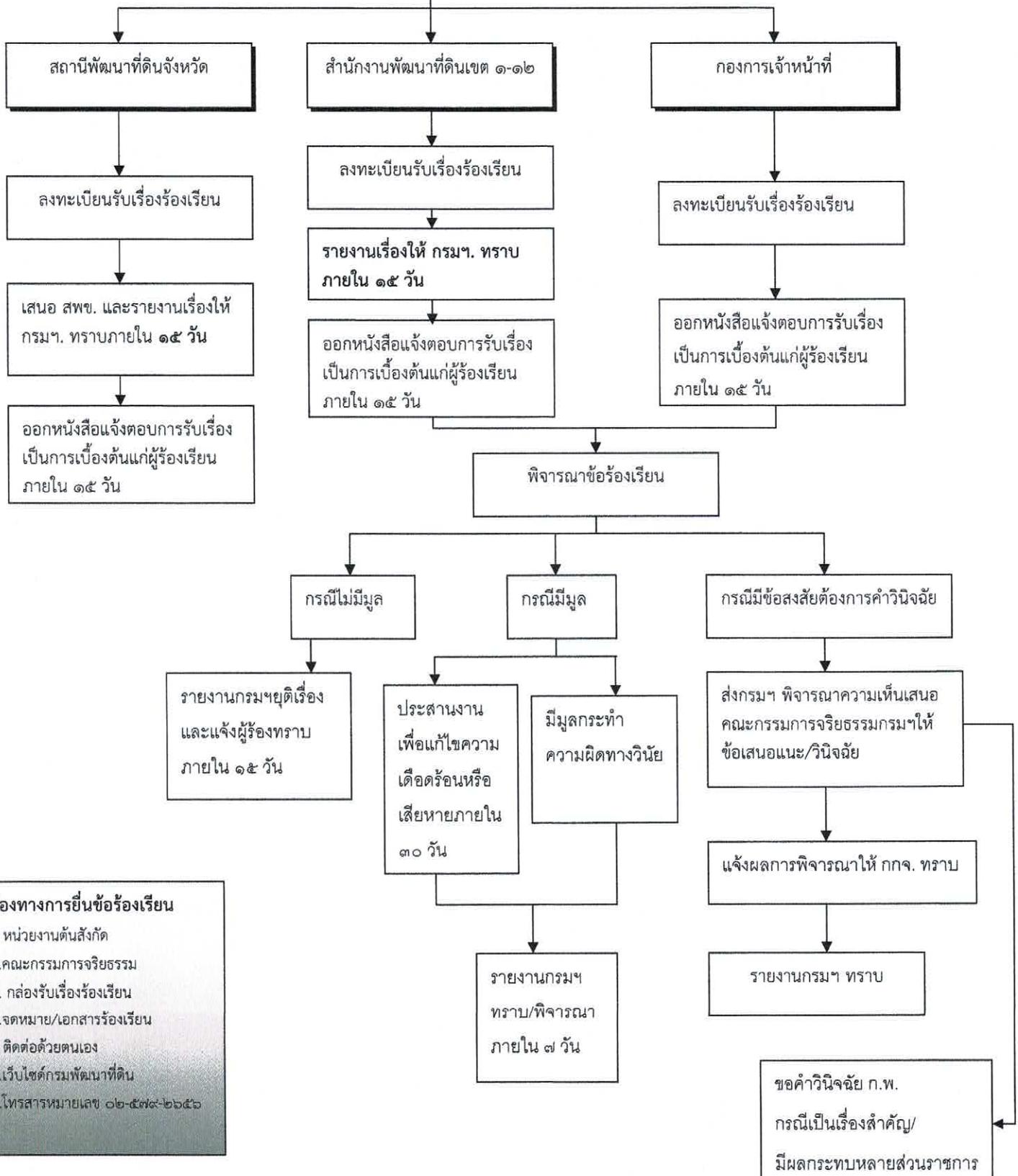
ข้อ ๗ กรณีมีปัญหาในการตีความตามประกาศนี้ การพิจารณาของคณะกรรมการจรรยา
ธรรมประจำกรมพัฒนาที่ดินให้ถือเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๕



(นายธวัชชัย สำโรงวัฒนา)
อธิบดีกรมพัฒนาที่ดิน

ผู้ร้องเรียนยื่นข้อร้องเรียน



ช่องทางการยื่นข้อร้องเรียน

๑. หน่วยงานต้นสังกัด
๒. คณะกรรมการจริยธรรม
๓. กล้องรับเรื่องร้องเรียน
๔. จดหมาย/เอกสารร้องเรียน
๕. ติดต่อด้วยตนเอง
๖. เว็บไซต์กรมพัฒนาที่ดิน
๗. โทรสารหมายเลข ๐๒-๕๗๙-๒๖๕๖