

**คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

**และประพฤติมิชอบของพนักงาน ลูกจ้าง**

**องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร (อ.ต.ก.)**

**หากพบเห็นการทุจิรต การประพฤติมิชอบของพนักงาน ลูกจ้าง อ.ต.ก.**

โปรดแจ้งข้อมูลหรือเบาะแสที่องค์การตลาดเพื่อเกษตร

เลขที่ 101 ถ.ย่านพหลโยธิน แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

E-mail : ortorkor@mof.or.th ,mofmail@mof.moac.mail.go.th

หรือยื่นแบบร้องเรียนที่ [www.mof.or.th](http://www.mof.or.th)

**\*\*\* ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ \*\*\*\***

**คำนำ**

 องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร (อ.ต.ก.) ได้กำหนดทิศทางการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และยุทศาสตร์องค์กรในการเป็นองค์กรธรรมาภิบาล เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการตรวจสอบคุณภาพ การดำเนินงาน พร้อมทั้งสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ในการขับเคลื่อนและยกระดับคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริตของไทย (Corruption Perceptions Index : CPI) ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

 ทั้งนี้ อ.ต.ก. ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงาน ลูกจ้าง องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร (อ.ต.ก.) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของเกษตรกร ผู้ประกอบการ และผู้มาใช้บริการ ซึ่งในคู่มือฉบับนี้ได้มีการกำหนดช่องทางการร้องเรียน มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน แผนผังกระบวนการจัดการ (Flowchart) ระยะเวลาดำเนินงานและผู้รับผิดชอบ สำหรับเป็นกรอบแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกัน

 กองทรัพยากรบุคคล

 องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร

 เมษายน 2567

**สารบัญ**

**เรื่อง หน้า**

1. คำนิยาม 1

2. การร้องเรียน 2

* สาระสำคัญของเรื่องร้องเรียน 2
* คำแนะนำการร้องเรียน ๒
* การแจ้งเบาะแสและช่องทางการร้องเรียน 3

3. การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ 4

* มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน 4
* ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน 4
* กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อ.ต.ก. 5
* การสอบข้อเท็จจริงและสอบสวนทางวินัย 6

-1-

**คำนิยาม**

องค์การ/หน่วยงาน หมายความว่า องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร (อ.ต.ก.)

คณะกรรมการ หมายความว่า คณะกรรมการองค์การตลาดเพื่อเกษตรกร

ผู้อำนวยการ หมายความว่า ผู้อำนวยการองค์การตลาดเพื่อเกษตรกร

ผู้บังคับบัญชา/ผู้บริหาร หมายความว่า พนักงานระดับ 8 ขึ้นไป

พนักงานและลูกจ้าง หมายความว่า พนักงานและลูกจ้างองค์การตลาดเพื่อเกษตรกร

ผู้ร้องเรียน/ผู้ร้องทุกข์ หมายความว่า ผู้ซึ่งได้รับความเสียหาย หรือได้พบเห็นการทุจริต จากการกระทำการทุจริตประพฤติมิชอบของคณะกรรมการ ผู้อำนวยการ ผู้บังคับบัญชา/ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้าง ทั้งนี้ หมายรวมถึงผู้ที่ได้ รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทน ผู้ร้องทุกข์ด้วย

เรื่องร้องเรียน หมายความว่า เรื่องร้องเรียนหรือเรื่องที่มีการกล่าวหาว่าคณะกรรมการ ผู้อำนวยการ ผู้บังคับบัญชา/ผู้บริหาร พนักงานหรือลูกจ้าง อ.ต.ก. กระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

ทุจริตในภาครัฐ หมายความว่า ทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบ

ทุจริตต่อหน้าที่ หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่ อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อ ตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ใน การยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือกฎหมายอื่น

ประพฤติมิชอบ หมายความว่า ใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงิน หรือ ทรัพย์สินของแผ่นดิน

-2-

 องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร (อ.ต.ก.) มีความตั้งมั่นในการส่งเสริม ผลักดันให้เกิดคุณธรรม จริยธรรม ในการบริหารงานองค์การ ตามเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ 20 (พ.ศ.2561 – 2580) และยุทศาสตร์องค์กรในการเป็นองค์กรธรรมาภิบาล ที่มุ่งเน้นให้เกิดการบริหารราชการแผ่นดินตามหลักธรรมาภิบาล ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เพื่อให้การดำเนินงาน การบริหารราชการเป็นไปด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ปราศจาก การแทรกแซงใด ๆ ทั้งก่อนการปฏิบัติหน้าที่ ขณะการปฏิบัติหน้าที่ และหลังการปฏิบัติหน้าที่ ที่ทำให้ขาดความเป็นกลาง โดย อ.ต.ก. ได้กำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อป้องกันมิให้พนักงานใช้ตำแหน่ง อำนาจหน้าที่ และดุลพินิจในทางมิชอบเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองและพวกพ้อง พร้อมทั้งได้ทบทวนทำคู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของคณะกรรมการ ผู้อำนวยการ ผู้บังคับบัญชา/ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้าง อ.ต.ก. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นเครื่องมือสำคัญในการตรวจสอบคุณภาพ การบริหารงาน การปฏิบัติหน้าที่ขององค์การตลาดเพื่อเกษตรกร

**การร้องเรียน**

* **สาระสำคัญของเรื่องร้องเรียน** จะต้องประกอบด้วยรายละเอียดและข้อมูลดังต่อไปนี้

 1. ชื่อ – นามสกุล ที่อยู่ หรือช่องทางการติดต่อถึงผู้ร้องเรียน/ผู้ร้องทุกข์ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ E-mail Address เป็นต้น

 2. ชื่อ – นามสกุล ตำแหน่ง และสังกัดของผู้ถูกร้องเรียน

 3. วัน เดือน ปี และสถานที่ที่เกิดเหตุดังกล่าว

 5. เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น

 **ทั้งนี้ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร (อ.ต.ก.) จะดำเนินการเฉพาะรายที่ปรากฏพฤติการณ์หรือพยานหลักฐานชัดแจ้งเท่านั้น**

* **คำแนะนำการร้องเรียน** การร้องเรียนควรมีรายละเอียดให้ครบถ้วน ดังต่อไปนี้

 1. ชื่อ – นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

 2. ชื่อ – นามสกุล หรือตำแหน่งของผู้ถูกร้องเรียน

 3. รายละเอียดการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยบรรยายพฤติการณ์การกระทำความผิดตาม ข้อกล่าวหาอย่างละเอียด เพื่อให้ทราบถึงวัน เวลา สถานที่ที่กระทำความผิด รายละเอียดการกระทำความผิด พร้อมระบุพยานหลักฐานหรืออ้างพยานหลักฐานที่สามารถยืนยันหรือสนับสนุนการกล่าวหาร้องเรียนว่ามีอะไรบ้าง มีพยานบุคคลที่รู้เห็นเหตุการณ์หรือไม่ เป็นผู้ใด อย่างไร

 4. ควรกรอกรายละเอียดในส่วนของชื่อ–นามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และ E-mail ของผู้ร้องเรียนที่สามารถติดต่อได้ให้ชัดเจนเพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับในการยืนยันข้อกล่าวหาร้องเรียน หรือเพื่อขอทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือเพื่อรายงานผลให้ทราบ ซึ่งข้อมูลของผู้กล่าวหาจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ

 **ทั้งนี้ กรณีที่ผู้ร้องเรียน/ผู้ร้องทุกข์ไม่เปิดเผยชื่อ–นามสกุล หรือพฤติการณ์หรือพยานหลักฐานไม่ปรากฏชัดแจ้ง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์อาจไม่รับดำเนินการให้ได้**

-3-

* **การแจ้งเบาะแสและช่องทางการร้องเรียน**

 ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เมื่อมีการพบเห็นว่าคณะกรรมการ ผู้อำนวยการ ผู้บังคับบัญชา/ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้าง อ.ต.ก.กระทำทุจริต ฝ่าฝืน ไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือเมื่อมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ไม่เป็นไปตามนโยบายการป้องกันและปราบปรามการทุจริตผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

|  |  |
| --- | --- |
| **ช่องทางการร้องเรียนภายใน** | **หน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลช่องทางร้องเรียน** |
| 1. Website อ.ต.ก. ([www.mof.or.th](http://www.mof.or.th)) >> ติดต่อเรา >>  ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | กองเทคโนโลยีและสารสนเทศ |
| 2. E-mail : ortorkor@mof.or.th E-mail : mofmail@mof.moac.mail.go.th | กองเทคโนโลยีและสารสนเทศสำนักงานผู้อำนวยการ |
| 3. Messenger Facebook  ([องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร](https://www.facebook.com/ortorkormarket)) | สำนักงานผู้อำนวยการ |
| 4. จดหมายถึงผู้อำนวยการ อ.ต.ก. - เลขที่ 101 ถนนย่านพหลโยธิน แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900- ตู้ ปณ.455 ปณจ. สามเสนใน เขตพญาไท  กรุงเทพมหานคร 10400 | สำนักงานผู้อำนวยการ |
| 5. ติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงาน | สำนักงานผู้อำนวยการ |
| **ช่องทางการร้องเรียนภายนอก** | **หน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลช่องทางร้องเรียน** |
| 1. สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี  (www.1111.go.th)  | สำนักงานผู้อำนวยการ |
| 2. สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ (www.nacc.go.th)  | สำนักงานผู้อำนวยการ |
| 3. กระทรวงเกษตรและสหกรณ์  (www.moac.go.th) | สำนักงานผู้อำนวยการ |

-4-

**การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

* **มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน**

 1. ปกปิดชื่อ – นามสกุล ที่อยู่ หรือช่องทางการติดต่อของผู้ร้องเรียน และเก็บรักษาข้อมูล รายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับข้อร้องเรียนไว้เป็นความลับ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ **ทั้งนี้ ผู้ที่ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่ เก็บรักษาข้อมูล ข้อร้องเรียน ข้อมูลผู้แจ้งร้องเรียนไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง หากไม่ปฏิบัติตามถือว่ามีความผิด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด**

 2. กรณีผู้ร้องเรียนเป็นพนักงานหรือลูกจ้าง ต้องให้การคุ้มครองผู้ร้องเรียนอย่างเป็นธรรม เพื่อมิให้เกิด ผลกระทบใด ๆ ในทางที่ไม่ถูก ไม่ยุติธรรม เช่น การเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง สถานที่ทำงาน การสั่งพักงาน ฯลฯ

* **ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน**

 1. กรณีที่มีผู้ร้องเรียนส่งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงานผ่านช่องทาง ของ อ.ต.ก. ให้เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องพร้อมประทับตราลับและส่งข้อมูลให้สำนักตรวจสอบภายในทราบ (ใช้เวลาดำเนินการ 1-2 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน)

 2. สำนักตรวจสอบภายในตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น หากมีข้อเท็จจริงที่เชื่อถือได้ให้รายงาน ต่อผู้อำนวยการ เพื่อสั่งการให้กองทรัพยากรบุคคลจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (ใช้เวลาดำเนินการไม่เกิน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน)

 3. กองทรัพยากรบุคคลจัดทำคำสั่งและแจ้งคณะกรรมการทราบเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง (ใช้เวลาดำเนินการ 15 วันทำการ)

 4. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จโดยเร็ว อย่างช้าไม่เกิน 30 วัน นับแต่วันที่ประธานกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่ง เว้นแต่ผู้มีอำนาจสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดเป็นอย่างอื่น และรายงานผลให้ผู้อำนวยการทราบและสั่งการ

 5. หากพบว่ามีความผิดจริงตามที่กล่าวอ้างให้กองทรัพยากรบุคคลจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย (ใช้เวลาดำเนินการ 15 วันทำการ)

 6. คณะกรรมการตรวจสอบทางวินัยต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว อย่างช้าไม่เกิน 30 วัน นับแต่วันที่ประธานกรรมการสอบสวนได้รับทราบคำสั่ง เว้นแต่ผู้มีอำนาจสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดเป็นอย่างอื่นและรายงานผลให้ผู้อำนวยการทราบและสั่งการ ทั้งนี้ หากไม่สามารถดำเนินการสอบสวนให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด ให้คณะกรรมการทำหนังสือขอขยายเวลาต่อผู้มีอำนาจสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ

 7. หากพบว่ามีความผิดทางวินัยให้ดำเนินการพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย

ที่เกี่ยวข้อง (ใช้เวลาดำเนินการ 30 วันทำการ)

 8. รายงานผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ (ใช้เวลาดำเนินการ 1-2 วันทำการ นับแต่วันที่ทราบผลการพิจารณา) โดยกองทรัพยากรบุคคลมีหน้าที่รวบรวมข้อมูลรายงานต่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ทราบผ่านระบบ (FortiClient VPN) ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน และสรุปรายงานเสนอผู้อำนวยการทราบภายในเดือนธันวาคมของทุกปี

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อ.ต.ก.**

-5-

ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อมูลผ่านทางช่องทางของ อ.ต.ก.

เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องส่งข้อมูลให้สำนักตรวจสอบภายในทราบ (ประทับตราลับ)

สำนักตรวจสอบภายในตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

ไม่มีข้อเท็จจริงที่เชื่อถือได้

มีข้อเท็จจริงที่เชื่อถือได้

**1**

เสนอ ผอ. สั่งการให้กองทรัพยากรบุคคล จัดทำ

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

สรุปรายงานเสนอ ผอ. ทราบและสั่งการ

**1**

ยุติ

ไม่ยุติ

มีความผิด

ไม่มีความผิด

ยุติ

แต่งตั้ง คกก. สอบสวนวินัย

กองทรัพยากรบุคคลจัดทำคำสั่งและแจ้งคณะกรรมการ

ทราบเพื่อดำเนินการ/สำนักตรวจสอบภายในชี้แจงรายงานผลให้ คกก ตรวจสอบทราบ

คกก.สอบสวนข้อเท็จจริง รายงานผล ผอ. ทราบและสั่งการ

แต่งตั้ง คกก.ตรวจสอบข้อเท็จจริง

ผอ. ไม่ดำเนินการ

ผอ. ดำเนินการ

คกก.ตรวจสอบ รายงาน คกก.อ.ต.ก. ทราบและสั่งการ

สำนักตรวจสอบภายในชี้แจงรายงานผล คกก.ตรวจสอบ

ผอ. ไม่ดำเนินการ

ผอ. ดำเนินการ

**การสอบข้อเท็จจริงและสอบสวนทางวินัย**

-6-

**คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง**

**คณะกรรมการสอบสวนทางวินัย**

ผอ. มอบกองทรัพยากรบุคคลจัดทำคำสั่ง

แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง

ผอ. มอบกองทรัพยากรบุคคลจัดทำคำสั่ง

แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย

กองทรัพยากรบุคคลจัดทำคำสั่งและ

แจ้งคณะกรรมการทราบเพื่อดำเนินการ

กองทรัพยากรบุคคลจัดทำคำสั่งและ

แจ้งคณะกรรมการทราบเพื่อดำเนินการ

คกก. สอบสวนทางวินัย รายงานผล ผอ. ทราบภายใน 30 วันนับแต่วันที่ประธานกรรมการทราบคำสั่ง

คกก. สอบสวนข้อเท็จจริง รายงานผล ผอ. ทราบภายใน 30 วันนับแต่วันที่ประธานกรรมการทราบคำสั่ง

ผอ.สั่งการ

ผอ.สั่งการ

มีความผิด

ไม่มีความผิด

ไม่มีความผิด

มีความผิด

**หมายเหตุ** : 1. หากไม่สามารถดำเนินการสอบสวนให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนดให้คณะกรรมการทำหนังสือขอขยายเวลาต่อผู้มีอำนาจสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ

 2. เมื่อดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง/สอบสวนวินัยแล้วเสร็จ ให้เจ้าหน้าที่ติดต่อแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ยุติ

ดำเนินการทางวินัย

ตามระเบียบ ข้อบังคับ

ยุติ

ไม่ยุติ