



**คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบของพนักงาน ลูกจ้าง
องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร (อ.ต.ก.)**

หากพบเห็นการทุจริต การประพฤติมิชอบของพนักงาน ลูกจ้าง อ.ต.ก.

โปรดแจ้งข้อมูลหรือเบาะแสที่องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร

เลขที่ ๑๐๑ ถ.ย่านพหลโยธิน แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

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

หรือยื่นแบบร้องเรียนที่ www.mof.or.th

***** ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ ******

คำนำ

องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร (อ.ต.ก.) ได้กำหนดทิศทางการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและยุทธศาสตร์องค์กรในการเป็นองค์กรธรรมาภิบาล เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการตรวจสอบคุณภาพการดำเนินงาน พร้อมทั้งสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ในการขับเคลื่อนและยกระดับคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริตของไทย (Corruption Perceptions Index : CPI) ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

ทั้งนี้ อ.ต.ก. ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงาน ลูกจ้าง องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร (อ.ต.ก.) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการความคาดหวังของเกษตรกร ผู้ประกอบการ และผู้มาใช้บริการ ซึ่งในคู่มือฉบับนี้ได้มีการกำหนดช่องทางการร้องเรียน มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน แผนผังกระบวนการจัดการ (Flowchart) ระยะเวลาดำเนินงาน และผู้รับผิดชอบ สำหรับเป็นกรอบแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกัน

กองทรัพยากรบุคคล
องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร
เมษายน ๒๕๖๗

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. คำนิยาม	๑
๒. การร้องเรียน	๒
+ สาระสำคัญของเรื่องร้องเรียน	๒
+ คำแนะนำการร้องเรียน	๒
+ การแจ้งเบาะแสและช่องทางการร้องเรียน	๓
๓. การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
+ มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน	๔
+ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๔
+ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อ.ต.ก.	๕
+ การสอบข้อเท็จจริงและสอบสวนทางวินัย	๖

คำนิยาม

องค์การ/หน่วยงาน	หมายความว่า	องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร (อ.ต.ก.)
คณะกรรมการ	หมายความว่า	คณะกรรมการองค์การตลาดเพื่อเกษตรกร
ผู้อำนวยการ	หมายความว่า	ผู้อำนวยการองค์การตลาดเพื่อเกษตรกร
ผู้บังคับบัญชา/ผู้บริหาร	หมายความว่า	พนักงานระดับ ๘ ขึ้นไป
พนักงานและลูกจ้าง	หมายความว่า	พนักงานและลูกจ้างองค์การตลาดเพื่อเกษตรกร
ผู้ร้องเรียน/ผู้ร้องทุกข์	หมายความว่า	ผู้ซึ่งได้รับความเสียหาย หรือได้พบเห็นการทุจริตจากการกระทำการทุจริต ประพฤติมิชอบของคณะกรรมการ ผู้อำนวยการ ผู้บังคับบัญชา/ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้าง ทั้งนี้ หมายรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย
เรื่องร้องเรียน	หมายความว่า	เรื่องร้องเรียนหรือเรื่องที่มีการกล่าวหาว่าคณะกรรมการ ผู้อำนวยการ ผู้บังคับบัญชา/ผู้บริหาร พนักงานหรือลูกจ้าง อ.ต.ก. กระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ
ทุจริตในภาครัฐ	หมายความว่า	ทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบ
ทุจริตต่อหน้าที่	หมายความว่า	ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือกฎหมายอื่น
ประพฤติมิชอบ	หมายความว่า	ใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงิน หรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร (อ.ต.ก.) มีความมุ่งมั่นในการส่งเสริม ผลักดันให้เกิดคุณธรรม จริยธรรม ในการบริหารงานองค์การ ตามเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) และยุทธศาสตร์องค์การในการ เป็นองค์กรธรรมาภิบาล ที่มุ่งเน้นให้เกิดการบริหารราชการแผ่นดินตามหลักธรรมาภิบาล ป้องกันและปราบปรามการ ททุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เพื่อให้การดำเนินงาน การบริหารราชการเป็นไปด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ปราศจาก การแทรกแซงใด ๆ ทั้งก่อนการปฏิบัติหน้าที่ ขณะการปฏิบัติหน้าที่ และหลังการปฏิบัติหน้าที่ ที่ทำให้ขาด ความเป็นกลาง 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

๑. ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ หรือช่องทางการติดต่อถึงผู้ร้องเรียน/ผู้ร้องทุกข์ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ E-mail Address เป็นต้น
๒. ชื่อ - นามสกุล ตำแหน่ง และสังกัดของผู้ถูกร้องเรียน
๓. วัน เดือน ปี และสถานที่ที่เกิดเหตุดังกล่าว
๕. เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น

ทั้งนี้ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร (อ.ต.ก.) จะดำเนินการ เฉพาะรายที่ปรากฏพฤติกรรมหรือพยานหลักฐานชัดเจนเท่านั้น

✚ **คำแนะนำการร้องเรียน** การร้องเรียนควรมีรายละเอียดให้ครบถ้วน ดังต่อไปนี้

๑. ชื่อ - นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
๒. ชื่อ - นามสกุล หรือตำแหน่งของผู้ถูกร้องเรียน
๓. รายละเอียดการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยบรรยายพฤติการณ์การกระทำความผิดตาม ข้อกล่าวหาอย่างละเอียด เพื่อให้ทราบถึงวัน เวลา สถานที่ที่กระทำความผิด รายละเอียดการกระทำความผิด พร้อมระบุพยานหลักฐานหรืออ้างพยานหลักฐานที่สามารถยืนยันหรือสนับสนุนการกล่าวหาเรื่องร้องเรียนว่ามีอะไรบ้าง มีพยานบุคคลที่รู้เห็นเหตุการณ์หรือไม่ เป็นผู้ใด อย่างไร

๔. ควรกรอกรายละเอียดในส่วน of ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และ E-mail ของผู้ร้องเรียนที่สามารถ ติดต่อได้ให้ชัดเจนเพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับในการยืนยันข้อกล่าวหาเรื่องร้องเรียน หรือเพื่อขอทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือเพื่อรายงานผลให้ทราบ ซึ่งข้อมูลของผู้กล่าวหาจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ

ทั้งนี้ กรณีที่ผู้ร้องเรียน/ผู้ร้องทุกข์ไม่เปิดเผยชื่อ-นามสกุล หรือพฤติการณ์หรือพยานหลักฐานไม่ปรากฏชัดเจน จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์อาจไม่รับดำเนินการให้ได้

๑ การแจ้งเบาะแสและช่องทางร้องเรียน

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

ช่องทางร้องเรียนภายใน	หน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลช่องทางร้องเรียน
๑. Website อ.ต.ก. (www.mof.or.th) >> ติดต่อเรา >> ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	กองเทคโนโลยีและสารสนเทศ
๒. E-mail : ortorkor@mof.or.th E-mail : mofmail@mof.moac.mail.go.th	กองเทคโนโลยีและสารสนเทศ สำนักงานผู้อำนวยการ
๓. Messenger Facebook (องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร)	สำนักงานผู้อำนวยการ
๔. จัดหมายถึงผู้อำนวยการ อ.ต.ก. - เลขที่ ๑๐๑ ถนนย่านพหลโยธิน แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐ - ตู้ ปณ.๔๕๕ ปณจ. สามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐	สำนักงานผู้อำนวยการ
๕. ติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงาน	สำนักงานผู้อำนวยการ
ช่องทางร้องเรียนภายนอก	หน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลช่องทางร้องเรียน
๑. สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (www.๑๑๑๑.go.th)	สำนักงานผู้อำนวยการ
๒. สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (www.nacc.go.th)	สำนักงานผู้อำนวยการ
๓. กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (www.moac.go.th)	สำนักงานผู้อำนวยการ

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน

๑. ปกปิดชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ หรือช่องทางการติดต่อของผู้ร้องเรียน และเก็บรักษาข้อมูล รายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับข้อร้องเรียนไว้เป็นความลับ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ **ทั้งนี้ ผู้ที่ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล ข้อร้องเรียน ข้อมูลผู้แจ้งร้องเรียนไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง หากไม่ปฏิบัติตามถือว่ามีความผิด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด**

๒. กรณีผู้ร้องเรียนเป็นพนักงานหรือลูกจ้าง ต้องให้การคุ้มครองผู้ร้องเรียนอย่างเป็นธรรม เพื่อมิให้เกิดผลกระทบใด ๆ ในทางที่ไม่ถูก ไม่ยุติธรรม เช่น การเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง สถานที่ทำงาน การสั่งพักงาน ฯลฯ

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. กรณีที่มีผู้ร้องเรียนส่งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงานผ่านช่องทางของ อ.ต.ก. ให้เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องพร้อมประทับตราลับและส่งข้อมูลให้สำนักตรวจสอบภายในทราบ (ใช้เวลาดำเนินการ ๑-๒ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน)

๒. สำนักตรวจสอบภายในตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น หากมีข้อเท็จจริงที่เชื่อถือได้ให้รายงานต่อผู้อำนวยการ เพื่อสั่งการให้กองทรัพยากรบุคคลจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (ใช้เวลาดำเนินการไม่เกิน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน)

๓. กองทรัพยากรบุคคลจัดทำคำสั่งและแจ้งคณะกรรมการทราบเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง (ใช้เวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ)

๔. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จโดยเร็ว อย่างช้าไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ประธานกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่ง เว้นแต่ผู้มีอำนาจสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดเป็นอย่างอื่น และรายงานผลให้ผู้บัญชาการทราบและสั่งการ

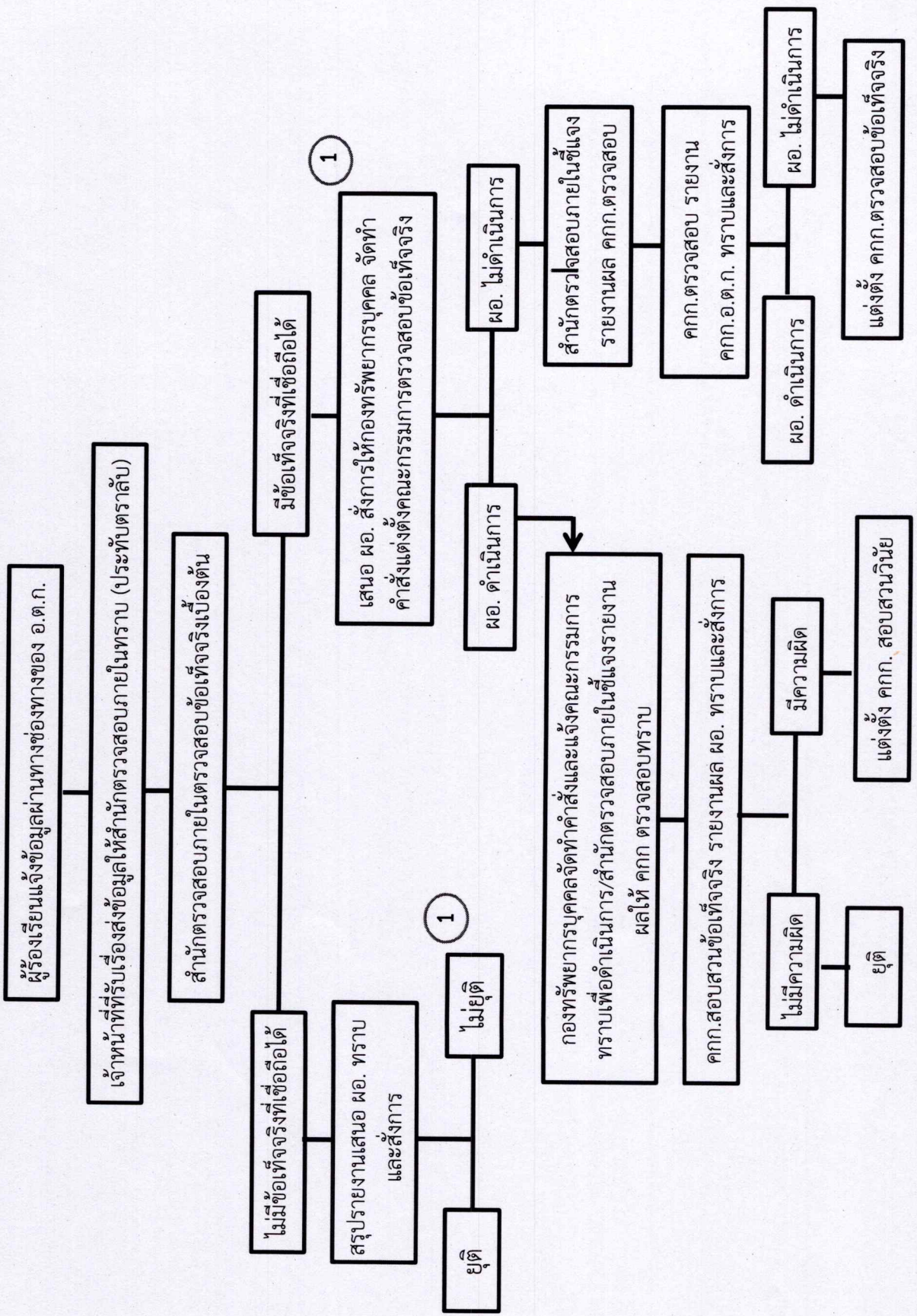
๕. หากพบว่ามีความผิดจริงตามที่กล่าวอ้างให้กองทรัพยากรบุคคลจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย (ใช้เวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ)

๖. คณะกรรมการตรวจสอบทางวินัยต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว อย่างช้าไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ประธานกรรมการสอบสวนได้รับทราบคำสั่ง เว้นแต่ผู้มีอำนาจสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดเป็นอย่างอื่นและรายงานผลให้ผู้บัญชาการทราบและสั่งการ ทั้งนี้ หากไม่สามารถดำเนินการสอบสวนให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนดให้คณะกรรมการทำหนังสือขอขยายเวลาต่อผู้มีอำนาจสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ

๗. หากพบว่ามีความผิดทางวินัยให้ดำเนินการพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (ใช้เวลาดำเนินการ ๓๐ วันทำการ)

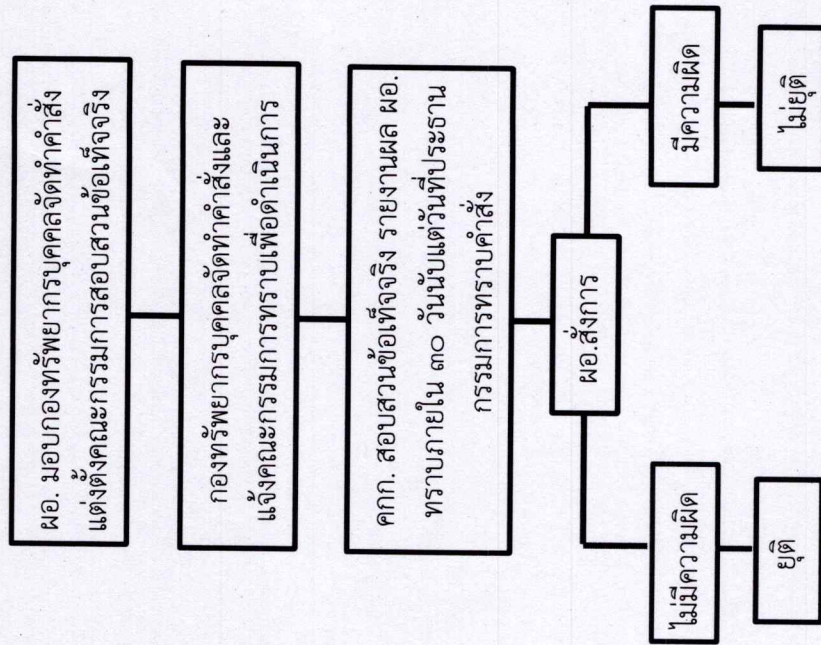
๘. รายงานผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ (ใช้เวลาดำเนินการ ๑-๒ วันทำการ นับแต่วันที่ทราบผลการพิจารณา) โดยกองทรัพยากรบุคคลมีหน้าที่รวบรวมข้อมูลรายงานต่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ทราบผ่านระบบ (FortiClient VPN) ภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน และสรุปรายงานเสนอผู้อำนวยการทราบภายในเดือนธันวาคมของทุกปี

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อ.ต.ก.

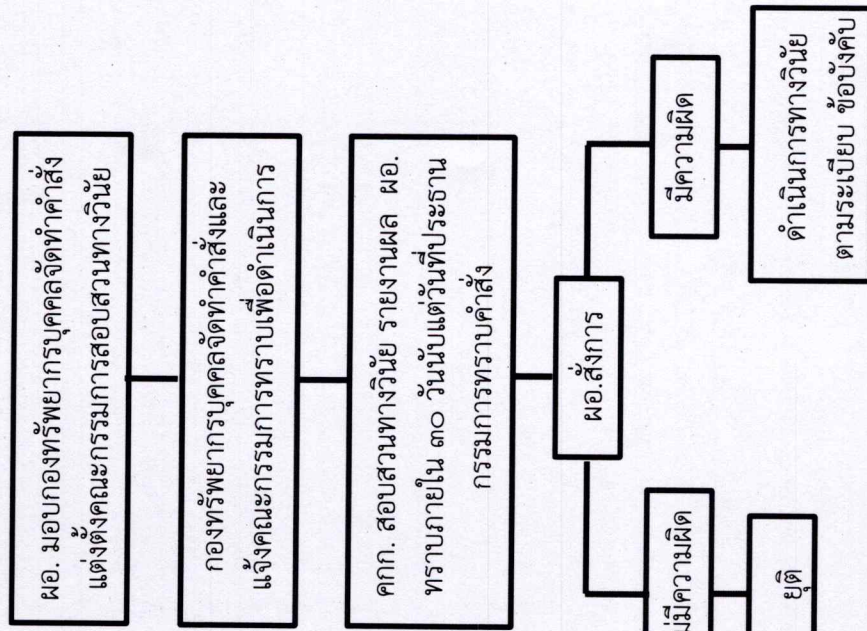


การสอบข้อเท็จจริงและสอบสวนทางวินัย

คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง



คณะกรรมการสอบสวนทางวินัย



หมายเหตุ : ๑. หากไม่สามารถดำเนินการสอบสวนให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนดให้คณะกรรมการทำหน้าที่สื่อขอขยายเวลาต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตั้งคณะกรรมการ
 ๒. เมื่อดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง/สอบสวนวินัยแล้วเสร็จ ให้เจ้าหน้าที่ติดต่อแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ