



หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติ
เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
ของสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ (มกอช.)

โดย ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) มกอช.

โทรศัพท์ ๐ ๒๕๖๑ ๒๒๗๗

โทรสาร ๐ ๒๕๖๑ ๒๐๙๖

เว็บไซต์ : www.acfs.go.th

ปรับปรุงล่าสุด มีนาคม ๒๕๖๘

**หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
ของสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ (มกอช.)**

ส่วนที่ ๑ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทบความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะการแสดงข่าวที่สร้างความเสียหาย แก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๒. รายละเอียดของข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน

ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- ๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลติดต่อกลับ
- ๒.๒ ชื่อหน่วยงาน ชื่อ-สกุลของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้อง หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ช่วงเวลาการกระทำความผิด พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน โดยระบุความประสงค์ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจนว่าต้องการให้ดำเนินการอย่างไร

๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน (เฉพาะเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือ)

๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๓.๑ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่ เป็นบัตรสนเท่ห์ที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุข้อมูลครบถ้วนตามข้อ ๒

๓.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ร้องเรียนผ่านช่องทางที่สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติกำหนด

๓.๔ ข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของหน่วยงานอื่น หรือได้มีข้อสรุป คำวินิจฉัย คำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๔. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ มกอช.

ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๔.๑ ยื่นได้ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ (ศปท.มกอช.) อาคาร ๒ ชั้น ๑ เลขที่ ๕๐ ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐

๔.๒ ร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านระบบ ACFS e-Petition (<http://e-petition.acfs.go.th/>) โดยมีขั้นตอนการเข้าระบบร้องเรียน ในหัวข้อ “การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ มกอช.” ที่แตกต่างหากจากการร้องเรียนทั่วไป ดังนี้

หน้าแรกของเว็บไซต์หลัก มกอช. >> เลือกที่แถบหัวข้อ “เกี่ยวกับหน่วยงาน” >> “ระบบร้องเรียน” >> “ระบบร้องเรียน e-Petition” (<http://e-petition.acfs.go.th/>) >> “แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/เรื่องทั่วไป” >> “ข้อตกลงหลักเกณฑ์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” >> เลือกหัวข้อเรื่องการร้องเรียน “2. การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ มกอช.” >> แสดง “ขั้นตอนการดำเนินการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ มกอช.” >> กด “ปิด” >> แบบฟอร์มการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ (ศปท.มกอช.)

ส่วนที่ ๒ หลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้ร้องเรียน

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนที่กระทำการโดยเจตนาสุจริต ผู้ร้องเรียนจะได้รับการคุ้มครองดังต่อไปนี้

๑. ปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนได้ และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ ให้เฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลได้ และห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด
๒. แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นและภายหลังการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ
๓. ให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนมิให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ถูกกลั่นแกล้งหรือข่มขู่จากผู้ถูกร้องเรียน หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น ด้วยวิธีการที่เหมาะสม

หมายเหตุ การเก็บรักษาข้อมูลผู้ร้องเรียนเป็นความลับนั้น เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

ส่วนที่ ๓ ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และระยะเวลาดำเนินการ

๑. การรับเรื่องร้องเรียนและการเสนอความเห็นเบื้องต้นในชั้นเจ้าหน้าที่

๑.๑ ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ (ศปท. มกอช.) เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๑.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้รองหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตรวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับภายในระยะเวลา ๓ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในหลักเกณฑ์นี้

๑.๓ เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ ศปท. มกอช. ดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อร้องเรียนว่าเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในส่วนที่ ๑ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน หรือไม่

๑.๓.๑ กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ

(๑) กรณีข้อร้องเรียนสมบูรณ์ครบถ้วนเป็นไปตามที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการจัดทำความเห็นเสนอเลขาธิการสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ พิจารณาภายใน ๑๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับข้อสั่งการจากผู้บังคับบัญชา

(๒) กรณีข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะเหตุใดๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขให้ครบถ้วนภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับข้อสั่งการจากผู้บังคับบัญชา เมื่อผู้ร้องเรียนแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการจัดทำความเห็นเสนอเลขาธิการสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ พิจารณาภายใน ๑๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนที่แก้ไขจากผู้ร้องเรียน

(๓) กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ครบกำหนดระยะเวลาให้แก้ไข เพื่อเสนอเลขาธิการสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติดำเนินการจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบต่อไป และถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

เมื่อเลขาธิการสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติดำเนินการจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบแล้วให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓ วัน พร้อมชี้แจงเหตุผล และถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๑.๓.๒ กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เพื่อเสนอเลขาธิการสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติดำเนินการส่งต่อหน่วยงานอื่นที่รับผิดชอบโดยตรงภายใน ๑๐ วัน นับแต่วันที่รับข้อสั่งการจากผู้บังคับบัญชา ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน ให้ ศปท. มกอช. แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓ วัน นับแต่วันที่ส่งเรื่องให้หน่วยงานอื่นที่รับผิดชอบ

๑.๔. ให้ ศปท. มกอช. แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียน และผลการดำเนินการในเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่รับข้อสั่งการจากผู้บังคับบัญชา

๒. การสอบสวนข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒.๑ กรณีที่เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงเบื้องต้นหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น ให้ ศปท. มกอช. ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๒.๒ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงเบื้องต้นที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด พร้อมทั้งทำความเห็นเสนอเลขาธิการสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นกรณักระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหา ให้เสนอความเห็นต่อเลขาธิการสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ และยุติเรื่อง โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการฯ อาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อเลขาธิการสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ โดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกิน ๑ ครั้ง ครั้งละไม่เกิน ๑๕ วัน

ทั้งนี้ ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๒.๓ กรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหา ให้ ศปท. มกอช. แจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓ วัน นับแต่วันที่เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติเห็นชอบให้ยุติเรื่อง พร้อมชี้แจงเหตุผล และถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๓. การสอบสวนการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ

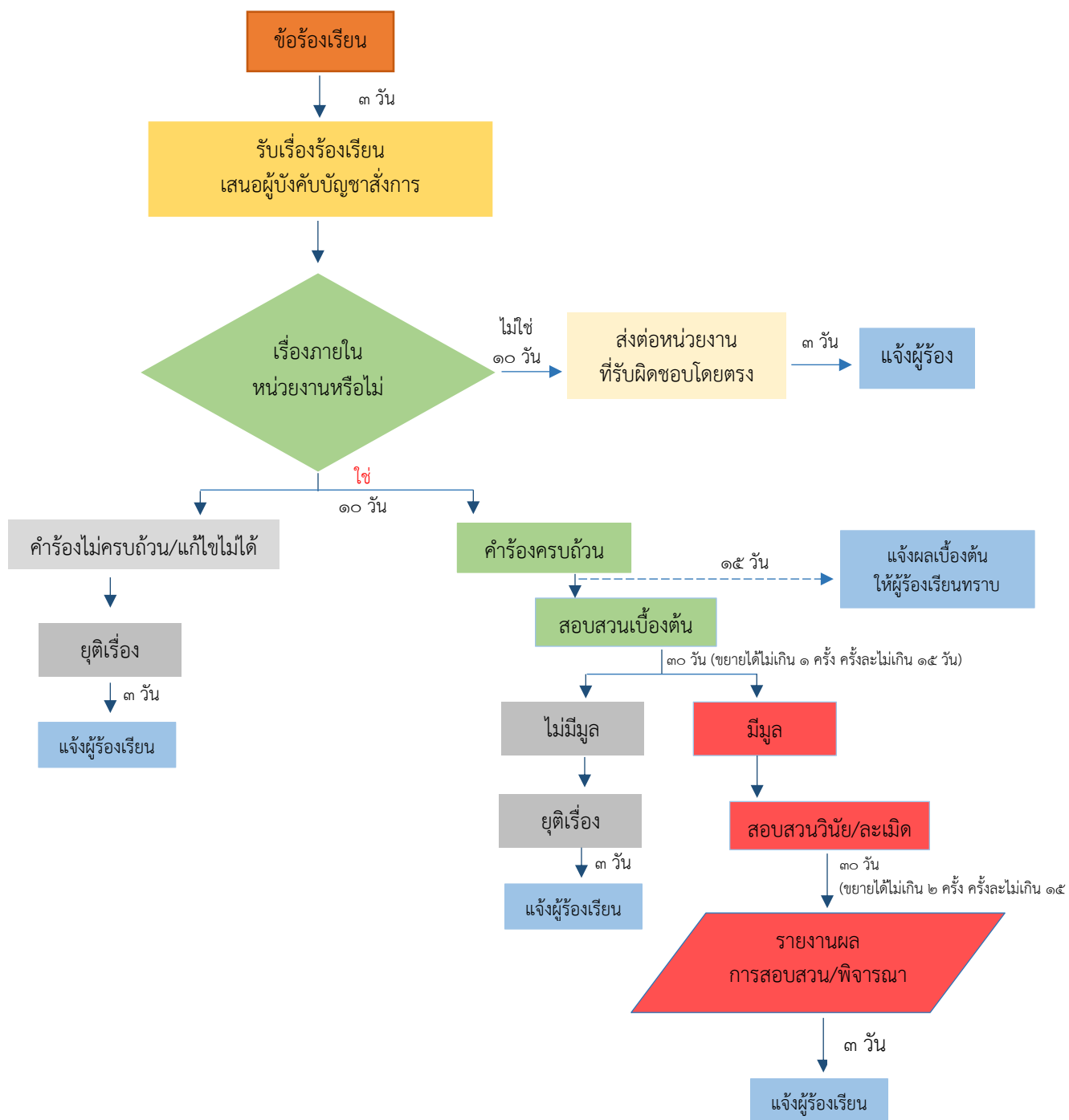
๓.๑. กรณีที่ผลการสอบสวนข้อเท็จจริงมีมูลว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้น ให้เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงทางวินัย/ความรับผิดชอบตามละเมิดตามแต่กรณี

ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อเลขาธิการสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ ภายใน ๓๐ วันนับตั้งแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการฯ อาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อเลขาธิการสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ โดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกิน ๒ ครั้ง ครั้งละไม่เกิน ๑๕ วัน

ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๓.๒. เมื่อมีการดำเนินการแล้วเสร็จ ให้ ศปท. มกอช. แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓ วัน นับแต่วันที่มีคำสั่งลงโทษทางวินัย/รับผิดชอบละเมิด และถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

กระบวนการจัดการต่อข้อร้องเรียน ของสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ



หมายเหตุ การเก็บรักษาข้อมูลผู้ร้องเรียนเป็นความลับนั้น เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔