



ประกาศสถาบันบริหารจัดการธนาคารที่ดิน (องค์การมหาชน)
เรื่อง คู่มือการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของผู้ปฏิบัติงาน บจธ.

ด้วยสถาบันบริหารจัดการธนาคารที่ดิน (องค์การมหาชน) หรือ บจธ. ได้มีประกาศ เรื่อง คู่มือการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของผู้ปฏิบัติงาน บจธ. ลงวันที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๒ โดยเห็นสมควรปรับปรุงประกาศดังกล่าวเพื่อให้ปฏิบัติเป็นหลักเกณฑ์มาตรฐานเดียวกับหน่วยงานรัฐอื่น จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของผู้ปฏิบัติงาน บจธ. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน มีการพิจารณาและจัดการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ประชาชนและผู้ปฏิบัติงาน บจธ. รู้ถึงช่องทางวิธีการในการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของผู้ปฏิบัติงาน บจธ.

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันบริหารจัดการธนาคารที่ดิน (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ผู้อำนวยการจึงออกประกาศดังต่อไปนี้

ข้อ ๑. ให้ยกเลิกประกาศสถาบันบริหารจัดการธนาคารที่ดิน (องค์การมหาชน) เรื่อง คู่มือการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของผู้ปฏิบัติงาน บจธ. ลงวันที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๒

ข้อ ๒. ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศเป็นต้นไป

ดังนั้น เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของผู้ปฏิบัติงาน บจธ. อย่างเป็นระบบ ผู้อำนวยการกำหนดนโยบายต่อต้านการรับสินบนหรือผลประโยชน์อื่นใดเป็นนโยบายสำคัญ จึงประกาศใช้คู่มือดังกล่าว และขอให้ส่วนงานภายใน บจธ. ปฏิบัติตามคู่มืออย่างเคร่งครัด ร่วมกันเสริมสร้าง สังคมไทยให้เป็นสังคมใสสะอาดปราศจากการทุจริต

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายกุลพัชร ภูมิใจवाद)

รองผู้อำนวยการสถาบันจัดการธนาคารที่ดิน ปฏิบัติหน้าที่แทน
ผู้อำนวยการสถาบันบริหารจัดการธนาคารที่ดิน



คู่มือการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน
ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ บจร.

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของ บจธ. มีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบ
๓. เพื่อจัดเก็บข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแนวทาง เทคนิค ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ
๔. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้ บจธ. ตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผลแผนสำรองฉุกเฉินเพื่อป้องกันผลกระทบการจัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ บจธ.
๒. แจ้งต่อผู้ปฏิบัติงานด้วยตนเองที่ บจธ.
๓. ส่งไปรษณีย์มายัง บจธ.
๔. กระทำในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตกเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตกเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

การติดตามประเมินผล หมายถึง การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การแจ้งเตือน

Work flow กระบวนการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ บจธ.

ชื่อกระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียน

ชื่อหน่วยงาน สถาบันบริหารจัดการธนาคารที่ดิน (องค์การมหาชน)

| ลำดับ ที่ | ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา | รายละเอียดงาน | มาตรฐาน/ คุณภาพงาน | ผู้รับผิดชอบ | เอกสารที่เกี่ยวข้อง |
|--------------|------------------------|---|---|--|---|
| 1 | | ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือส่งเรื่องมายัง บจธ. ปฏิบัติงาน รับเรื่อง ลงทะเบียนและวิเคราะห์ ข้อมูลที่ได้ | การให้บริการที่รวดเร็ว ยิ้มแย้ม แจ่มใสเต็มใจในการให้บริการ เป็นธรรมชาติ | ผู้ปฏิบัติงาน บจธ. ที่รับเรื่องร้องเรียน | หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้ง |
| 2 | | ผู้ปฏิบัติงาน บจธ. วิเคราะห์ข้อมูล และทำบันทึกเสนอ ผอ.บจธ. | การวิเคราะห์ข้อเท็จจริง ส่งต่อส่วนงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบโดยเร็ว เป็นธรรมชาติ | | หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่ บจธ.ดำเนินการ |
| 3 | | ทำบันทึกเสนอ ผอ.บจธ. พร้อมทั้งหนังสือแจ้งส่วนงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง | การพิจารณาเรื่องด้วยความเป็นกลาง เป็นธรรมชาติ | | บันทึก, หนังสือร้องเรียน |

| ลำดับที่ | ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา | รายละเอียดงาน | มาตรฐาน/ คุณภาพงาน | ผู้รับผิดชอบ | เอกสารที่เกี่ยวข้อง |
|----------|------------------------|---|--|--|--|
| 4 | | ส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ | การตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เป็นธรรม การดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด การติดตามเรื่องอย่างต่อเนื่อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ | ผู้ปฏิบัติงานส่วนงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง | หนังสือที่แจ้งให้ส่วนงานนั้นๆ ตรวจสอบข้อเท็จจริง |
| 5 | | ส่วนงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอ ผอ.บจร. ให้ความเห็นชอบ | เรื่องที่ได้รับจากส่วนงานที่ตรวจสอบมีข้อเท็จจริงที่ต้องเป็นธรรม เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการบริการ | ผู้ปฏิบัติงานส่วนงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง | เอกสารต่างๆที่ส่วนงานที่รับผิดชอบส่งมาให้ ผอ.บจร. ทราบผลการพิจารณา |
| 6 | | ยุติ เรื่องแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน แต่ไม่ยุติส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม | การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา รวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้ | ผู้ปฏิบัติงานส่วนงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง | หนังสือแจ้งผลการพิจารณา |

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑

ผู้ร้องเรียนมาติดต่อ บจธ. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เรื่องและข้อมูลการร้องเรียนจากทุกช่องทางเสนอ ผอ.บจธ. พิจารณา พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ ๓

ทำบันทึกเสนอ ผอ.บจธ. พร้อมทั้งหนังสือแจ้งส่วนงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง

ขั้นตอนที่ ๔

ส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

ขั้นตอนที่ ๕

ส่วนงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอ ผอ.บจธ. ให้ความเห็นชอบ

ขั้นตอนที่ ๖

- ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน
- ไม่ยุติ ส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

มาตรฐานงาน

มาตรฐานด้านระยะเวลา

ใช้เวลาดำเนินการทั้งสิ้นไม่เกิน ๑๑๒- ๓๖๕ วัน

มาตรฐานด้านคุณภาพ

- ดำเนินกิจกรรมตามแผน และกำหนดการที่วางไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลา
- สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา และความจำเป็นสำคัญเร่งด่วน มีความรวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้

การติดตามและประเมินผล

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติทุก ๖ เดือน

