

นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี

นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี

เพื่อแสดงความมุ่งมั่นต่อการบริหารราชการตามแนวทางธรรมาภิบาล กรมปศุสัตว์ได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี ประกอบด้วยนโยบายหลัก และแนวทางปฏิบัติภายใต้กรอบนโยบายด้านรัฐสังคมและสิ่งแวดล้อม นโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายด้านองค์กร และนโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน

นโยบายด้านรัฐ สังคมและสิ่งแวดล้อม

นโยบายหลัก

ส่งเสริม สนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อม สุขภาพ และความปลอดภัยต่อชุมชน โดยยึดถือและปฏิบัติในเรื่องความปลอดภัย ชีวอนามัย และสภาพสิ่งแวดล้อมที่ดีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปศุสัตว์เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนและสมดุล

แนวทางปฏิบัติ

- จัดทำแนวทาง มาตรการเพื่อส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักถึงความสำคัญของความปลอดภัย ชีวอนามัย สิ่งแวดล้อม ด้านการปศุสัตว์ และดำเนินการเพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ดี สุขภาพ และความปลอดภัยของชุมชน โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้อง

- จัดทำกิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ

- ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และเข้าร่วมในกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และชุมชนในทุกท้องที่ซึ่งองค์กรมีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ

นโยบายด้านผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นโยบายหลัก

มุ่งมั่นในการให้บริการที่มีคุณภาพ ด้วยความเป็นธรรม และเสมอภาค ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แนวทางปฏิบัติ

- รณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของกรมปศุสัตว์ทุกระดับให้ความสำคัญต่อการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- กำหนดแนวทางปฏิบัติในการให้บริการแก่ผู้รับบริการและประชาชน ได้รับการตอบสนองผลอย่างรวดเร็ว และต่อเนื่อง เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- จัดให้มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบข้อมูลการบริการอย่างต่อเนื่อง

นโยบายด้านองค์กร

นโยบายหลัก

สร้างระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการให้เกิดผลสัมฤทธิ์แก่เจ้าหน้าที่ของกรมปศุสัตว์ทุกระดับ โดยผลักดันทุกหน่วยงานให้มุ่งเน้นพัฒนาตนเองตลอดเวลา

แนวทางปฏิบัติ

- ใช้ดัชนีวัดผลการปฏิบัติงาน (KPI) ที่มีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน เป็นเครื่องมือในการวางแผนและควบคุมผลการดำเนินงาน และมีการรายงานผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ
- จัดทำแนวทางส่งเสริมการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่กรมปศุสัตว์ให้เป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาวิชาชีพ เพื่อกระตุ้นส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติในวงกว้าง

นโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน

นโยบายหลัก

ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

แนวทางปฏิบัติ

- วางระบบการพัฒนาคความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่อย่างทั่วถึง ต่อเนื่องทั้งในส่วนของสมรรถนะหลักขององค์กร (Core Competency based training and development) และความสามารถในการทำงานแต่ละประเภท (Functional Competency) เพื่อสร้างคุณค่าแก่เจ้าหน้าที่
- จัดให้มีระบบการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกระดับโดยเจ้าหน้าที่จะได้รับ การพัฒนา ส่งเสริมให้มีความรู้ความสามารถอย่างทั่วถึง

ระเบียบกรมปศุสัตว์
ว่าด้วยแนวทางการจัดการซื้อร้องเรียน
พ.ศ.๒๕๕๓



ระเบียบกรมปศุสัตว์ ว่าด้วยแนวทางการจัดการซื้อร้องเรียน

พ.ศ.๒๕๕๓

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวทางการจัดการซื้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อพัฒนาการดำเนินงานของกรมปศุสัตว์ ตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล แสดงถึงความโปร่งใส ความมีคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมปศุสัตว์ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

อธิบดีกรมปศุสัตว์ จึงกำหนดแนวทางการจัดการซื้อร้องเรียนของกรมปศุสัตว์เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ ไว้ดังนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบกรมปศุสัตว์ว่าด้วยแนวทางการจัดการซื้อร้องเรียน พ.ศ.๒๕๕๓”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“ซื้อร้องเรียน” หมายความว่า

(๑) เรื่องที่ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของกรมปศุสัตว์ทั้งในเรื่องของความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใสและความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน หรือความไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ของเจ้าหน้าที่กรมปศุสัตว์ รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

(๒) ข้อคิดเห็นที่ผู้รับบริการจากกรมปศุสัตว์ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มี ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำชมเชย เกี่ยวกับการให้บริการของ กรมปศุสัตว์

(๓) คำชมเชยที่ผู้รับบริการจากกรมปศุสัตว์ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชมเชยเกี่ยวกับการให้บริการของกรมปศุสัตว์

“ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายความว่า เกษตรกร ผู้ประกอบการ หน่วยงานอื่นของรัฐ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่กรมปศุสัตว์

“ศูนย์รับข้อร้องเรียน” หมายความว่า ศูนย์รับข้อร้องเรียน กรมปศุสัตว์

“คณะทำงาน” หมายความว่า คณะทำงานการจัดการข้อร้องเรียน กรมปศุสัตว์

ข้อ ๔ ให้มีคณะทำงานจัดการข้อร้องเรียนกรมปศุสัตว์ ประกอบด้วย รองอธิบดีที่กำกับ ดูแลกองการเจ้าหน้าที่ เป็นประธาน ผู้แทนสำนักงาน เลขาธิการกรม ผู้แทนกองนิติการ ผู้แทนศูนย์สารสนเทศ ผู้แทนหมวด ๓ เป็นคณะทำงาน หัวหน้ากลุ่มวินัย กองการเจ้าหน้าที่ เป็นคณะทำงาน และเลขาธิการ

คณะทำงาน มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

(๑) พิจารณาข้อร้องเรียน ติดตามผลการดำเนินการที่ตอบสนองต่อ ข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ

(๒) รายงานผลการดำเนินการให้อธิบดีกรมปศุสัตว์ทราบทุกเดือน

(๓) รายงานผลการวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไข เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการ และแก้ไขอย่างเป็นระบบ

ข้อ ๕ ให้มีศูนย์ข้อร้องเรียนกรมปศุสัตว์ ตั้งอยู่ที่กลุ่มวินัย กองการเจ้าหน้าที่ กรมปศุสัตว์ เลขที่ ๖๙/๑ ถนนพญาไทย เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐ โดยมีเจ้าหน้าที่กลุ่มวินัย กองการเจ้าหน้าที่เป็น เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

ข้อ ๖ ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถเสนอข้อร้องเรียน หรือข้อคิดเห็นได้ตามช่องทางใดช่องทางหนึ่งดังต่อไปนี้

(๑) โทรศัพท์ หมายเลข ๐๒-๖๔๓๔๔๔๔ ต่อ ๒๑๓๔ โทรสาร ๐๒-๖๕๓๔๔๒๗

(๒) จดหมายเจ้าหน้าที่จนถึง ศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมปศุสัตว์ เลขที่ ๖๙/๑ ถนนพญาไทย เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

(๓) Web site ของกรมปศุสัตว์ <http://www.dld.go.th>

(๔) Web board ของกรมปศุสัตว์

(๕) ผู้รับข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นตั้งอยู่ที่ สำนักงานเลขาธิการกรมปศุสัตว์

(๖) อธิบดีกรมปศุสัตว์ รองอธิบดีกรมปศุสัตว์ ผู้อำนวยการสำนักผู้อำนวยการกอง

(๗) สื่ออื่นๆ เช่น หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต SMS ฯลฯ

ข้อ ๘ ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้จะไม่รับไว้พิจารณา

(๑) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุ ชื่อ-นามสกุล และสถานที่อยู่หรือสถานประกอบการที่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือแจ้งผลการดำเนินการได้

(๒) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุ ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง หน่วยงานของเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน

(๓) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ถูกร้องเรียน และพยานหลักฐานให้เพียงพอที่จะสามารถตรวจสอบได้

หากผู้ร้องเรียนต้องการปกปิดชื่อ-นามสกุล หรือข้อมูลของตน ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนปกปิดข้อมูลของผู้ร้องไว้เป็นความลับ

ข้อ ๘ เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียนดำเนินการดังนี้

(๑) บันทึกข้อร้องเรียนหรือข้อคิดเห็นลงในแบบฟอร์มข้อร้องเรียนหรือข้อคิดเห็น (แบบ รร.๑) ท้ายระเบียบนี้ โดยมีความถี่ในการลงบันทึกตามช่องทางสื่อต่างๆ ดังนี้

ก.โทรศัพท์/โทรสาร ลงบันทึกทุกวันทำการ
 ข.จดหมาย/e-mail ลงบันทึกภายใน ๓ วัน
 ค.Web site ของกรมปศุสัตว์ ลงบันทึก ๑ ครั้งต่อสัปดาห์
 ง.Web board ของกรมปศุสัตว์ ลงบันทึก ๑ ครั้งต่อสัปดาห์
 จ.ผู้รับข้อร้องเรียน กรมปศุสัตว์ ลงบันทึก ๑ ครั้งต่อสัปดาห์
 ฉ.การร้องเรียนต่อผู้บริหารโดยตรง ลงบันทึกทุกวันทำการ
 ช.ข้อร้องเรียนตามช่องทางสื่ออื่นๆ เช่น หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต
 SMS ฯลฯ ลงบันทึกทุกวันทำการ

(๒) พิจารณาข้อร้องเรียนและแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือ
 เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนดำเนินการต่อไป โดยทันทีหรือภายใน ๓ วัน

(๓) แจ้งตอบรับเรื่องในเบื้องต้นให้แก่ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ

(๔) รายงานผลการดำเนินการในเบื้องต้นต่อผู้บริหารได้รับทราบ
 ทุกวันทำการ

(๕) ดำเนินการติดตามความคืบหน้าทุก ๑๕ วัน หลังจากหน่วยงานที่
 รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ได้รับทราบเรื่องร้องเรียน กรณีไม่
 สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ภายใน ๑๕ วัน ให้ขอขยายระยะเวลา
 ดำเนินการต่อผู้บริหาร เพื่อให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน แจ้งแก่ผู้ร้องเรียนทราบ
 เป็นระยะของการดำเนินการจนได้ข้อยุติ

(๖) จัดทำรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารทราบ ทุกวันที่ ๕
 ของเดือน

(๗) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อร้องเรียน หรือข้อคิดเห็น เพื่อนำมา
 ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการของกรมปศุสัตว์ให้มีประสิทธิภาพ
 ยิ่งขึ้น และรายงานต่อผู้บริหารทราบ ทุกสิ้นปีงบประมาณ

ข้อ ๙ ให้หน่วยงานที่ได้รับเรื่องตามข้อ ๘ ดำเนินการตรวจสอบ
 ข้อเท็จจริงหรือแก้ไขปัญหาความเหมาะสมแล้วรายงานให้ประธาน
 คณะทำงานทราบภายใน ๑๕ วันนับแต่วันได้รับเรื่อง หากไม่สามารถ
 ดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ภายในกำหนด ให้รายงานพร้อมทั้งเหตุผลความ

จำเป็นให้ประธานคณะทำงานเพื่อขอขยายเวลา ทั้งนี้ให้อยู่ในดุลพินิจของ
ประธานคณะทำงานที่จะพิจารณาให้ขยายเวลาได้ตามความเหมาะสม

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๓

(นายปรีชา สมบูรณ์ประเสริฐ)

อธิบดีกรมปศุสัตว์

แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น

เลขที่รับ

วันที่

ชื่อ-นามสกุล ผู้รับบริการ

เลขบัตรประจำตัวประชาชน - - - -

ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน บ้านเลขที่ หมู่ที่ ต.รอก/ชอย

ถนน แขวง/ตำบล เขต/อำเภอ

จังหวัด รหัสไปรษณีย์ โทรศัพท์

โทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรสาร

E-mail

สถานที่ติดต่อ/แจ้งผล ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน บ้านเลขที่ หมู่ที่ ต.รอก/ชอย

ถนน แขวง/ตำบล เขต/อำเภอ

จังหวัด รหัสไปรษณีย์ โทรศัพท์

โทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรสาร

E-mail

รายละเอียดโดยสรุป

คำขอที่ต้องการให้กรมปลุสส์ตัวดำเนินการ

ลงชื่อ ผู้รับบริการ

(.....)

ผู้รับเรื่องข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น

แหล่งข้อมูลเพื่อการสืบค้น

๑. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ ๑๒๕ ตอนที่ ๒๒ ก วันที่ ๒๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๑
๒. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๓๗
๓. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ มกราคม พ.ศ. ๒๕๔๗ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ ๑๒๑ ตอนพิเศษ ๕ ง วันที่ ๑๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๔๗
๔. ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ ๑๒๖ ตอนพิเศษ ๑๖๒ ง วันที่ ๕ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๒

๑.กระบวนการรับและจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แสดงข้อคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ช่องทาง	วิธีการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่	การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แสดงข้อคิดเห็น		
				ขั้นตอนการปฏิบัติ	เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.โทรศัพท์/Fax	รับฟังและบันทึกข้อร้องเรียน	ศูนย์รับข้อร้องเรียน	ทุกวัน	๑.รับข้อร้องเรียนฯ โดยบันทึกลงในแบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน	ทุกวันทำการ	จนท.ศูนย์ฯ
๒.จดหมาย/E-mail	รับความต้องการ/ข้อร้องเรียนจากจดหมายและสรุปประเด็นสำคัญ	“	ภายใน ๓ วัน	๒.พิจารณาข้อร้องเรียนและแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ	ทุกวันทำการ	ศูนย์ฯ
๓.Web site	รับความต้องการ/ข้อร้องเรียนผ่าน Web site ของกรมปศุสัตว์	“	๑ ครั้ง/สัปดาห์	๓.แจ้งตอบรับเรื่องและการดำเนินการในขั้นต้นแก่ผู้ร้องเรียนให้ทราบ	ทันที/ภายใน ๓ วัน	ศูนย์ฯ คณะทำงาน
๔.Web Board	รับความต้องการ/ข้อร้องเรียนผ่าน Web Board ของกรมปศุสัตว์	“	๑ ครั้ง/สัปดาห์	๔.รายงานผู้บริหารทราบในเบื้องต้น	ทุกวันทำการ	หัวหน้าศูนย์

ช่องทาง	วิธีการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่	การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แสดงข้อคิดเห็น		
				ขั้นตอนการปฏิบัติ	เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๖. ร้องเรียน โดยตรงต่อ ผู้บริหาร	รับความต้องการ/ข้อ ร้องเรียนโดยตรงจาก ผู้บริหารในหน่วยงาน	“	ทุกวัน	๖. จัดทำรายงานผลการ ดำเนินการเสนอผู้บริหาร	ทุกเดือน	ศูนย์ฯ
๗. ช่องทางอื่นๆ -หนังสือพิมพ์ -internet -SMS - ฯลฯ	รับความต้องการ/ข้อ ร้องเรียนผ่าน สื่อมวลชน/หน่วยงาน อื่น	“	ทุกวัน	๗. จัดทำรายงานสรุปผล การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ฯ	สิ้นปีงบประมาณ	ศูนย์ฯ