บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมปศุสัตว์ (กองการเจ้าหน้าที่โทร. ๐ ๒๖๕๓ ๔๔๓๔ ต่อ ๒๑๓๔)
ที่ กษ ๐๖๐๒/ว ๑๑๗๖ **วันที่** ๒๔ เมษายน ๒๕๕๘
เรื่อง ระเบียบกรมปศุสัตว์ว่าด้วยแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๘

เรียน รอธ. ปศข. ปศจ. และ ผอ.สำนัก/กอง หรือเทียบเท่า

ด้วยกรมปศุสัตว์ ได้จัดทำระเบียบกรมปศุสัตว์ว่าด้วยแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือเป็นแนวทางปฏิบัติต่อไป

(นางวิมลพร ธิติศักดิ์)
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมปศุสัตว์

ระเบียบกรมปศุสัตว์
ว่าด้วยแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน
พ.ศ. ๒๕๕๘

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อพัฒนาการดำเนินงานของกรมปศุสัตว์ให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล แสดงถึงความโปร่งใส ถูกต้องตามหลักคุณธรรมจริยธรรม กระบวนการมีส่วนร่วม เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ สนองตอบความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ อธิบดีกรมปศุสัตว์จึงกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของกรมปศุสัตว์เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติไว้ดังนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบกรมปศุสัตว์ว่าด้วยแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๘”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันที่ประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกระเบียบกรมปศุสัตว์ว่าด้วยแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๖

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า

(๑) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของกรมปศุสัตว์ ทั้งในเรื่องของความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใสและความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน หรือการจัดซื้อจัดจ้าง ตลอดจนความไม่มีคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่กรมปศุสัตว์ รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

(๒) ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานของรัฐ หรือเอกชน ได้ส่งให้กรมปศุสัตว์

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน เกษตรกร ผู้ประกอบการ หน่วยงานอื่นของรัฐ ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่กรมปศุสัตว์

“ศูนย์รับข้อร้องเรียน” หมายความว่า ศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมปศุสัตว์

ข้อ ๕ ให้มีคณะทำงานการจัดการข้อร้องเรียนกรมปศุสัตว์ ประกอบด้วย รองอธิบดีที่ได้รับมอบหมาย เป็นประธาน ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ เป็นรองประธาน ผู้อำนวยการสำนักกฎหมายเลขานุการกรม ผู้อำนวยการกองแผนงาน ผู้อำนวยการกองคลัง ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และประธานคณะอนุกรรมการพัฒนาองค์กร กรมปศุสัตว์ หมวด ๓ เป็นคณะทำงาน หัวหน้ากลุ่มวินัย กองการเจ้าหน้าที่เป็นคณะทำงานและเลขานุการ

คณะทำงาน...

คณะทำงานการจัดการข้อร้องเรียนกรมปศุสัตว์ มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

(๑) ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียน กำกับดูแลการดำเนินงานของศูนย์รับข้อร้องเรียน โดยกำหนดให้มีการประชุมคณะทำงาน อย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง หรือตามความเหมาะสม

(๒) ศึกษาวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น พร้อมทั้งข้อเสนอแนะแนวทางเพื่อให้ข้อร้องเรียนได้รับการจัดการอย่างเป็นระบบ

(๓) เรียกผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมาให้ข้อมูล หรือส่งเอกสารต่อคณะทำงาน

(๔) ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้ หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๖ ให้มีศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมปศุสัตว์ ตั้งอยู่ที่กลุ่มวินัย กองการเจ้าหน้าที่ กรมปศุสัตว์ เลขที่ ๖๙/๑ ถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ เป็นผู้จัดการศูนย์รับข้อร้องเรียน มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) พิจารณาข้อร้องเรียนและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน

(๒) กำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนจนกว่าจะได้ข้อยุติ และรายงานให้อธิบดีกรมปศุสัตว์ทราบ

ให้เจ้าหน้าที่กลุ่มวินัย กองการเจ้าหน้าที่ เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

ข้อ ๗ ผู้ร้องเรียน สามารถเสนอข้อร้องเรียนได้ตามช่องทางดังต่อไปนี้

(๑) โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๖๕๓ ๔๔๔๔ ต่อ ๒๑๓๔ โทรสาร ๐ ๒๖๕๓ ๔๙๒๗

(๒) จดหมายจ่าหน้าซองถึง ศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมปศุสัตว์ เลขที่ ๖๙/๑ ถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

(๓) เว็บไซต์ของกรมปศุสัตว์ www.dld.go.th ศูนย์รับข้อร้องเรียน หรือเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดกรมปศุสัตว์

(๔) ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์รับข้อร้องเรียน

(๕) ตู้รับข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ตั้งอยู่ที่ สำนักงานเลขานุการกรม กรมปศุสัตว์

(๖) อธิบดีกรมปศุสัตว์ รองอธิบดีกรมปศุสัตว์ ผู้อำนวยการระดับสำนัก/กอง หรือเทียบเท่า

(๗) สื่ออื่น ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ

ข้อ ๘ ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้อาจไม่รับไว้พิจารณา

(๑) ไม่ระบุ ชื่อ-นามสกุล และสถานที่อยู่หรือสถานประกอบการที่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือแจ้งผลการดำเนินการได้

(๒) ไม่ระบุ ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง หน่วยงานของเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน

(๓) ไม่ระบุพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนและพยานหลักฐานให้เพียงพอที่จะสามารถตรวจสอบได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์

ข้อ ๙...

ข้อ ๙ เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ดำเนินการดังนี้

(๑) ลงทะเบียนเป็นหลักฐาน

(๒) ถ้าผู้ร้องเรียนระบุชื่อ-สกุล และที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ ให้แจ้งตอบรับในเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ

หากผู้ร้องเรียนต้องการปกปิดชื่อ-นามสกุล หรือข้อมูลของตน ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนปกปิดข้อมูลของผู้ร้องไว้เป็นความลับ

(๓) ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนตามความเหมาะสม

(๔) ติดตามความคืบหน้าทุก ๑๕ วัน จนกว่าจะได้ข้อยุติ

(๕) จัดทำรายงานสรุปการดำเนินการเสนออธิบดีกรมปศุสัตว์ผ่านคณะทำงาน ภายในวันที่ ๕ ของเดือน

(๖) จัดทำรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนประจำปีเสนออธิบดีกรมปศุสัตว์ทราบทุกสิ้นปีงบประมาณ ผ่านประธานคณะทำงานการจัดการข้อร้องเรียนกรมปศุสัตว์ อย่างน้อยประกอบด้วย ผลการวิเคราะห์ข้อร้องเรียน หรือข้อคิดเห็น เพื่อการปรับปรุงพัฒนากระบวนการให้บริการ หรือการดำเนินงานของกรมปศุสัตว์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ในกรณีที่สำนักงานเลขานุการกรม ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือหน่วยงานอื่นได้รับข้อร้องเรียนให้ดำเนินการตามวรรคหนึ่ง (๑) (๒) (๓) และ (๔) แล้วส่งสำเนาเรื่องให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน หรือส่งเรื่องให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนเพื่อดำเนินการตามระเบียบนี้ กรณีหน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนนั้น เป็นหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนโดยตรงให้หน่วยงานนั้นดำเนินการตามวรรคหนึ่ง (๑) และ (๒) พร้อมทั้งตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนตามความเหมาะสมจนกว่าจะได้ข้อยุติ แล้วส่งสำเนาเรื่องให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๐ ให้หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือแก้ไขปัญหาตามความเหมาะสม ต้องดำเนินการให้ได้ข้อยุติภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง แล้วแจ้งศูนย์รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ให้หัวหน้าหน่วยงานรายงานพร้อมทั้งเหตุผลเพื่อเสนอประธานคณะทำงานการจัดการข้อร้องเรียนกรมปศุสัตว์ขอขยายเวลา และให้อยู่ในดุลพินิจของประธานคณะทำงานการจัดการข้อร้องเรียนกรมปศุสัตว์ ที่จะพิจารณาตามความเหมาะสม

ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือพยานไว้เป็นความลับ และให้การคุ้มครองตามควรแก่กรณีอย่าให้ผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือพยานได้รับภัยหรือความไม่เป็นธรรมจากการร้องเรียน หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๑ การใดที่ได้ดำเนินการอยู่ก่อนระเบียบนี้ใช้บังคับ ให้ดำเนินการต่อไปจนกว่าจะแล้วเสร็จ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๘

(นายอยุทธ์ หรินทรานนท์)
อธิบดีกรมปศุสัตว์