



กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก
รับที่...
วันที่ ๑๘ พ.ค. ๒๕๖๐
เวลา ๐๙.๓๗

บันทึกข้อความ

กรมประมง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
รับที่...
วันที่ ๑๕ พ.ค. ๒๕๖๐
เวลา ๑๗.๕๕ น.
เข้าบัตร ภายใน

ส่วนราชการ สำนักงานเลขาธิการกรม กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก โทร. ๓๗๑๒

ที่ กษ.๐๕๐๑๒/ ๑๗๓๗/ วันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรื่อง สรุปผลการติดตามการตอบข้อร้องเรียน และขอความเห็นชอบขึ้นตอนการตอบข้อร้องเรียนกรมประมง
เรียน อธิบดีกรมประมง

ตามที่กรมประมงมอบหมายให้สำนักงานเลขานุการกรมเป็นหน่วยงานติดตามผลการตอบข้อร้องเรียนของกรมประมง ให้กับหน่วยงานที่แจ้ง (สำนักนายกรัฐมนตรี / สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์) และผู้ร้องเรียน นั้น

ในการนี้ สำนักงานเลขานุการกรมได้ดำเนินการ ดังนี้

๑. ติดตามผลการตอบข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ

๑.๑ ช่องทางเว็บไซต์ ๑๑๑๑

เดือน/ปี	ส่งหน่วยงานพิจารณา (เรื่อง)	หน่วยงานแจ้งผล/ นำตอบเว็บไซต์ ๑๑๑๑ (เรื่อง)	คงค้าง (เรื่อง/หน่วยงาน)
เมษายน ๒๕๕๙	๔	๔	-
พฤษภาคม ๒๕๕๙	๖	๕	๑/กตร.
ตุลาคม ๒๕๕๙	๕	๔	๑/กกม.
พฤศจิกายน ๒๕๕๙	๘	๖ ๘	๒/กบม.
ธันวาคม ๒๕๕๙	๓	๒ ๓	๑/กตป.
มกราคม ๒๕๖๐	๘	๔	๔/กกจ. กบม. กตป. กคพ.
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐	๓	๓	-
มีนาคม ๒๕๖๐	๗	๔	๗/กกม. กตร. กปร.
เมษายน ๒๕๖๐	๔	๕	๒/กบม.
รวม	๔๘	๓๔	๑๔

๑.๒ ช่องทาง สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สกร.)

เดือน/ปี	ส่งหน่วยงานพิจารณา (เรื่อง)	หน่วยงานแจ้งผล และตอบ สกร. (เรื่อง)	คงค้าง (เรื่อง/หน่วยงาน)
ตุลาคม ๒๕๕๙	๕	๕	-
พฤศจิกายน ๒๕๕๙	๔	๔	-
ธันวาคม ๒๕๕๙	๑	-	๑/กกม.

เดือน/ปี...

เดือน/ปี	ส่งหน่วยงานพิจารณา (เรื่อง)	หน่วยงานแจ้งผล/ นำตอบเว็บไซต์ ๑๑๑๑ (เรื่อง)	คงค้าง (เรื่อง/หน่วยงาน)
มกราคม ๒๕๖๐	๖	๕	๑/กบร. กคส. ร่วมตอบ
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐	๙	๔	๕/กกม.๓ กบร.๑ กบม.๑
มีนาคม ๒๕๖๐	๔	๔	-
เมษายน ๒๕๖๐	-	-	-
รวม	๒๙	๒๒	๗

๒. เพื่อให้การดำเนินการตอบข้อร้องเรียนกรมประมง เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานเลขาธิการกรมขอชักซ้อมแนวทางการตอบข้อร้องเรียน ดังนี้

๒.๑ ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนกรมประมง

๒.๑.๑ หนังสือราชการ (รับเรื่องจากกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หรือส่งเรื่องถึงกรมประมงโดยตรง) (สลก.รับผิดชอบ)

๒.๑.๒ ตู้รับเรื่องร้องเรียน ตั้งอยู่ชั้น ๑ อาคารจุฬาภรณ์ (สลก.รับผิดชอบ)

๒.๑.๓ Website ศูนย์ราชการใสสะอาดกรมประมง (ศทส.รับผิดชอบ)

๒.๑.๔ www.๑๑๑๑.go.th ของสำนักนายกรัฐมนตรี (สลก.รับผิดชอบ)

๒.๑.๕ โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๕๖๒ ๐๖๐๐ - ๑๕ (สลก.รับผิดชอบ)

๒.๑.๖ ตู้ ปณ. ๑๑๑๖ ปณ. เกษตรศาสตร์ (สลก.รับผิดชอบ)

๒.๒ ขั้นตอนการตอบข้อร้องเรียน

๒.๒.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทางส่งเรื่องให้สำนักงานเลขาธิการกรม

๒.๒.๒ สำนักงานเลขาธิการกรมนำเสนอเรื่องร้องเรียนให้อธิบดีกรมประมง มอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ตอบข้อร้องเรียน

- เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานเดียว ให้หน่วยงานที่กรมประมงมอบหมายจัดทำหนังสือตอบข้อร้องเรียน โดยตอบหน่วยงานที่แจ้ง และตอบผู้ร้องเรียน ภายในวันที่ ๑๕ วันนับจากวันที่ได้รับหนังสือหรือตามเวลาที่กำหนดในหนังสือ

- เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน หรือเรื่องที่ไม่ใช่หน่วยงานหลักรับผิดชอบ ให้หน่วยงานที่กรมประมงมอบหมายเป็นหน่วยงานแรกเป็นผู้จัดทำหนังสือตอบข้อร้องเรียน โดยตอบหน่วยงานที่แจ้ง และตอบผู้ร้องเรียน ภายในวันที่ ๑๕ วันนับจากวันที่ได้รับหนังสือหรือตามเวลาที่กำหนดในหนังสือ ทั้งนี้ให้หน่วยงานอื่นๆ จัดทำข้อมูลตามประเด็นส่งให้หน่วยงานแรก ภายใน ๑๐ วันนับจากวันที่ได้รับหนังสือ

๒.๒.๓ ให้หน่วยงานที่ตอบข้อร้องเรียนสำเนาเรื่องตอบข้อร้องเรียน ส่งให้สำนักงานเลขาธิการกรม เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๒.๒.๔ เรื่องร้องเรียน...

๒.๒.๔ เรื่องร้องเรียนใดไม่สามารถตอบได้ภายในเวลาที่กำหนด ให้รายงานผลการดำเนินการให้กรมประมงทราบในเบื้องต้น


๒.๒.๕ สำนักงานเลขานุการกรมติดตามเรื่องและรายงานผลการตอบข้อร้องเรียนให้กรมประมงทราบทุก ๓ เดือน
รายละเอียดตามแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตอบข้อร้องเรียนกรมประมงที่แนบ


จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบตามข้อ ๑ และโปรดพิจารณาให้ความเห็นชอบตามข้อ ๒ และมอบสำนักงานเลขานุการกรมแจ้งเวียนหน่วยงานเพื่อถือปฏิบัติตามข้อซักซ้อมแนวทางการตอบข้อร้องเรียน

ทราบ
เห็นชอบตามเสนอ

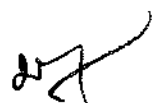

16 ม.ค. ๖๖

(นายอดิศร พร้อมเทพ)
อธิบดีกรมประมง

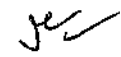

(นางมยุรีย์ สุนทรธรรม)
เลขานุการกรม


๑๖ ม.ค. ๖๖
(นายอดิศร พร้อมเทพ)
รองอธิบดีกรมประมง

เรียน ผอ. กอช. เขต ๖
เพื่อโปรดทราบ


(นางมยุรีย์ สุนทรธรรม)
เลขานุการกรม

เรียน คุณธานี
เพื่อโปรดทราบ เก็บ รวบรวม + รายงาน


(นางรสนา ลาภมา)
หัวหน้ากลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก
๑๖ ม.ค. ๖๖

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานตอบข้อร้องเรียนกรมประมง

