



บันทึกข้อความ

กรมประมง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
รับที่..... ๑๓๖๗
วันที่ - ๕ เม.ย. ๒๕๖๔
เวลา..... ๑๐.๓๐ น.
เข้าบัตร..... ภายใน.....

ส่วนราชการ สำนักงานเลขาธิการกรม กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก โทร. ๓๗๑๒

ที่ กษ๐๕๐๑.๒ / ๖๑๑

วันที่ ๖ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง การดำเนินงานข้อร้องเรียนกรมประมง

เรียน อธิบดีกรมประมง

ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อ ๓.๔ มีการจัดการกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์ ประกอบกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปี ๒๕๖๓ หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการกลไกหรือวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน นั้น

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินงานข้อร้องเรียนกรมประมงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น สำนักงานเลขาธิการกรมขอความเห็นชอบการดำเนินงานข้อร้องเรียนกรมประมง ดังนี้

๑. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนกรมประมง

๑.๑ หนังสือราชการกรมประมง

๑.๒ โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๕๖๒ ๐๖๐๐ - ๑๕

๑.๓ ตู้รับเรื่องร้องเรียน ตั้งอยู่ชั้น ๑ อาคารจุฬาภรณ์

๑.๔ Website ศูนย์ราชการใสสะอาดกรมประมง

๑.๕ www.1111.go.thของสำนักนายกรัฐมนตรี

๑.๖ หนังสือราชการสำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน

(สร.)

ซึ่งสำนักงานเลขาธิการกรมรับผิดชอบ

๒. ขั้นตอนการตอบข้อร้องเรียน

๒.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามข้อ ๑

๒.๒ สำนักงานเลขาธิการกรมนำเสนอเรื่องร้องเรียนให้อธิบดีกรมประมง มอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ตอบข้อร้องเรียน

- เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานเดียว ให้หน่วยงานที่กรมประมงมอบหมายจัดทำหนังสือตอบข้อร้องเรียน โดยตอบหน่วยงานที่แจ้ง และตอบผู้ร้องเรียน ภายในวันที่ ๑๕ วันทำการนับจากวันที่ได้รับหนังสือหรือตามเวลาที่กำหนดในหนังสือ

- เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานให้หน่วยงานที่กรมประมงมอบหมายเป็นหน่วยงานแรกเป็นผู้จัดทำหนังสือตอบข้อร้องเรียน โดยตอบหน่วยงานที่แจ้งและตอบผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วันทำการนับจากวันที่ได้รับหนังสือหรือตามเวลาที่กำหนดในหนังสือ ทั้งนี้ ให้หน่วยงานอื่นๆจัดทำข้อมูลตามประเด็นส่งให้หน่วยงานแรก ภายใน ๑๐ วันทำการนับจากวันที่ได้รับหนังสือ

๒.๓ ให้หน่วยงานที่ตอบข้อร้องเรียนสำเนาเรื่องตอบข้อร้องเรียน ส่งให้สำนักงานเลขาธิการกรมเพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๒.๔ เรื่องร้องเรียน...

๒.๔ เรื่องร้องเรียนใดไม่สามารถตอบได้ภายในเวลาที่กำหนด ให้รายงานผลการดำเนินการให้กรมประมงทราบในเบื้องต้นภายใน ๑๕ วันทำการ

๒.๕ สำนักงานเลขานุการกรมติดตามเรื่องและรายงานผลการตอบข้อร้องเรียนให้กรมประมงทราบทุก ๓ เดือน

รายละเอียดตามแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตอบข้อร้องเรียนกรมประมงที่แนบ

๓. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๓.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน (เบอร์โทร/E-mail) เพื่อแจ้งตอบข้อร้องเรียน

๓.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๓.๓ ข้อเท็จจริง หรือพหุติการณื ประกอบเรื่องร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล

ข้อเท็จจริง

๓.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) - ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๔. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ
๑. หนังสือราชการกรมประมง	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	สำนักงานเลขานุการกรม
๒. โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๕๖๒ ๐๖๐๐ - ๑๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	สำนักงานเลขานุการกรม
๓. ตู้รับเรื่องร้องเรียน ตั้งอยู่ชั้น ๑ อาคารจุฬาภรณ์	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	สำนักงานเลขานุการกรม
๔. Website ศูนย์ราชการใสสะอาดกรมประมง	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	สำนักงานเลขานุการกรม
๕. www. 1111.go.th ของสำนักนายกรัฐมนตรี	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	สำนักงานเลขานุการกรม
๖. หนังสือราชการสำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน (สกร.)	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	สำนักงานเลขานุการกรม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความเห็นชอบตามข้อ ๑ - ๔ และมอบสำนักงานเลขานุการกรมแจ้งเวียนหน่วยงานเพื่อถือปฏิบัติต่อไป

เรียน ขอ
- ๘ เม.ย. ๒๕๖๕

๗๕ ๕๑๙๐๖๗
(นายถาวร หันใจ)
รองอธิบดีกรมประมง

เห็นชอบ
- ๘ เม.ย. ๒๕๖๕
(นายสุวัจน์ วงศ์สุวัฒน์) (นายสมศักดิ์ รักดีคง)
เลขาธิการกรม อธิบดีกรมประมง

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตอบข้อร้องเรียนกรมประมง

