คู่มือการให้บริการ
กระบวนการสร้างคุณค่า
ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

กระบวนการ บริหารจัดการข้อร้องเรียน

สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน	๕ สิงหาคม ๒๕๕๔

สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๕. Work Flow กระบวนการ	๔
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
๗. แนวทางในการปฏิบัติของบุคลากร	๘
๘. มาตรฐานคุณภาพงาน	๑๐
๙. ระบบติดตามประเมินผล	๑๐
๑๐. เอกสารอ้างอิง	๑๑
๑๑. แบบฟอร์มที่ใช้	๑๑

ภาคผนวก

ภาคผนวก ๑ แบบฟอร์ม

- แบบข้อร้องเรียน
- แบบประเด็นตอบผู้ร้อง
- หนังสือตอบผู้ร้อง

ภาคผนวก ๒ คำสั่ง

- คณะกรรมการอำนวยการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน และการชุมนุมร้องเรียนของเกษตรกร
- คณะอนุกรรมการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน และการชุมนุมร้องเรียนของเกษตรกรระดับจังหวัด
- คณะทำงานแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน และการชุมนุมร้องเรียนของเกษตรกร

ภาคผนวก ๓ หนังสือสำนักงานรัฐมนตรีที่ กษ ๐๑๐๐/๒๑๒๕ ลว ๑๔ ต.ค. ๒๕๕๓

ภาคผนวก ๔ รายชื่อผู้จัดทำ

คู่มือการให้บริการกระบวนการสร้างคุณค่าของสป.กษ.
กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

๑. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้ส่วนราชการมีการจัดทำคู่มือการให้บริการที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพการให้บริการทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย

๒) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานและประสานงานเพื่อให้สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนได้อย่างเป็นระบบถูกต้อง

๓) เพื่อเป็นคู่มือการให้บริการที่ประกอบการเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๒. ขอบเขต

การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จะครอบคลุมตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนโดยตรงของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน) และจากหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ระบบสารบรรณ เว็บไซต์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ระบบ Call Center ๑๑๗๐ ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์(Web Portal) ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และช่องทางอื่น เช่น ร้องเรียนด้วยตนเองเป็นรายบุคคลหรือหมู่คณะ หรือผ่านหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เป็นต้น โดยมีการวิเคราะห์และพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ และติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ตลอดจนการจัดทำฐานข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

๓. คำจำกัดความ

๑. กระบวนการ (Process) หมายถึง กิจกรรมที่เชื่อมโยงกัน เพื่อจุดมุ่งหมายในการส่งมอบผลผลิตหรือบริการให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายในและภายนอกส่วนราชการ โดยทั่วไป กระบวนการประกอบด้วย คน เครื่องจักร เครื่องมือ เทคนิค และวัสดุ มาทำงานร่วมกันตามขั้นตอนที่กำหนดไว้

๒. มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) เป็นผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ โดยจะมีกรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลายๆ ด้าน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน

๓. การให้บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของประชาชน และความพึงพอใจ แต่ทั้งนี้ต้องไม่ผิดกฎระเบียบขององค์กรหรือไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทางราชการและตนเอง

๔. ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย

๕. กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หมายถึง กิจกรรมในการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนที่ได้รับผลกระทบหรือความเดือดร้อนจากการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อให้ได้ข้อยุติหรือแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

๖. ผู้ร้อง หมายถึง ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมจากการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

๗. เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน (สกร.)

๘. หัวหน้าส่วนราชการ หมายถึง ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รองปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์(หัวหน้ากลุ่มภารกิจ)

๙. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มารับบริการจากส่วนราชการโดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งนี้รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

๑๐. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการด้วย

๑๑. หน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หมายถึง หน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน ๑๔ กรม ๕ รัฐวิสาหกิจ และ ๓ องค์การมหาชน

๑๒. กรณีร้องเรียนทั่วไป หมายถึง ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชยที่ผู้ร้องได้ร้องเรียนถึงปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์หรือหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

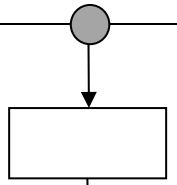
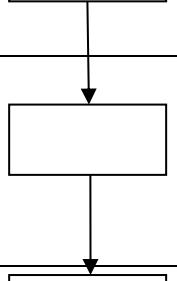
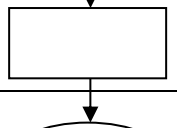
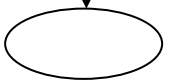
การปฏิบัติงานตามคู่มือการให้บริการกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีหน่วยงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

๑) ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์/รองปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (หัวหน้ากลุ่มภารกิจ)	-พิจารณาสั่งการส่งเรื่องให้หน่วยงานในการกำกับดูแลดำเนินการ
๒) ผู้อำนวยการสำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน	-พิจารณากลั่นกรอง เสนอความเห็นและตรวจทานความถูกต้องเรื่องที่เจ้าหน้าที่เสนอก่อนเสนอผู้บังคับบัญชา
๓) หัวหน้ากลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	-พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเรื่องที่เจ้าหน้าที่เสนอในเบื้องต้นก่อนเสนอผู้อำนวยการสำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน
๔) เจ้าหน้าที่กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน	-เจ้าหน้าที่กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน ศึกษา วิเคราะห์เรื่องจากผู้ร้องสอบสวนข้อเท็จจริง วิเคราะห์เรื่อง ทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการสำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียนผ่านหัวหน้ากลุ่มรับเรื่องร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป และแจ้งผู้ร้องทราบในเบื้องต้น -ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อติดตามผลดำเนินการ

๕) ฝ่ายบริหารทั่วไป	-ดำเนินการตามระบบสารบรรณในการรับ-ส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการ
๖) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	-หน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ ซึ่งจะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนและแจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ
๗) กองกลาง	-รับ-ส่ง หนังสือ/จดหมายเรื่องร้องเรียนทั่วไปผ่านระบบสารบรรณ แล้วพิจารณาส่งเรื่องให้ สกร. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
๘) สำนักงานรัฐมนตรี	-รับ-ส่ง หนังสือ/จดหมายเรื่องร้องเรียนกรณีร้องเรียน ผ่านรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หรือรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ แล้วพิจารณาส่งเรื่องให้ สกร. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยการแจ้งตอบผู้ร้องดำเนินการตามหนังสือสำนักงานรัฐมนตรี ที่ กษ ๐๑๐๐/ว ๒๑๒๕ ลงวันที่ ๑๔ พฤษภาคม ๒๕๕๓
๙) สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน	-เป็นศูนย์กลางของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน และอำนวยการประสานการแก้ไขปัญหาการชุมนุมของเกษตรกรทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
๑๐) คณะกรรมการอำนวยการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและการชุมนุมร้องเรียนของเกษตรกร	-กำหนดนโยบาย มาตรการ แนวทางในการบริหารจัดการการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการชุมนุมร้องเรียนของเกษตรกรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ให้เกิดการบูรณาการอย่างเป็นเอกภาพและมีประสิทธิภาพ
๑๑) คณะอนุกรรมการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและการชุมนุมร้องเรียนของเกษตรกรระดับจังหวัด	-กำหนดนโยบาย มาตรการ แนวทาง และปฏิบัติการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการชุมนุมร้องเรียนของเกษตรกรในส่วนภูมิภาคระดับจังหวัดอย่างมีประสิทธิภาพ
๑๒) คณะทำงานแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและการชุมนุมร้องเรียนของเกษตรกร	-อำนวยการและประสานการแก้ไขปัญหาการชุมนุมร้องเรียนของเกษตรกรในส่วนกลางอย่างมีประสิทธิภาพ

๕. Work Flow กระบวนการ

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (หน่วย)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.		๑๕ วัน (ตุลาคม)	๑. กำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนและจัดทำแผนการดำเนินงาน การให้ความช่วยเหลือและรับเรื่องร้องเรียนแก่กลุ่มเป้าหมาย	คณะกรรมการอำนวยการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและการชุมนุมร้องเรียนของเกษตรกร/สกร.
๒.		๑ วัน	๒. หน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทางแต่ละช่องทางรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทุกหน่วยงานใน สป.กษ.
๓.		๑ วัน	๓.หน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทางรับข้อร้องเรียนแต่ละช่องทางส่งเรื่องให้สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน (สกร.) ในฐานะศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ทุกหน่วยงานใน สป.กษ.
๔.		๒ วัน	๔. วิเคราะห์และจำแนกข้อร้องเรียนที่ได้รับและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องหรืออยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานใดและดำเนินการจัดทำหนังสือเสนอความคิดเห็นต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อพิจารณาข้อร้องเรียนและแนวทางแก้ไข [๑]	สกร.
๕.		๒ วัน	๕. หัวหน้าส่วนราชการพิจารณาสั่งการและมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน [๒]	หัวหน้าส่วนราชการ
๖.		๑ วัน	๖. แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการ และผู้ร้องทราบในเบื้องต้น	สกร.

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (หน่วย)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๗.		ภายใน ๑๐ วัน (นับจากวันที่ส่วนราชการได้รับข้อสั่งการ)	๗. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งการดำเนินการในเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ	หน่วยงานในสังกัด กษ.
๘.		ภายใน ๑๕ วัน (นับจากวันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ)	๘. เมื่อดำเนินการตามข้อสั่งการแล้วเสร็จให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องและสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ทราบ [๓]	หน่วยงานในสังกัด กษ.
๙.		ทุกเดือน/ไตรมาส	๙. รายงานผลการดำเนินการให้หัวหน้าส่วนราชการทราบ	สกร.
๑๐.		ภายใน ๒ สัปดาห์หลังจากสิ้นปีงบประมาณ	๑๐. ประมวลสรุปผลการดำเนินงาน พิจารณาปัญหา/อุปสรรค เพื่อแก้ไข/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและการปฏิบัติงานในปีถัดไป	สกร.

<u>หมายเหตุ</u> [๑] ยกเว้นกรณีเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องร้องเรียนมาดำเนินการเกินกว่า ๑๐ เรื่อง/คน/วัน อาจใช้เวลามากกว่าที่กำหนดไว้

[๒] ยกเว้นกรณีหัวหน้าส่วนราชการติดราชการ อาจใช้เวลามากกว่าที่กำหนดไว้

[๓] ยกเว้นกรณีเรื่องร้องเรียนผ่าน รมต.กษ .หรือ รมช.กษ. เนื่องจากให้ส่วนราชการเจ้าของเรื่องยกร่างหนังสือแจ้งตอบผู้ร้องผ่านสำนักงานรัฐมนตรีเพื่อเลขานุการ รมต.กษ. ลงนามหนังสือ อาจใช้เวลามากกว่าที่กำหนดไว้

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ กำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนและจัดทำแผนการดำเนินงานการให้ความช่วยเหลือและรับเรื่องร้องเรียนแก่กลุ่มเป้าหมาย

๖.๒ หน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทางแต่ละช่องทางรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๕ ช่องทาง ได้แก่

๑) ระบบสารบรรณ

ให้ผู้ร้องส่งจดหมาย/หนังสือราชการถึงกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พร้อมทั้งระบุชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้อง พร้อมรายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยให้แนบสำเนาบัตรประชาชน สำเนาหลักฐาน/เอกสารอ้างอิง ในการร้องเรียนด้วย

๒) ระบบเว็บไซต์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ให้ผู้ร้องแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ที่http://www.moac.go.th/ เลือกหัวข้อ “รับเรื่องร้องทุกข์” และเลือกหัวข้อ ข้อร้องเรียน หรือ ข้อเสนอแนะ จากนั้นให้ผู้ร้องเรียนกรอกรายละเอียดตามที่ระบบกำหนดให้ครบถ้วนสมบูรณ์

๓) ระบบ call center ๑๑๗๐

ให้ผู้ร้องกดโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๗๐ แล้วกด ๓ แจ้งรายละเอียดตามที่ผู้ร้องเรียนต้องการร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ หรือไปที่เว็บไซต์http://www.moac.go.th/แล้วคลิกเลือก Call Center ๑๑๗๐ จากนั้นให้ผู้ร้องเรียนกรอกรายละเอียดตามที่ระบบกำหนดให้ครบถ้วนสมบูรณ์

๔) ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (web portal) จากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ให้ผู้ร้องกดโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ แล้วกด ๒ หลังจากนั้นแจ้งรายละเอียดที่ต้องการร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์http://www.๑๑๑๑.go.th/ร้องเรียนร้องทุกข์จากนั้นให้ผู้ร้องกรอกรายละเอียดตามที่ระบบกำหนดให้ครบถ้วนสมบูรณ์

๕) ช่องทางอื่นๆ (เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง/หมู่คณะ หรือผ่านหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์)

๕.๑) กรณีร้องเรียนด้วยตนเองเป็นรายบุคคล หรือหมู่คณะ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หรือผ่านสำนัก/กอง ใน สป.กษ. หรือผ่านคณะอนุกรรมการ/คณะทำงานแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและการชุมนุมร้องเรียนของเกษตรกร ให้ผู้ร้องเรียนกรอกรายละเอียดในแบบฟอร์ม “แบบข้อร้องเรียน” โดยให้ผู้ร้องกรอกรายละเอียดที่จะร้องเรียนตามหัวข้อในแบบฟอร์ม และลงลายมือชื่อพร้อมทั้งแนบสำเนาบัตรประชาชนและหลักฐาน/เอกสารอ้างอิงด้วย

๕.๒) กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์ผ่านสำนัก/กอง ใน สป.กษ. เจ้าหน้าที่ของสำนัก/กอง ใน สป.กษ. จะเป็นผู้กรอกรายละเอียดในแบบฟอร์ม“แบบข้อร้องเรียน” แทนผู้ร้องเรียน

๕.๓) กรณีร้องเรียนทางโทรสาร โดยส่งแบบฟอร์ม“แบบข้อร้องเรียน” ผ่านทางโทรสารของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หรือโทรสารของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (หมายเลข ๐-๒๖๒๙-๘๙๘๕)โดยให้ผู้ร้องเรียนกรอกรายละเอียดในแบบฟอร์มให้ครบถ้วนสมบูรณ์ แล้วส่งมายังหมายเลขโทรสารที่กำหนด พร้อมทั้งแนบสำเนาบัตรประชาชนและหลักฐาน/เอกสารอ้างอิงด้วย

๖.๓ หน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทางรับข้อร้องเรียนแต่ละช่องทางส่งเรื่องให้สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน (สกร.) ในฐานะศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

๖.๔ สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์และจำแนกข้อร้องเรียนที่ได้รับ โดยแบ่งข้อร้องเรียนเป็น ๒ กรณี คือ กรณีข้อร้องเรียนถึงรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์หรือรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และกรณีข้อร้องเรียนทั่วไป

ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนผ่านรัฐมนตรีว่าการหรือรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จากทุกช่องทางรับข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทางรับข้อร้องเรียนส่งเรื่องให้สำนักงานรัฐมนตรีเพื่อนำเรียนรัฐมนตรีว่าการหรือรัฐมนตรีช่วยว่าการทราบและพิจารณาสั่งการ และสำนักงานรัฐมนตรีแจ้งข้อสั่งการของรัฐมนตรีว่าการหรือรัฐมนตรีช่วยว่าการให้ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์พิจารณาสั่งการ ซึ่งเรื่องจะส่งมาที่สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียนในฐานะศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียนวิเคราะห์ข้อร้องเรียนทั้งในกรณีร้องเรียนผ่านรัฐมนตรีว่าการกระทรวงหรือรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวง และกรณีร้องเรียนทั่วไป ว่าเกี่ยวข้องหรืออยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานใด (อาจจะเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์หรือส่วนราชการในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์) และจัดทำหนังสือเสนอความคิดเห็นต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อพิจารณาข้อร้องเรียนและแนวทางแก้ไข

๖.๕ หัวหน้าส่วนราชการพิจารณาสั่งการและมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๖.๖ สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน แจ้งข้อสั่งการให้ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามข้อสั่งการในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน โดยส่วนราชการที่เกี่ยวข้องรับข้อร้องเรียน(สำนักงานเลขานุการกรม/ฝ่ายบริหารของกอง) แล้วให้แจ้งเรื่องให้กับหน่วยงานภายในสังกัดของตนดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและสำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียนมีหนังสือแจ้งการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบว่าข้อร้องเรียนของผู้ร้องได้มีการพิจารณาและสั่งการให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องแล้ว และส่วนราชการจะได้แจ้งการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบต่อไป

๖.๗ ส่วนราชการแจ้งการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๐ วันทำการ นับจากวันที่ส่วนราชการได้รับข้อสั่งการ

๖.๘ เมื่อส่วนราชการที่รับผิดชอบข้อร้องเรียนดำเนินการตามข้อสั่งการแล้วเสร็จให้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องและสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์(สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน) ทราบ โดยในการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบให้ดำเนินการ ดังนี้

๑) กรณีข้อร้องเรียนถึงรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์หรือรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบยกร่างแบบฟอร์มประเด็นตอบผู้ร้องและหนังสือตอบผู้ร้อง (ตามหนังสือสำนักงานรัฐมนตรี ที่ กษ ๐๑๐๐/ว ๒๑๒๕ลว ๑๔ พ.ค. ๒๕๕๓) ส่งให้สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยสำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียนจะนำเรียนปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อเสนอเรื่องผ่านสำนักงานรัฐมนตรี เพื่อนำเรียนเลขานุการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์/ผู้ช่วยเลขานุการรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ลงนามแจ้งผู้ร้องต่อไป

๒) กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป ให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบโดยตรงพร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์(สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรและรับเรื่องร้องเรียน) เพื่อรายงานหัวหน้าส่วนราชการทราบต่อไป

๖.๙ รายงานผลการดำเนินการให้หัวหน้าส่วนราชการทราบ โดยให้สรุปรายงานผลการดำเนินงานให้รัฐมนตรีว่าการรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์และปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ทราบ เป็นรายเดือนและรายไตรมาส

๖.๑๐ ประมวลสรุปผลการดำเนินงานภาพรวมการดำเนินงานประจำปีและพิจารณาปัญหา/อุปสรรค เพื่อแก้ไข/ปรับปรุง คุณภาพการให้บริการและการปฏิบัติงานในปีถัดไป

๗. แนวทางในการปฏิบัติของบุคลากร

๗.๑ ระบบสารบรรณ

๑) เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือหรือจดหมายผ่านช่องทางการรับ-ส่งหนังสือต้องพิจารณาหนังสือร้องเรียนและเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด

๒) เจ้าหน้าที่ต้องวิเคราะห์ประเด็นการร้องเรียนโดยใช้วิธีขีดเส้นใต้เพื่อเน้นย้ำให้เห็นชัดรวมทั้งสรุปประเด็นโดยย่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายด้วยและหากมีข้อคิดเห็นหรือข้อสังเกตให้ระบุเพิ่มเติมเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาประกอบการพิจารณา

๓) เรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่พิจารณาแล้วเห็นว่าน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๔) ในเบื้องต้น หากคำร้องมีรายละเอียดไม่ชัดเจนเพียงพอเจ้าหน้าที่ต้องสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องและบันทึกวันเวลาของการสอบถามไว้เป็นหลักฐานอ้างอิง

๗.๒ ระบบโทรศัพท์ Call Center ๑๑๗๐

๑) เจ้าหน้าที่กล่าวทักทาย“สวัสดีค่ะ/ครับ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ผม/ดิฉัน.....รับสายค่ะ/ครับ”

๒) เจ้าหน้าที่สอบถามชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องที่ติดต่อได้

๓) เจ้าหน้าที่สอบถามเรื่องร้องเรียนและปัญหาที่เกิดขึ้นหากเรื่องร้องเรียนใดสามารถชี้แจงได้จากข้อมูลที่มีอยู่ก็ให้ตอบชี้แจงผู้ร้องได้ทันทีโดยบันทึกข้อมูลลงในแบบข้อร้องเรียน

๔) ถ้าเรื่องร้องเรียนใดไม่สามารถตอบผู้ร้องได้ทันทีให้เจ้าหน้าที่บันทึกรายละเอียดลงแบบข้อร้องเรียนและให้แจ้งผู้ร้องว่าจะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร้องต่อไป

๕) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็จะขอให้ผู้ร้องส่งเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

๖) ถ้าผู้ร้องเรียนพูดด้วยอารมณ์รุนแรงเจ้าหน้าที่ควรรับฟังให้จบก่อน แล้วจึงชี้แจงว่าขั้นตอนการปฏิบัติงานของส่วนราชการจะดำเนินการอย่างไรต่อไป

๗) เจ้าหน้าที่สอบถามเพิ่มเติมว่าผู้ร้องมีความเดือดร้อนอื่นที่ประสงค์จะขอความช่วยเหลืออีกหรือไม่

๗.๓ ระบบเว็บไซต์กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

๑) เจ้าหน้าที่เข้าสู่ระบบเพื่อตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทุกวันทำการ ระหว่างเวลา ๐๘.๓๐-๐๙.๓๐ น.

๒) เจ้าหน้าที่ต้องพิจารณาข้อร้องเรียนโดยละเอียดแบ่งเป็นกรณี ดังนี้

๒.๑) ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ ให้งดไม่ดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

๒.๒) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ แต่เรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับประโยชน์ส่วนรวม หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา

๒.๓) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจนแต่เรื่องร้องเรียนเป็นการกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ ให้ติดต่อผู้ร้องตามที่อยู่เพื่อขอข้อมูลผู้ร้อง หรือให้ผู้ร้องยืนยันเรื่องร้องเรียนก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป

๒.๔) ผู้ร้องร้องเรียนในเรื่องขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ ซึ่งพิจารณาคำร้องแล้ว หากเห็นว่าดำเนินการได้ ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาชี้แจงข้อเท็จจริงต่อไป

๒.๕) เรื่องร้องเรียนใดเป็นประเด็นที่ปรากฏข้อเท็จจริงในหนังสือพิมพ์หรือสื่อต่างๆ ควรประสานกับหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อนจะนำมาตอบผู้ร้อง

๓) เจ้าหน้าที่ต้องวิเคราะห์ประเด็นการร้องเรียนโดยใช้วิธีขีดเส้นใต้เพื่อเน้นย้ำให้เห็นชัดรวมทั้งสรุปประเด็นโดยย่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายด้วยและหากมีข้อคิดเห็นหรือข้อสังเกตให้ระบุเพิ่มเติมเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาประกอบการพิจารณา

๔) เรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่พิจารณาแล้วเห็นว่าน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๕) ในเบื้องต้น หากคำร้องมีรายละเอียดไม่ชัดเจนเพียงพอเจ้าหน้าที่ต้องสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องและบันทึกวันเวลาของการสอบถามไว้เป็นหลักฐานอ้างอิง

๗.๔ ร้องเรียนด้วยตนเอง/หมู่คณะ

การปฏิบัติของบุคลากรกรณีร้องเรียนด้วยตนเองนั้น เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องมีความตระหนักเป็นอย่างยิ่งต่อ “การให้บริการที่ดี” ที่จะทำให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจตรงกับความต้องการหรือเกินจากความคาดหวังของผู้ขอรับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการต่อประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ ที่ต้องลงทุนเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเองที่ส่วนกลาง สะท้อนให้เห็นถึงความคาดหวังของผู้ร้องที่จะได้รับการช่วยเหลือหรือคลี่คลายปัญหาความเดือดร้อน ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนจึงเป็นตัวแทนขององค์กรที่จะสามารถสร้างความรู้สึกที่ดีต่อผู้ร้องได้ หากสามารถทำให้ผู้ร้องเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญในการให้บริการ ดังนี้

- สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อยเป็นระเบียบ มีห้องรับรองสำหรับผู้ร้องเรียนเป็นสัดส่วน
- กฎ ระเบียบ ขั้นตอน วิธีปฏิบัติ ที่ไม่เยิ่นเย้อ รวดเร็วและกระชับ
- อุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย ที่ช่วยลดเวลาการทำงานให้รวดเร็วขึ้น
- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนับเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดต่อการให้บริการ ที่จะสร้างความรู้สึกด้านบวกหรือด้านลบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

๑) <u>คุณสมบัติที่สำคัญของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>

๑.๑) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี แต่งกายเรียบร้อย พูดจาสุภาพ ไพเราะ และอธิบายความได้ชัดเจน

๑.๒) มีความกระตือรือร้น พร้อมที่จะให้บริการช่วยเหลือด้วยหัวใจบริการ (Service Mind)

๑.๓) มีความรอบรู้และติดตามข่าวสารข้อมูลด้านต่างๆ อยู่เสมอ เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายและนโยบายที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

๑.๔) มีไหวพริบ ปฏิภาณ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

๑.๕) ไม่ปฏิเสธการช่วยเหลือ สามารถให้ข้อมูล คำแนะนำได้ถูกต้อง และมีทางเลือกให้แก่ผู้ร้อง

๒) การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๒.๑) เจ้าหน้าที่ต้อนรับ ทักทายผู้ร้องด้วยความสุภาพเพื่อสร้างความรู้สึกเป็นกันเองด้วยการเริ่มต้นแนะนำตนเองก่อนว่าเป็นใครทำหน้าที่อะไร และจะช่วยเหลือผู้ร้องได้อย่างไร ตัวอย่างเช่น “สวัสดีครับ/ค่ะ ผม/ดิฉัน ชื่อ..... เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน คุณ(พี่/ลุง/ป้า/น้า/อา)มีเรื่องเดือดร้อนอะไรให้ผม/ดิฉันรับใช้ครับ/ค่ะ”

๒.๒) เจ้าหน้าที่พูดคุยไต่ถามสารทุกข์สุกดิบอย่างไม่เป็นทางการก่อนเพื่อลดความกดดันความประหม่า (ควรจัดให้มีน้ำดื่มหรือกาแฟไว้รับรองผู้ร้องด้วย จะทำให้ผู้ร้องรู้สึกดีต่อการบริการ)

๒.๓) หลังจากผู้ร้องรู้สึกผ่อนคลายแล้ว ค่อยนำสู่การพูดคุยสอบถาม/สอบสวนข้อเท็จจริงประเด็นปัญหาที่ ผู้ร้องต้องการร้องเรียน ซึ่งในขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่ต้องเป็นผู้รับฟังที่ดี ไม่ขัดจังหวะการเล่าเรื่องของผู้ร้องซึ่งจะเป็นการระบายความทุกข์ใจ สบตาผู้ร้องเป็นระยะพร้อมกิริยาตอบรับ เช่น การพยักหน้าเพื่อแสดงความเห็นอกเห็นใจ ต่อผู้ร้อง บางครั้งอาจทวนคำพูดของผู้ร้องเพื่อแสดงให้ทราบว่ากำลังตั้งใจฟังเรื่องที่ผู้ร้องพูดอยู่

๒.๔) เจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูลที่บันทึกจากการบอกเล่าของผู้ร้อง มาวิเคราะห์ประเด็นปัญหาที่ผู้ร้องต้องการร้องเรียน ชี้แจงและอธิบายให้ผู้ร้องรับทราบตรงกัน แล้วบันทึกลงในแบบฟอร์มแบบข้อร้องเรียนเพื่อใช้เป็นหลักฐานการรับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้ผู้ร้องเก็บเป็นหลักฐานเพื่อใช้ในการติดตามเรื่อง

๒.๕) เจ้าหน้าที่ชี้แจงให้ผู้ร้องเข้าใจว่าขณะนี้สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน ในฐานะศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้รับเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเพื่อประสานการดำเนินการแล้ว โดยจะได้ส่งเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาและสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการและจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรงต่อไป ซึ่งจะต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการดังกล่าวภายใน ๑๕ วัน หากผู้ร้องมีข้อสงสัยประการใด ขอให้ติดต่อประสานโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ตามหมายเลขโทรศัพท์ที่กำหนดไว้

๘. มาตรฐานคุณภาพงาน

๘.๑ สามารถดำเนินการให้การแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง

๘.๒ เป็นศูนย์กลางการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน ให้กับผู้รับบริการ (ประชาชน/เกษตรกร) และผู้มีส่วนได้เสีย (หน่วยงานในสังกัดและหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง) สามารถประสานงานและอำนวยการให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขทันท่วงที และได้ข้อยุติอันเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

๙. ระบบติดตามประเมินผล

๙.๑ การติดตามประเมินผลคุณภาพการให้บริการในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

จัดทำแบบสำรวจเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ร้อง) โดยส่งแบบสำรวจให้ผู้ร้องประเมินคุณภาพการให้บริการหลังจากที่ผู้ร้องได้รับการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ ๑๕ วัน และสกร.วิเคราะห์และประมวลผลในภาพรวมประจำปีเสนอผู้บังคับบัญชา

๙.๒ การติดตามประเมินผลการดำเนินงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน

เร่งรัดติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน โดยให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์รายงานผลให้ สกร.ทราบเป็นประจำทุกเดือน ภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป เพื่อจัดทำข้อสรุปรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบเป็นประจำทุกเดือนและสรุปผลการดำเนินการภาพรวมเป็นรายไตรมาสและรายปี

๑๐. เอกสารอ้างอิง

๑๐.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน

๑๐.๒ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔

๑๐.๓ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

๑๐.๔ มติคณะรัฐมนตรีวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ให้ทุกกระทรวงจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน และพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้เชื่อมโยงเป็นเครือข่ายกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร

๑๐.๕ กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๑๐.๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๑๐.๗ คำสั่งกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ที่ ๖๖๕/๒๕๕๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและการชุมนุมร้องเรียนของเกษตรกร

๑๐.๘ คำสั่งคณะกรรมการอำนวยการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและการชุมนุมร้องเรียนของเกษตรกร ที่ ๑/๒๕๕๓ เรื่องแต่งตั้งคณะอนุกรรมการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและการชุมนุมร้องเรียนของเกษตรกร

๑๐.๙ คำสั่งคณะกรรมการอำนวยการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและการชุมนุมร้องเรียนของเกษตรกร ที่ ๒/๒๕๕๓ เรื่องแต่งตั้งคณะทำงานแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและการชุมนุมร้องเรียนของเกษตรกร

๑๑. แบบฟอร์มที่ใช้

การดำเนินงานตามกระบวนการการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กำหนดให้มีแบบฟอร์มที่ใช้ประกอบการดำเนินงาน จำนวน ๓ แบบฟอร์ม ดังนี้

๑. แบบข้อร้องเรียน เป็นแบบฟอร์มสำหรับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ใช้สำหรับให้ผู้ร้องหรือเจ้าหน้าที่บันทึกข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชยของ ผู้ร้องที่ต้องการร้องเรียนต่อกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยส่งให้สำนักบริการกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียนรับไปดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อไป

๒. แบบประเด็นตอบผู้ร้อง เป็นแบบฟอร์มสำหรับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ใช้สำหรับบันทึกรายละเอียดประเด็นการตอบผู้ร้อง ใช้ประกอบหนังสือตอบผู้ร้องตามข้อ ๓.

๓. หนังสือตอบผู้ร้อง เป็นแบบฟอร์มสำหรับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ใช้ในการร่างหนังสือตอบข้อร้องเรียนของผู้ร้อง เพื่อแจ้งผลการดำเนินการของหน่วยงานที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนแล้ว โดยส่งเรื่องมาที่สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และสำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียนจะนำเรียนปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อเสนอเรื่องผ่านสำนักงานรัฐมนตรีนำเรียนเลขานุการรัฐมนตรีว่าการ/ผู้ช่วยเลขานุการรัฐมนตรีช่วยว่าการ ลงนามแจ้งผู้ร้องต่อไป ซึ่งเป็นการปฏิบัติตามแนวทางการตอบข้อร้องเรียน กรณีเรื่องร้องเรียนผ่านรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์หรือรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ **(ตามหนังสือสำนักงานรัฐมนตรี ที่ กษ ๐๑๐๐/ว ๒๑๒๕ ลว ๑๔ พ.ค. ๒๕๕๓)**

ภาคผนวก

๑. แบบข้อร้องเรียน
๒. แบบประเด็นตอบผู้ร้อง
๓. หนังสือตอบผู้ร้อง

รหัสเลขที่.....
วันที่.....
(เฉพาะเจ้าหน้าที่ สกร. กรอก)

แบบข้อร้องเรียน

ประเภท ☐ **ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์** ☐ **ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น** ☐ **คำชมเชย**

ช่องทาง ☐ **ด้วยตนเอง** ☐ **Call Center ๑๑๗๐** ☐ **โทรศัพท์** ☐ **อื่นๆ.....**

๑. ข้อมูลผู้ร้อง

ชื่อ .....นามสกุล .....อายุ.....ปี

เลขประจำตัวประชาชน ☐-☐☐☐☐-☐☐☐☐☐-☐☐-☐ อาชีพ.....

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ บ้านเลขที่ .....หมู่ที่ ..... ถนน .....

ตำบล/แขวง ..... อำเภอ/เขต .....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์ ..... โทรศัพท์ .....มือถือ.....

๒. <u>รายละเอียดของเรื่อง</u> (พร้อมระบุหลักฐานเอกสารอ้างอิง (ถ้ามี))

๒.๑ เรื่อง .....

๒.๒ เรียน .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้ร้อง/ผู้ให้ข้อมูล	เฉพาะเจ้าหน้าที่
ลงชื่อ.....ผู้ร้อง/ผู้ให้ข้อมูล	ลงชื่อ .....ผู้บันทึก
(.....)	(.....)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....	ตำแหน่ง .....
	หน่วยงาน.....
	วันที่..... เดือน ..... ปี.....

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
เลขที่ ๓ ถนนราชดำเนินนอก แขวงบ้านพานถม เขตพระนคร กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๐
โทร ๐-๒๖๒๙-๙๐๗๒ fax ๐-๒๖๒๙-๘๙๘๕

<u>คำอธิบายแบบฟอร์ม : แบบข้อร้องเรียน</u>

๑. ระบุประเภทเรื่องว่าเป็นเรื่องประเภทใด โดยการทำเครื่องหมายในช่อง ☑หน้าประเภทเรื่อง ประกอบด้วย
☐ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ☐ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น ☐ คำชมเชย

๒. ระบุช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ว่าใช้ช่องทางใด โดยทำเครื่องหมายในแต่ละช่องทาง ☑ ประกอบด้วย
☐ ด้วยตนเอง ☐ call center ๑๑๗๐ ☐ โทรศัพท์ ☐อื่น ๆ

๓. บันทึกข้อมูลผู้ร้องประกอบด้วยชื่อ-นามสกุล อายุ เลขประจำตัวประชาชน อาชีพ ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ โทรศัพท์ และโทรศัพท์มือถือ

๔. บันทึกรายละเอียดของเรื่องประกอบด้วย ชื่อเรื่อง ระบุผู้ที่ผู้ร้องประสงค์จะร้องเรียน ได้แก่ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และรายละเอียดของข้อร้องเรียน

๕. ให้ผู้ร้องลงนามเป็นหลักฐานกรณีมาร้องด้วยตนเอง หากให้ผู้อื่นมาร้องแทนให้ลงนามในฐานะผู้ให้ข้อมูล

๖. เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องให้ลงนามในฐานะผู้บันทึก ระบุตำแหน่ง หน่วยงาน วัน เดือน ปี ที่รับเรื่อง

๗. หลังจากนั้นให้หน่วยงานที่รับเรื่องส่งแบบฟอร์มให้สำนักบริหารกองทุนเพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้หน่วยงานที่รับเรื่องถ่ายสำเนาเก็บไว้เป็นหลักฐาน ๑ ชุด

แบบฟอร์มประเด็นการตอบผู้ร้อง

ชื่อหน่วยงาน .....

เรื่อง .....

คำร้อง/คำขอ

นาย/นาง/นางสาว/ส.ส. ได้ขอให้กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

คำตอบ/ผลการดำเนินงาน

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดย กรม/สำนักงาน.....
พิจารณาแล้ว ขอเรียนว่า .....
.....
.....
.....
.....
.....

ผู้รับรอง

ลงนาม

(.....)

ตำแหน่ง .....

<u>หน่วยงานที่ให้ข้อมูล</u>

กลุ่มงาน ..... สำนัก .....

กรม ..... โทรศัพท์/โทรสาร .....

(ได้ส่ง Mail มาแล้ว เมื่อวันที่ .....)

<u>หมายเหตุ</u> *ผู้รับรองต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการ หรือผู้ที่หัวหน้าส่วนราชการมอบหมาย*

(ตัวอย่างหนังสือตอบผู้ร้อง ที่สำนักงานรัฐมนตรีจะยกร่างเพื่อเลขานุการฯ/ผู้ช่วยเลขานุการฯ ลงนาม)

(ครุฑ)

ที่ กษ (เลขหนังสือหน่วยงานเจ้าของเรื่อง) กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
ถนนราชดำเนินนอก กทม.๑๐๒๐๐

วันที่..... เดือน .....พ.ศ. .....

เรื่อง .....

เรียน .....

อ้างถึง .....

สิ่งที่ส่งมาด้วย .....

ตามหนังสือ/ข้อร้องเรียนที่อ้างถึง ได้ขอให้ .....
ช่วยเหลือ /ดำเนินการ/ตรวจสอบ .....
.....
..... ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ได้มอบหมายให้ กรม/สำนักงาน .....
พิจารณาแล้ว ขอเรียนว่า .....
.....
(*นำข้อความจากแบบฟอร์มมาใส่*)
.....
.....

ทั้งนี้ หากมีประเด็นข้อสงสัยเพิ่มเติม สามารถติดต่อโดยตรงได้ที่ .....
.....(*ชื่อหน่วยงานที่ให้ข้อมูล*).....กรม .....
โทร. ..... โทรสาร. .....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุรกิจ ลิ้มสิทธิกูล)
เลขานุการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปฏิบัติราชการแทน
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

(ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง)
โทร. .....
โทรสาร .....

๑. คณะกรรมการอำนวยการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและการชุมนุมร้องเรียนของเกษตรกร
๒. คณะอนุกรรมการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและการชุมนุมร้องเรียนของเกษตรกรระดับจังหวัด
๓. คณะทำงานแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและการชุมนุมร้องเรียนของเกษตรกร

๑. สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

๒. คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หมวด ๓