



ระเบียบกรมปลัด  
ว่าด้วยแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน  
พ.ศ. ๒๕๕๓

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อพัฒนาการดำเนินงานของกรมปลัดฯ ตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล แสดงถึงความโปร่งใส ความมีคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมปลัดฯ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

อธิบดีกรมปลัดฯ จึงกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของกรมปลัดฯ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ ไว้ดังนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า "ระเบียบกรมปลัดฯ ว่าด้วยแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๓"

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันที่ประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

"ข้อร้องเรียน" หมายความว่า

(๑) เรื่องที่ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของกรมปลัดฯ ทั้งในเรื่องของความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใสและความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน หรือความไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ของเจ้าหน้าที่กรมปลัดฯ รวมทั้งเรื่องที่ได้รับ การร้องขอจากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

(๒) ข้อคิดเห็นที่ผู้รับบริการจากกรมปลัดฯ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำชมเชย เกี่ยวกับการให้บริการของกรมปลัดฯ

(๓) คำชมเชยที่ผู้รับบริการจากกรมปลัดฯ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชมเชยเกี่ยวกับการให้บริการของกรมปลัดฯ

"ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย" หมายความว่า เกษตรกร ผู้ประกอบการ หน่วยงานอื่นของรัฐ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่กรมปลัดฯ

"ศูนย์รับข้อร้องเรียน" หมายความว่า ศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมปลัดฯ

"คณะทำงาน" หมายความว่า คณะทำงานการจัดการข้อร้องเรียนกรมปลัดฯ

ข้อ ๔ ให้มีคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนกรมปศุสัตว์ ประกอบด้วย รองอธิบดีที่กำกับดูแลกองการเจ้าหน้าที่ เป็นประธาน ผู้แทนสำนักงานเลขาธิการกรม ผู้แทนกองนิติการ ผู้แทนศูนย์สารสนเทศ ผู้แทนหมวด ๓ เป็นคณะกรรมการ หัวหน้ากลุ่มวินัย กองการเจ้าหน้าที่ เป็นคณะกรรมการและเลขาธิการ

คณะกรรมการ มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

- (๑) พิจารณาข้อร้องเรียน ติดตามผลการดำเนินการที่ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ
- (๒) รายงานผลการดำเนินการให้อธิบดีกรมปศุสัตว์ทราบทุกเดือน
- (๓) รายงานผลการวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไข เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

ข้อ ๕ ให้มีศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมปศุสัตว์ ตั้งอยู่ที่กลุ่มวินัย กองการเจ้าหน้าที่ กรมปศุสัตว์ เลขที่ ๖๙/๑ ถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐ โดยมีเจ้าหน้าที่กลุ่มวินัย กองการเจ้าหน้าที่ เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

ข้อ ๖ ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถเสนอข้อร้องเรียนหรือข้อคิดเห็นได้ตามช่องทางใดช่องทางหนึ่งดังต่อไปนี้

- (๑) โทรศัพท์ หมายเลข ๐๒-๖๕๓๔๔๔๔ ต่อ ๒๑๓๔ /โทรสาร ๐๒-๖๕๓๔๔๔๒๗
- (๒) จดหมายเจ้าหน้าที่ของถึง ศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมปศุสัตว์ เลขที่ ๖๙/๑ ถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

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

(๔) Web board ของกรมปศุสัตว์

(๕) ผู้รับข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ตั้งอยู่ที่ สำนักงานเลขาธิการกรม กรมปศุสัตว์

(๖) อธิบดีกรมปศุสัตว์ รองอธิบดีกรมปศุสัตว์ ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการกอง

(๗) สื่ออื่น ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต SMS ฯลฯ

ข้อ ๗ ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้อาจไม่รับไว้พิจารณา

(๑) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุ ชื่อ-นามสกุล และสถานที่อยู่หรือสถานประกอบการที่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือแจ้งผลการดำเนินการได้

(๒) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุ ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง หน่วยงานของเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน

(๓) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียนและพยานหลักฐานให้เพียงพอที่จะสามารถตรวจสอบได้

หากผู้ร้องเรียนต้องการปกปิดชื่อ-นามสกุล หรือข้อมูลของตน ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนปกปิดข้อมูลของผู้ร้องไว้เป็นความลับ

ข้อ ๘ เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน ดำเนินการดังนี้

(๑) บันทึกข้อร้องเรียนหรือข้อคิดเห็นลงในแบบฟอร์มข้อร้องเรียนหรือข้อคิดเห็น (แบบ รร. ๑) ทำระเบียบนี้ โดยมีความถี่ในการลงบันทึกตามช่องทางสื่อต่าง ๆ 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. ตู้รับข้อร้องเรียน กรมปศุสัตว์ ลงบันทึก ๑ ครั้งต่อสัปดาห์
- ฉ. การร้องเรียนต่อผู้บริหารโดยตรง ลงบันทึกทุกวันทำการ
- ช. ข้อร้องเรียนตามช่องทางสื่ออื่น ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต SMS ฯลฯ ลงบันทึก

ทุกวันทำการ

(๒) พิจารณาข้อร้องเรียนและแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ดำเนินการต่อไป โดยทันทีหรือภายใน ๓ วัน

(๓) แจ้งตอบรับเรื่องในเบื้องต้นให้แก่ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ

(๔) รายงานผลการดำเนินการในเบื้องต้นต่อผู้บริหารได้รับทราบ ทุกวันทำการ

(๕) ดำเนินการติดตามความคืบหน้าทุก ๑๕ วัน หลังจากหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ได้รับทราบเรื่องร้องเรียน กรณีไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ภายใน ๑๕ วัน ให้ขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้บริหาร เพื่อให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน แจ้งแก่ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะของการดำเนินการจนได้ข้อยุติ

(๖) จัดทำรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารทราบ ทุกวันที่ ๕ ของเดือน

(๗) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อร้องเรียน หรือข้อคิดเห็น เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนา กระบวนการให้บริการของกรมปศุสัตว์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และรายงานต่อผู้บริหารทราบ ทุกสิ้นปีงบประมาณ

ข้อ ๙ ให้หน่วยงานที่ได้รับเรื่องตามข้อ ๘ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือแก้ไขปัญหา ตามความเหมาะสมแล้วรายงานให้ประธานคณะทำงานทราบภายใน ๑๕ วันนับแต่วันได้รับเรื่อง หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ภายในกำหนด ให้รายงานพร้อมทั้งเหตุผลความจำเป็นให้ประธาน คณะทำงานเพื่อขอขยายเวลา ทั้งนี้ให้อยู่ในดุลพินิจของประธานคณะทำงานที่จะพิจารณาให้ขยายเวลาได้ ตามความเหมาะสม

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ.๒๕๕๓



( นายปรีชา สมบูรณ์ประเสริฐ )

อธิบดีกรมปศุสัตว์



## 1. กระบวนการรับและจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แสดงข้อคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ช่องทาง	วิธีการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่	การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แสดงข้อคิดเห็น		
				ขั้นตอนการปฏิบัติ	เวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. โทรศัพท์/FAX	• รับฟังและบันทึกข้อร้องเรียน	ศูนย์รับข้อร้องเรียน	ทุกวัน	1.รับข้อร้องเรียนฯโดยบันทึกลงในแบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน	-ทุกวันทำการ	-จนท.ศูนย์ฯ
2. จดหมาย/E-mail	• รับความต้องการ/ข้อร้องเรียนจากจดหมายและสรุปประเด็นสำคัญ	“	ภายใน 3 วัน	2.พิจารณาข้อร้องเรียนและแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ	-ทุกวันทำการ	-ศูนย์ฯ
3. Web site	• รับความต้องการ/ข้อร้องเรียนผ่าน Web siteของกรมปศุสัตว์	“	1 ครั้ง/สัปดาห์	3.แจ้งตอบรับเรื่องและการดำเนินการในชั้นต้น แก่ผู้ร้องเรียนให้ ทราบ	-ทันที/ภายใน 3 วัน	-ศูนย์ฯ คณะทำงาน
4. Web Board	• รับความต้องการ/ข้อร้องเรียนผ่าน Web Board ของกรมปศุสัตว์	“	1 ครั้ง/สัปดาห์	4.รายงานผู้บริหารทราบในเบื้องต้น	-ทุกวันทำการ	-หัวหน้าศูนย์
5.ผู้รับข้อร้องเรียน/ความ คิดเห็น	• รับความต้องการ/ข้อร้องเรียน โดยแบบแสดงความคิดเห็น (ควรมีผู้หลักของกรมฯ)	“	1 ครั้ง/สัปดาห์	5.ติดตามความคืบหน้าจนกว่าจะได้ข้อยุติ	-ทุก 15 วันหลังจากรับหนังสือสั่งการ กรณีเกิน 15 วันให้รายงานผู้บริหารขยายเวลาดำเนินการเพื่อให้ศูนย์แจ้งผู้รับบริการ/ผู้ร้องทราบเป็นระยะต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ	-ศูนย์
6.ร้องเรียนโดยตรงต่อผู้บริหาร	• รับความต้องการ/ข้อร้องเรียน โดยตรงจากผู้บริหารในหน่วยงาน	“	ทุกวัน			
7.ช่องทางอื่น ๆ -หนังสือพิมพ์ -internet -SMS -ฯลฯ	• รับความต้องการ/ข้อร้องเรียน ผ่านสื่อมวลชน/หน่วยงานอื่น	“	ทุกวัน	6.จัดทำรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร 7.จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนฯ	-ทุกเดือน  -สิ้นปีงบประมาณ	-ศูนย์  -ศูนย์