



กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก
รับที่
วันที่ ๑๗ ก.พ. ๒๕๖๓
เลข ๑๕๓๐

บันทึกข้อความ

กรมประมง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
รับที่
วันที่ ๑๕ ก.พ. ๒๕๖๓
เวลา ๑๕.๐๒ น.
เข้าบัตร ภายใน

ส่วนราชการ สำนักงานเลขาธิการกรม กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก โทร. ๓๗๑๒

ที่ กษ.๐๕๐๑.๒/๔๖๑

วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง การดำเนินงานข้อร้องเรียนกรมประมง

เรียน อธิบดีกรมประมง

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

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินงานข้อร้องเรียนกรมประมงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น สำนักงานเลขาธิการกรมขอความเห็นชอบการดำเนินงานข้อร้องเรียนกรมประมง ดังนี้

๑. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนกรมประมง

๑.๑ หนังสือราชการ (รับเรื่องจากกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หรือส่งเรื่องถึงกรมประมง โดยตรง)

๑.๒ ผู้รับเรื่องร้องเรียน ตั้งอยู่ชั้น ๑ อาคารจุฬาภรณ์

๑.๓ Website ศูนย์ราชการใสสะอาดกรมประมง

๑.๔ www. 1111.go.th ของสำนักนายกรัฐมนตรี

๑.๕ โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๕๖๒ ๐๖๐๐ - ๑๕

ซึ่งสำนักงานเลขาธิการกรมรับผิดชอบ

๒. ขั้นตอนการตอบข้อร้องเรียน

๒.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามข้อ ๑

๒.๒ สำนักงานเลขาธิการกรมนำเสนอเรื่องร้องเรียนให้อธิบดีกรมประมง มอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ตอบข้อร้องเรียน

- เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานเดียว ให้หน่วยงานที่กรมประมงมอบหมายจัดทำหนังสือตอบข้อร้องเรียน โดยตอบหน่วยงานที่แจ้ง และตอบผู้ร้องเรียน ภายในวันที่ ๑๕ วันทำการนับจากวันที่ได้รับหนังสือหรือตามเวลาที่กำหนดในหนังสือ

- เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ให้หน่วยงานที่กรมประมงมอบหมายเป็นหน่วยงานแรกเป็นผู้จัดทำหนังสือตอบข้อร้องเรียน โดยตอบหน่วยงานที่แจ้ง และตอบผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วันทำการนับจากวันที่ได้รับหนังสือ หรือตามเวลาที่กำหนดในหนังสือ ทั้งนี้ ให้หน่วยงานอื่นๆ จัดทำข้อมูลตามประเด็นส่งให้หน่วยงานแรก ภายใน ๑๐ วันทำการนับจากวันที่ได้รับหนังสือ

๒.๓ ให้หน่วยงานที่ตอบข้อร้องเรียนสำเนาเรื่องตอบข้อร้องเรียน ส่งให้สำนักงานเลขาธิการกรม เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

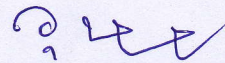
๒.๔ เรื่องร้องเรียน...

๒.๔ เรื่องร้องเรียนใดไม่สามารถตอบได้ภายในเวลาที่กำหนด ให้รายงานผลการดำเนินการให้กรมประมงทราบในเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วันทำการ

๒.๕ สำนักงานเลขานุการกรมติดตามเรื่องและรายงานผลการตอบข้อร้องเรียนให้กรมประมงทราบทุก ๓ เดือน

รายละเอียดตามแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตอบข้อร้องเรียนกรมประมงที่แนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความเห็นชอบตามข้อ ๑ และข้อ ๒ และมอบสำนักงานเลขานุการกรมแจ้งเวียนหน่วยงานเพื่อถือปฏิบัติต่อไป



(นายอนุชา พงษ์พัฒน์)

หัวหน้ากลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารสัมพันธ์

รักษาราชการแทนเลขานุการกรม

เห็นชอบ



(นายบรรจง จานงศิริธรรม)

รองอธิบดีกรมประมง

รักษาราชการแทนอธิบดีกรมประมง

๑๔ กพ ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการกอง จัดซื้อจัดจ้าง
เพื่อโปรดทราบ



(นายสุวิทย์ วงศ์สุวัฒน์)

เลขานุการกรม

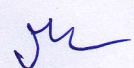
๑๗ กพ ๒๕๖๓



๑๗ กพ ๖๓

เรียน.....

เพื่อโปรดทราบ จม.จ.ม.ป.ก.



(นางรสนา ลาภมา)

หัวหน้ากลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก

๑๗ กพ ๒๕๖๓

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานตอบข้อร้องเรียนกรมประมง

