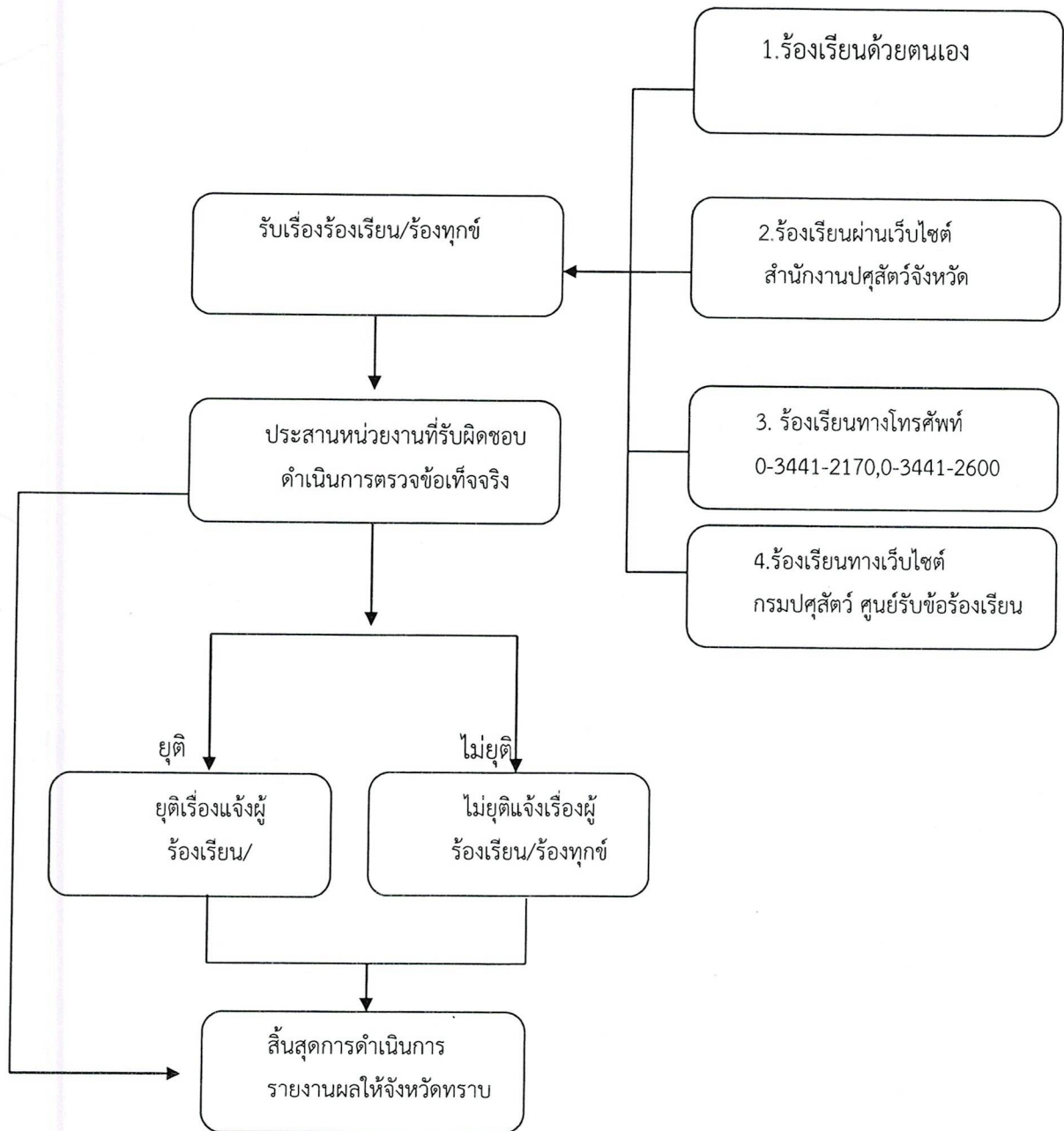
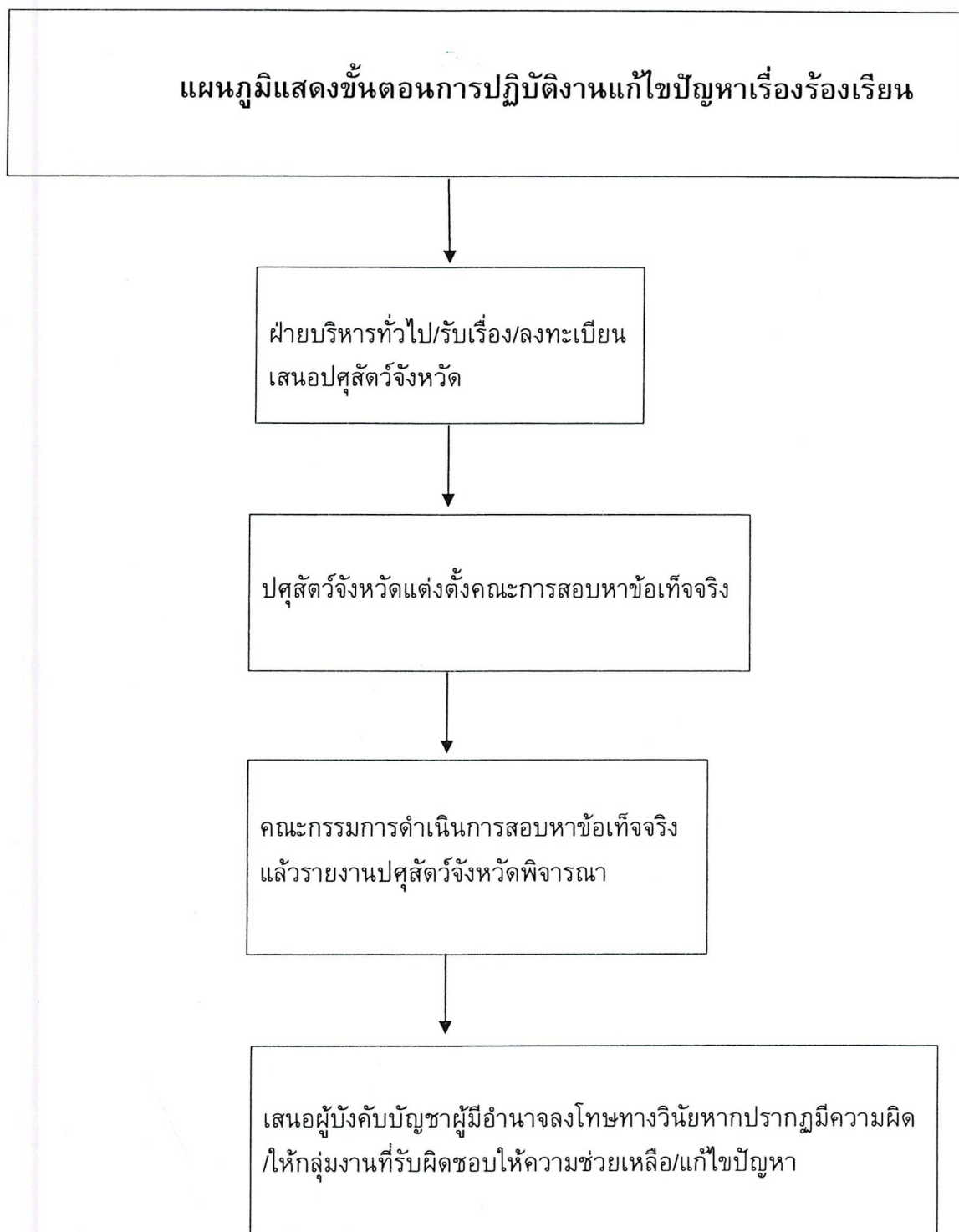


ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดสมุทรสาคร





รูปแบบการติดตามคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ
ส่วนราชการ ..สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดสมุทรสาคร.....

รูปแบบ/วิธีการ	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
-พบประชาชนในพื้นที่ตามโครงการคลินิกเกษตรเคลื่อนที่	1 ครั้ง/เดือน	สำนักงานปศุสัตว์ จังหวัดสมุทรสาคร กำหนดให้กลุ่มงาน ฝ่ายต่าง ๆ ติดตาม คุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลแก้ไข ปัญหาได้ทันกับความ ต้องการผู้บริการ
-เปิดช่องทางให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นทางโทรศัพท์	ทุกวัน	
-ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นผ่านเครือข่ายอาสาปศุสัตว์และผู้นำชุมชน	ทุกวัน	
-สำรวจความคิดเห็นประชาชนโดยใช้แบบสอบถาม	1 ครั้ง/เดือน	

ตัวอย่างการจัดการข้อร้องเรียน

สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญกับการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้แก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการและลูกจ้าง โดยมีฝ่ายบริหารทั่วไปเป็นผู้รับเรื่องทั้งหมด แล้วพิจารณาว่าเรื่องต่าง ๆ มีเนื้อหาชัดเจนหรือไม่หรือเกี่ยวข้องกับกลุ่มงานใด บุคคลใด จากนั้นจึงนำเรื่องเสนอปศุสัตว์จังหวัดพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนหาข้อเท็จจริง ในเรื่องนั้น ๆ หากปรากฏว่าข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับบุคคลใดก็จะดำเนินการตามระเบียบ กฎหมายต่อไป หากเป็นเรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนที่เกิดจากการปฏิบัติงานของกลุ่มงานใด ก็จะให้กลุ่มงานนั้นไปดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาทันที



ศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมปศุสัตว์

<http://request.dld.go.th>

ตั้งอยู่ ณ กลุ่มวินัย กองการเจ้าหน้าที่ กรมปศุสัตว์ 69/1 ถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400



วันพุธ ที่ 6 มิถุนายน พ.ศ.2561

ระเบียบกรมปศุสัตว์ว่าด้วยแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ.2558

"ข้อร้องเรียน" หมายความว่า

1. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของกรมปศุสัตว์ ทั้งในเรื่องของความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใสและความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน หรือการจัดซื้อจัดจ้าง ตลอดจนความไม่มีความจรรยาบรรณของเจ้าหน้าที่กรมปศุสัตว์ รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจาก ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ
2. ข้อคิดเห็นที่ผู้รับบริการจากกรมปศุสัตว์ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำชมเชย เกี่ยวกับการให้บริการของกรมปศุสัตว์

"ผู้ร้องเรียน" หมายความว่า ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน เกษตรกร ผู้ประกอบการ หน่วยงานอื่นของรัฐ ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่กรมปศุสัตว์

การยื่นข้อร้องเรียน อย่างน้อยต้องปรากฏรายละเอียด ดังนี้

1. ระบุ ชื่อ-นามสกุล และสถานที่อยู่หรือสถานประกอบการที่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือแจ้งผลการดำเนินการได้
2. ระบุ ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง หน่วยงานของเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน
3. ระบุพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียนและพยานหลักฐานให้เพียงพอที่จะสามารถตรวจสอบได้ มีเช่นนั้นอาจเข้าข่ายเป็นลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

1. โทรศัพท์ หมายเลข 0-2653-4444 ต่อ 2134 โทรสาร 0-2653-4927
2. จดหมายเจ้าหน้าที่ของถึง ศูนย์รับข้อร้องเรียน กรมปศุสัตว์ เลขที่ 69/1 ถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐
3. เว็บไซต์ของกรมปศุสัตว์ www.dld.go.th ศูนย์รับข้อร้องเรียน หรือเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดกรมปศุสัตว์
4. ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์รับข้อร้องเรียน
5. ตู้รับข้อร้องเรียน ตั้งอยู่ที่ สำนักงานเลขานุการกรม กรมปศุสัตว์
6. อธิบดีกรมปศุสัตว์ รองอธิบดีกรมปศุสัตว์ ผู้อำนวยการระดับสำนัก/กอง หรือเทียบเท่า
7. สื่ออื่นๆ เช่น หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ

[คลิกเข้าสู่ระบบรับข้อร้องเรียนกรมปศุสัตว์]