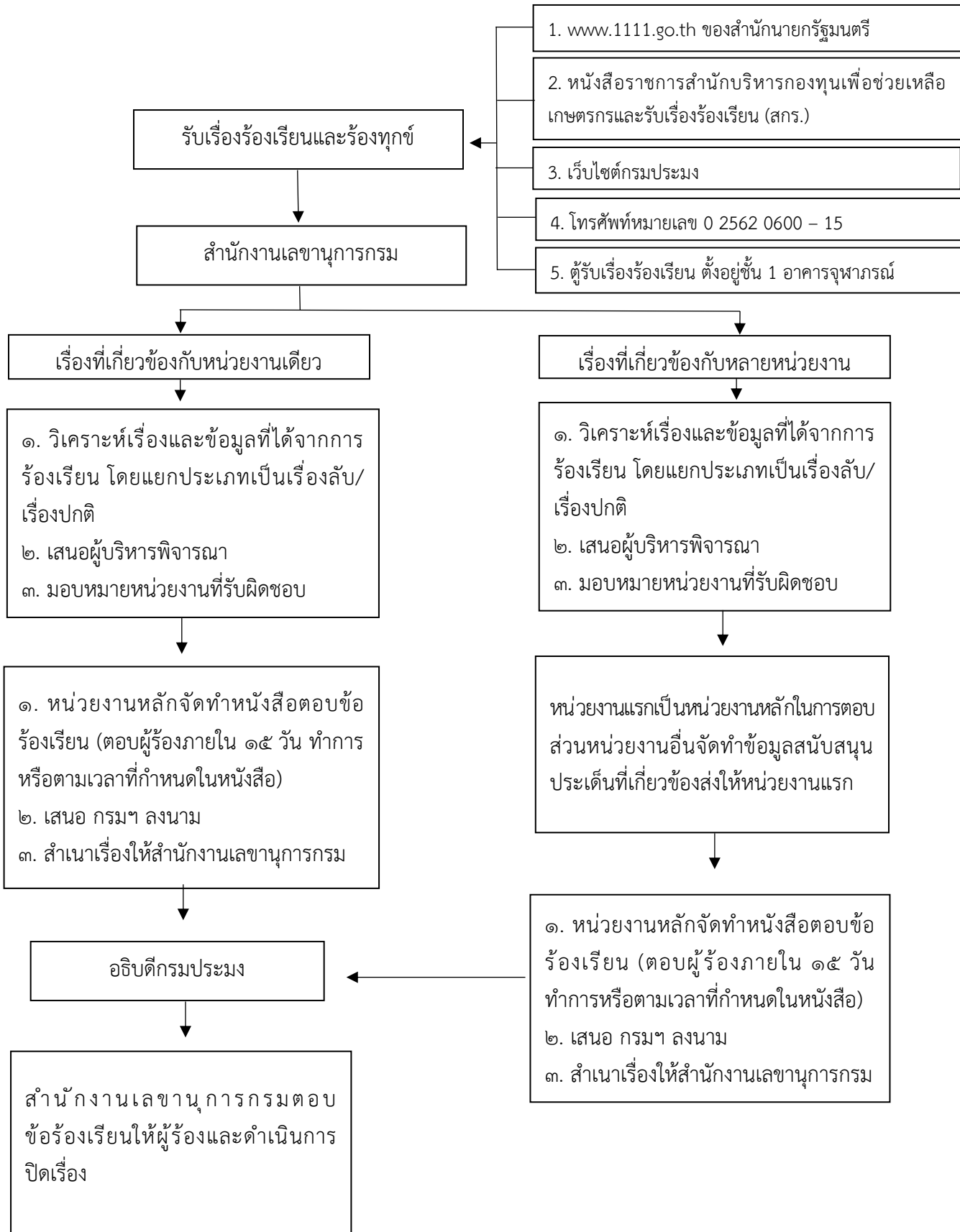


แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ

1. สำนักงานเลขานุการกรมรับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ
2. วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียนตามข้อตกลง หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้
 - 2.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - วัน เดือน ปี
 - ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
 - ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อนหรือเสียหาย อย่างไม่ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวนสอบสวนได้
 - ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
 - 2.2 เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคล
 - 2.3 เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานภายในสังกัดกรมประมง
 - 2.4 เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่ไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการ ตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ 2.1 นั้น จะยุติเรื่องทันที
 - 2.5 ไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ 2.1 นั้น จึงจะรับไว้ พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
 - เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำสั่งพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
 - เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
 - เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณา เป็นที่เรียบร้อยแล้ว
3. วิเคราะห์ข้อมูลเสนออธิบดีลงนามเห็นชอบผ่านเลขานุการกรม มอบหมายเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตอบเรื่องร้องเรียนโดยต้นฉบับให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตอบเรื่องร้องเรียนสำเนาให้สำนักงานเลขานุการกรม เพื่อติดตามเรื่อง (ภายใน 1 วันทำการ)
4. สำนักงานเลขานุการกรมได้รับสำเนาเพื่อติดตามเรื่อง
5. สำนักงานเลขานุการกรมรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่ตอบ ภายใน 15 วันทำการ
6. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตอบเรื่องร้องเรียนเสนออธิบดีลงนามให้ความเห็นชอบ
7. สำนักงานเลขานุการกรมตอบเรื่องร้องเรียนในระบบ และทำการยุติ/ปิดเรื่อง

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์



หมายเหตุ : สำนักงานเลขาธิการกรมติดตามผลการดำเนินการตอบในข้อร้องเรียนและรายงานผลเสนอกรมประมง

ทุก ๓ เดือน

ข้อตกลง หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ

1. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - วัน เดือน ปี
 - ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
 - ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้
 - ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
 2. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคล
 3. เป็นเรื่องที่ยุติธรรมได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานภายในสังกัดกรมประมง
 4. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ 1 นั้น จะยุติเรื่องทันที
 5. ไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ 1 นั้น จึงจะรับไว้พิจารณา เป็นการเฉพาะเรื่อง
 - เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำสั่งพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
 - เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
 - เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
- ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อกรมประมงเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
- การนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิดฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

***** เจ้าหน้าที่จะแจ้งผลการติดตามการดำเนินงานและตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องทาง Email*****



ช่องทางการรับข้อร้องเรียนและร้องทุกข์

1. www.1111.go.th ของสำนักนายกรัฐมนตรี
2. หนังสือราชการสำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน (สกร.)
3. เว็บไซต์กรมประมง
4. โทรศัพท์หมายเลข 0 2562 0600 – 15
5. ผู้รับเรื่องร้องเรียน ตั้งอยู่ชั้น 1 อาคารจุฬาภรณ์