

**กรอบแนวทางและขั้นตอนของการจัดการเรื่องร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ
ของศูนย์ประเมินผล ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**

๑. หลักการและเหตุผล

กรอบแนวทางนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์ประเมินผล สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร ได้รับเรื่องร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ จากเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรหรือจากบุคคลภายนอกที่ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ประเมินผล หรือร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนภายนอกศูนย์ประเมินผลทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ จนได้ข้อยุติ และนำไปสู่การปรับปรุงการดำเนินงาน ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ ของศูนย์ประเมินผล สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

3. คำจำกัดความ

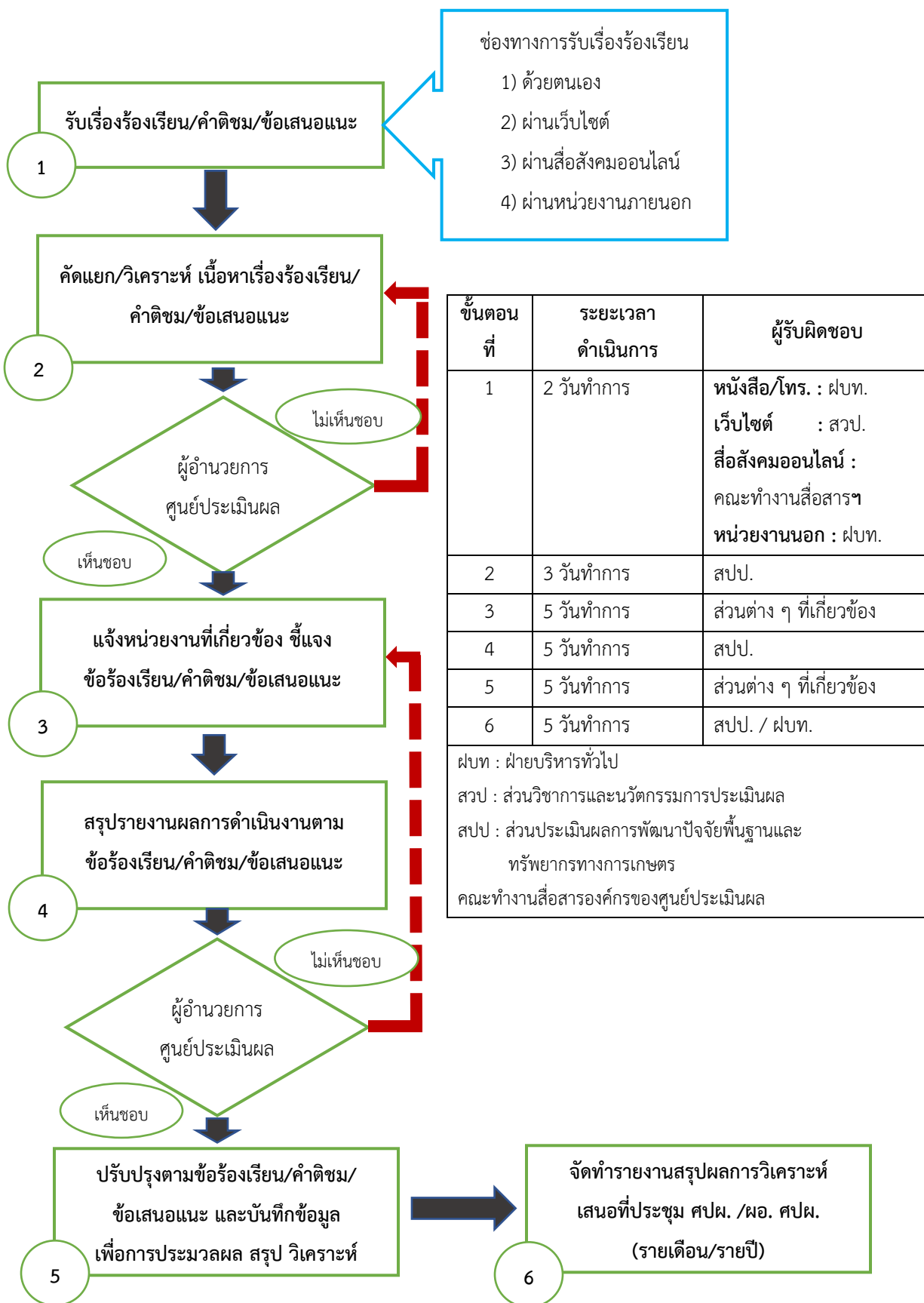
“เรื่องร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ” หมายถึง ประเด็นปัญหา ข้อท้วงติง ข้อติชม ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ เนื่องจากไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน หรือได้รับความเสียหายหรือความเดือดร้อนอันเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประเมินผล ที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม หรือได้รับความคับข้องใจจากการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน รวมถึงข้อติชมเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน

“ผู้ร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ” หมายถึง เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ประชาชน เกษตรกร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มาติดต่อราชการกับศูนย์ประเมินผลผ่านช่องทางต่าง ๆ

4. ช่องทางการร้องเรียน

- 4.1 ด้วยตนเอง : เป็นหนังสือ / ผ่านช่องทางโทรศัพท์ 02-579-4166
- 4.2 ผ่านเว็บไซต์ : ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็น ศูนย์ประเมินผล สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร
- 4.3 ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ : Facebook, Instagram, YouTube, และ LINE
- 4.4 หน่วยงานภายนอก : เป็นหนังสือ / ผ่านเว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนภายนอก

5. แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ประเมินผล



6. ประเภทเรื่องร้องเรียน

6.1 เรื่องร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ ที่เป็น เรื่องเกี่ยวกับความคับข้องใจในการทำงาน มาตรฐานหรือคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ผลงานทางวิชาการ การให้บริการล่าช้า การให้บริการทำให้เกิดความเสียหาย เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่ไม่สุภาพ เป็นต้น

6.2 ข้อร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่สะดวกในการใช้บริการ การดำเนินงานด้านธุรการ หรือการปฏิบัติงานในพื้นที่ เป็นต้น

7. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ

7.1 ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบภายใน 5 วัน เพื่อธุรการจะได้รายงานผู้อำนวยการศูนย์ประเมินผล และแจ้งให้ส่วนต่าง ๆ ดำเนินการปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป

7.2 รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการ เรื่องร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ เรื่องร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

8. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้กลุ่มกฎหมายและวินัยดำเนินการตรวจสอบและพิจารณา ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ และการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ จะต้องดำเนินการ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด เช่น 5 วันทำการ หรืออาจมีระยะเวลา มากกว่า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของประเด็นที่ได้รับการร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ

9. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ศูนย์ประเมินผล ติดตามผล สรุปผลการดำเนินการตามเรื่องร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ บันทึกจัดทำสถิติ เรื่องร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ ที่หน่วยงานได้รับในแต่ละปีงบประมาณ เพื่อนำเสนอในที่ประชุมศูนย์ประเมินผล และผู้อำนวยการศูนย์ประเมินผลรับทราบ เพื่อใช้ในการทบทวนและแก้ไขการปฏิบัติงานตามข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น
