

คู่มือ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเลขาธิการกรม

๑. เหตุแห่งการใช้สิทธิร้องเรียน

ผู้ใดเห็นว่าตนเองได้รับความเดือดร้อนความเสียหาย หรืออาจจะได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหาย สามารถใช้สิทธิเรื่องร้องเรียนได้

๒. ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) ร้องเรียนโดยตรงต่อเลขาธิการกรม หรือ
- ๒) ส่งเรื่องร้องเรียนมายังส่วนนิติการ วินัย และเสริมสร้างคุณธรรม หรือ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร

๓. วิธีการร้องเรียน

- ๑) ทำเป็นหนังสือ ต้องประกอบด้วยรายละเอียดอย่างน้อย ดังต่อไปนี้
 - ระบุชื่อ นามสกุล ของผู้ร้องเรียน
 - ชื่อ นามสกุล ของผู้ถูกร้องเรียน
 - บรรยายข้อเท็จจริง พฤติการณ์ ที่ทำให้เห็นว่าทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนความเสียหาย หรืออาจจะได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหาย พร้อมแนบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย
 - ระบุช่องทางการติดต่อผู้ร้องเรียน
 - ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน
- ๒) การร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น เช่น โทรศัพท์, application LINE, E – Mail หรือช่องทางอื่นใดในลักษณะเดียวกันจะต้องมีความน่าเชื่อถือและสามารถให้ข้อมูลที่ระบุตัวตนผู้ร้องเรียนได้และเมื่อเห็นสมควรผู้รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางอื่นนั้นอาจขอให้ผู้ร้องเรียนดำเนินการจัดทำหนังสือโดยรายละเอียดตามข้อ ๑) ด้วย ก็ได้

๔. ขั้นตอนการดำเนินการ

ส่วนนิติการ วินัย และเสริมสร้างคุณธรรม พิจารณากลับกรองข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเบื้องต้น

๔.๑ กรณีไม่มีมูล / พยานหลักฐานไม่เพียงพอ / เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจพิจารณาของหน่วยงานภายนอก

ส่วนนิติการ วินัย และเสริมสร้างคุณธรรม จะดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ หรือขอพยานหลักฐานประกอบเพิ่มเติม หรือหากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจพิจารณาของหน่วยงานภายนอกอาจจะดำเนินการให้คำแนะนำให้ดำเนินการต่อหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องต่อไป

๔.๒ กรณีมีมูล...

๔.๒ กรณีมีมูล / พยานหลักฐานเพียงพอ / เป็นเรื่องภายในหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๑ พิจารณาว่าอยู่ในอำนาจสั่งการของเลขาธิการสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร หรือ เลขานุการกรม และเสนอเรื่องให้ผู้มีอำนาจพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือ มอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการ

ขั้นตอนที่ ๒ ประชุมวางแผนการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ ๓ ดำเนินการรวบรวมพยานหลักฐาน สอบสวนข้อเท็จจริง รวบรวม พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

ขั้นตอนที่ ๔ ประชุมสรุปข้อเท็จจริง พยานหลักฐาน ทำสรุปผลการสอบสวนพร้อม เสนอความเห็นต่อผู้มีอำนาจ

ขั้นตอนที่ ๕ ผู้มีอำนาจมีความเห็น และแจ้งผลการสอบสวนพร้อมความเห็นของ ผู้มีอำนาจให้ผู้ร้องทราบต่อไป

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเลขาธิการกรม

