



ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน



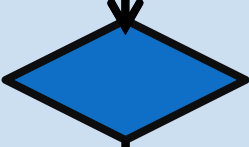


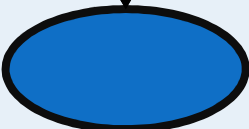
- กรณีผู้ร้องเรียนเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง (Walk in)
หมายถึง ผู้ร้องเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเองที่กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน (กรร.)
สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน (สกร.) สำนักงาน
ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สป.กษ.)



คุณสมบัติที่สำคัญของเจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่องร้องเรียน

๑. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี แต่งกายเรียบร้อย พูดจาสุภาพไพเราะ และอธิบายความได้ชัดเจน
๒. มีความกระตือรือร้น พร้อมที่จะให้บริการช่วยเหลือด้วย หัวใจบริการ (Service Mind)
๓. มีความรอบรู้และติดตามข่าวสารข้อมูลต่างๆ อยู่เสมอ รวมทั้งระเบียบ กฏหมาย และนโยบายที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
๔. มีไหวพริบ ปฏิภาณ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

กระบวนการ (Work Flow)

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (หน่วย)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.		๓๐ นาที - ๑ ชม.	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนสอบสวนข้อเท็จจริง/ชี้แจงและให้คำปรึกษา	เจ้าหน้าที่ กรร.
๒.		๑ วัน	วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด และจัดทำหนังสือเสนอความคิดเห็นให้กับผู้บังคับบัญชา	เจ้าหน้าที่ กรร./หัวหน้ากรร.และผอ.สกร.
๓.		๓ วัน	ผู้บังคับบัญชาพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน	รองปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (หัวหน้ากลุ่มภารกิจ)
๔.		๑ วัน	แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการ พร้อมกับแจ้งผู้ร้องทราบในเบื้องต้น	เจ้าหน้าที่ กรร.
๕.		๗ - ๑๕ วัน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบโดยตรงและสำเนาแจ้ง สป.กษ. ทราบด้วย	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๖.		๓๐ วัน/ครั้ง	รายงานผลดำเนินงานเรื่องร้องเรียนให้รมว.กษ. และปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	เจ้าหน้าที่ กรร.



การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน กรณีผู้ร้องเรียนมายื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง

