

ระเบียบกรมการข้าว
ว่าด้วยแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน
พ.ศ. ๒๕๕๖

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะของ ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อพัฒนาการดำเนินงานของกรมการข้าวให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล แสดงถึงความโปร่งใส ถูกต้องตามหลักคุณธรรมจริยธรรม กระบวนการมีส่วนร่วม เพื่อให้ผู้รับบริการมีความ พึงพอใจ สนองตอบความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ อธิบดีกรมการข้าว จึงกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของกรมการข้าวเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติไว้ดังนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบกรมการข้าวว่าด้วยแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๖”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันที่ประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า

(๑) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของกรมการข้าว ทั้งในเรื่องของความบกพร่องในการ ปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใสและความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน หรือการจัดซื้อ จัดจ้าง ตลอดจนความไม่มีคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่กรมการข้าว รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากศูนย์ ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงาน การตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

(๒) ข้อคิดเห็นที่ผู้รับบริการจากกรมการข้าว หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำข่มขေး เกี่ยวกับการให้บริการของกรมการข้าว

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน เกษตรกร ผู้ประกอบการ หน่วยงานอื่นของรัฐ ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่กรมการข้าว

“ศูนย์รับข้อร้องเรียน” หมายความว่า ศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมการข้าว

ข้อ ๔ ให้มีศูนย์รับข้อร้องเรียน ตั้งอยู่ที่ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักบริหารกลาง กรมการข้าว เลขที่ ๕๐ ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐ โดยผู้อำนวยการสำนักบริหารกลางเป็นผู้จัดการศูนย์รับข้อร้องเรียน มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) พิจารณาข้อร้องเรียนและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน

(๒) กำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนจนกว่าจะได้ข้อยุติ และรายงานให้อธิบดีกรมการข้าวทราบ

ให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักบริหารกลาง เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

ข้อ ๕ ผู้ร้องเรียนสามารถเสนอข้อร้องเรียนได้ตามช่องทางดังต่อไปนี้

(๑) จดหมายเจ้าหน้าที่ของถึง ศูนย์รับข้อร้องเรียน กรมการข้าว เลขที่ ๕๐ ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐

(๒) เว็บไซต์ของกรมการข้าว www.ricethailand.go.th

(๓) ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์รับข้อร้องเรียน

(๔) ตู้รับข้อร้องเรียน ตั้งอยู่ที่บริเวณชั้น ๑ อาคารที่ทำการกรมการข้าว

(๕) อธิบดีกรมการข้าว รองอธิบดีกรมการข้าว ผู้อำนวยการระดับสำนัก/กอง หรือเทียบเท่า

(๖) สื่ออื่นๆ เช่น หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ

ข้อ ๖ ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้อาจไม่รับไว้พิจารณา

(๑) ไม่ระบุ ชื่อ-นามสกุล และสถานที่อยู่หรือสถานประกอบการที่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือแจ้งผลการดำเนินการได้

(๒) ไม่ระบุ ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง หน่วยงานของเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน

(๓) ไม่ระบุพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียนและพยานหลักฐานให้เพียงพอที่จะสามารถตรวจสอบได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์

ข้อ ๗ เมื่อศูนย์รับข้อร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียน ให้ดำเนินการดังนี้

(๑) ลงทะเบียนเป็นหลักฐาน

(๒) ถ้าผู้ร้องเรียนระบุชื่อ-นามสกุล และที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ ให้แจ้งตอบรับในเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบทันที หากผู้ร้องเรียนต้องการปกปิดชื่อ-นามสกุล หรือข้อมูลของตน ให้ปกปิดข้อมูลไว้เป็นความลับ

(๓) จัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนตามความเหมาะสม

(๔) ติดตามความคืบหน้าทุก ๑๕ วัน จนกว่าจะได้รับรายงานผลการดำเนินการหรือได้ข้อยุติ

(๕) จัดทำรายงานสรุปความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการเสนอให้กรมการข้าวทราบเป็นประจำทุกเดือน

(๖) จัดทำรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนประจำปีเสนออธิบดีกรมการข้าวทราบทุกสิ้นปีงบประมาณ เพื่อการปรับปรุงพัฒนากระบวนการให้บริการ หรือการดำเนินงานของกรมการข้าวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ในกรณีที่หน่วยงานอื่นในสังกัดได้รับข้อร้องเรียนให้ดำเนินการตามวรรคหนึ่ง (๑) (๒) (๓) และ (๔) แล้วส่งสำเนาเรื่องให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน หรือส่งเรื่องให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนเพื่อดำเนินการตามระเบียบนี้ก็ได้ แต่ถ้าหน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนนั้น เป็นหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนโดยตรงให้หน่วยงานนั้นดำเนินการตามวรรคหนึ่ง (๑) และ (๒) พร้อมทั้งตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนตามความเหมาะสมจนกว่าจะได้ข้อยุติ แล้วส่งสำเนาเรื่องให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน

ข้อ ๘ หน่วยงานที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือแก้ไขปัญหาตามความเหมาะสม ต้องดำเนินการให้ได้ข้อยุติภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง แล้วรายงานกรมการข้าวผ่านศูนย์รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ให้หัวหน้าหน่วยงานรายงานพร้อมทั้งเหตุผลเสนอต่ออธิบดีกรมการข้าวเพื่อขอขยายเวลา

ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือพยานไว้เป็นความลับ และให้การคุ้มครองตามควรแก่กรณีอย่าให้ผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือพยานได้รับภัยหรือความไม่เป็นธรรมจากการร้องเรียน หรือการให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

ข้อ ๙ การใดที่ได้ดำเนินการอยู่ก่อนระเบียบนี้ใช้บังคับ ให้ดำเนินการต่อไปจนกว่าจะแล้วเสร็จ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๖

(นายชาญพิทยา ฉิมพาลี)

อธิบดีกรมการข้าว

สิริยศ ร้าง/พิมพ์

(นางศิริวรรณทิชา วรรณสวาง)

นิติกร ระดับชำนาญการพิเศษ

กองราชการแทนผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง