



คู่มือ

การจัดการข้อร้องเรียน กรมฝนหลวงและการบินเกษตร



คำนำ

กรมฝนหลวงและการบินเกษตร มีภารกิจหลักที่สำคัญ คือ ปฏิบัติการทำฝนเพื่อเพิ่มปริมาณน้ำในพื้นที่เกษตร ป่าไม้ และเขื่อนเก็บกักน้ำ แกไขภาวะภัยแล้งให้แก่เกษตรกรและประชาชนผู้ใช้น้ำทั่วไป รวมทั้งพื้นที่ที่ต้องการฝนในการแก้ปัญหาภัยพิบัติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นงานบริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

จากภารกิจดังกล่าว กรมฝนหลวงและการบินเกษตร จึงมีความจำเป็นต้องมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงการมีระบบที่ชัดเจนในการรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่กรมฝนหลวงและการบินเกษตรกำหนด โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ตลอดจนเร่งรัดติดตามจนได้ข้อยุติและรายงานผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใต้ระยะเวลาที่กำหนด

กรมฝนหลวงและการบินเกษตร จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของกรมฝนหลวงและการบินเกษตร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชย และให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคได้มีแนวทางในการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีมาตรฐาน ส่งผลให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อกรมฝนหลวงและการบินเกษตร ทั้งนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้อง

กรมฝนหลวงและการบินเกษตร

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. ประเภทของเรื่องร้องเรียน	๒
๕. ช่องทางการร้องเรียน	๓
๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๓
๗. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน	๔
๘. แผนผังการจัดการข้อร้องเรียน	๗
๙. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	๘
๑๐. แบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙

คู่มือ การจัดการข้อร้องเรียน

๑. วัตถุประสงค์

การจัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของกรมฝนหลวงและการบินเกษตร มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน มีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อเป็นคู่มือแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ด้านการจัดการข้อร้องเรียน
๔. เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียน อันจะนำไปสู่ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินงานของกรมฝนหลวงและการบินเกษตร

๒. ขอบเขต

คู่มือฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของกรมฝนหลวงและการบินเกษตร ตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ การตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของเนื้อหา การจำแนกประเภทของเรื่องร้องเรียน การบันทึกเรื่องร้องเรียนในแบบฟอร์มและระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์ การส่งเรื่องให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการ การตอบสนองต่อผู้ร้องเรียน การติดตามและรวบรวมผลการจัดการข้อร้องเรียน เสนอผู้บริหาร และการจัดทำฐานข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน

๓. คำจำกัดความ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง บุคลากรของกรมฝนหลวงและการบินเกษตร ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานภายใต้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชน หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน และเจ้าหน้าที่ของกรมฝนหลวงและการบินเกษตร ที่แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของกรมฝนหลวงและการบินเกษตร รวมทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่น ซึ่งมีเนื้อหาสาระของเรื่องอยู่ในความรับผิดชอบของกรมฝนหลวงและการบินเกษตร

“ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะและคำชมเชย โดยมีสำนักงานเลขาธิการกรมเป็นผู้รับผิดชอบ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ได้รับการร้องเรียนจากผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน หรือบุคลากรภายในกรมฝนหลวงและการบินเกษตร เกี่ยวกับการได้รับผลกระทบทางลบจากการดำเนินงาน หรือการให้บริการของหน่วยงาน การปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ รวมถึงการทุจริตประพฤติมิชอบในการปฏิบัติราชการ

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการดำเนินงานหรือการให้บริการของกรมฝนหลวงและการบินเกษตร

“คำชมเชย” หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้มีการชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนการดำเนินงานของกรมฝนหลวงและการบินเกษตร

“หน่วยงานเจ้าของเรื่อง” หมายถึง หน่วยงานในสังกัดกรมฝนหลวงและการบินเกษตร ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประเด็นที่ได้รับการร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะและคำชมเชย

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ จนแล้วเสร็จ

“การตอบสนอง” หมายถึง การรายงานความคืบหน้า การรายงานผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินงานของกรมฝนหลวงและการบินเกษตรให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ

๔. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

กรมฝนหลวงและการบินเกษตร แบ่งเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๔ ประเภท ดังนี้

๑. ร้องเรียนการได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานหรือการให้บริการ หมายถึง การร้องเรียนเกี่ยวกับการได้รับผลกระทบทางลบจากการดำเนินงานหรือการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานในสังกัดกรมฝนหลวงและการบินเกษตร

๒. ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง การร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกรมฝนหลวงและการบินเกษตรเกี่ยวกับคุณภาพและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ รวมทั้งการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสม ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ร้องเรียน

๓. ร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ หมายถึง การร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกรมฝนหลวงและการบินเกษตรเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบในการปฏิบัติราชการ

๔. ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นและคำชมเชย หมายถึง ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน หรือการดำเนินงาน/การให้บริการของกรมฝนหลวงและการบินเกษตร

๕. ช่องทางการร้องเรียน

กรมฝนหลวงและการบินเกษตร ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนไว้ทั้งหมด ๗ ช่องทาง ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตนเอง :

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานเลขานุการกรม ชั้น ๓ อาคารใหม่ เลขที่ ๕๐ ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร

๒. เว็บไซต์กรม ระบบร้องเรียน - ร้องทุกข์ :

๒.๑ www.royalrain.go.th เลือกหัวข้อ > บริการประชาชน > ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือ

๒.๒ <https://www.royalrain.go.th/royalrain/frmRegister.aspx>

๓. โทรศัพท์ :

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐๒ ๑๐๙ ๕๑๐๐ ต่อ ๗๑๑ หรือ กด ๒

๔. ไปรษณีย์ :

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานเลขานุการกรม ชั้น ๓ อาคารใหม่ เลขที่ ๕๐ ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐

๕. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail กลาง) : drmaa@royalrain.go.th

๖. Facebook : กรมฝนหลวงและการบินเกษตร

๗. ช่องทางอื่น ๆ ได้แก่ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ๑๑๗๐, ศูนย์บริการประชาชน สำนักนายกรัฐมนตรี ๑๑๑๑

๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องได้

- วัน เดือน ปีที่รับเรื่อง

- แสดงข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนเพียงพอสามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ขอร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุให้ตรวจสอบได้ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบจากการดำเนินงาน/การให้บริการ หรือได้รับความเดือดร้อน/เสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัดกรมฝนหลวงและการบินเกษตร หรือเป็นการชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่

*** ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวนข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดข้างต้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่

๗. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. รับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะและคำชมเชย จากผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ

ช่องทางการร้องเรียน	การดำเนินการ
๑.๑ ติดต่อด้วยตนเอง	- ผู้ร้องเรียนกรอกข้อมูลในแบบรับเรื่องร้องเรียน - เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ บันทึกข้อมูลในระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์
๑.๒ เว็บไซต์กรม	- ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนในระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์
๑.๓ โทรศัพท์	- เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กรอกข้อมูลในแบบรับเรื่องร้องเรียน และบันทึกข้อมูลในระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์
๑.๔ ไปรษณีย์	- เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ บันทึกข้อมูลในระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์
๑.๕ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail กลาง)	- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กองวิจัยฯ ส่งเรื่องให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ บันทึกข้อมูลในระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์
๑.๖ Facebook กรมฝนหลวง และการบินเกษตร	- กองส่งเสริมและเผยแพร่ฯ ส่งเรื่องให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ บันทึกข้อมูลในระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์
๑.๗ ช่องทางอื่น ๆ ได้แก่ กษ. ๑๑๗๐, สปน. ๑๑๑๑	- เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ บันทึกข้อมูลในระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเรื่องร้องเรียน

๒.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนมีความสมบูรณ์ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการ ดังนี้

- ๑) จำแนกประเภทของเรื่องร้องเรียนตามที่กรมกำหนด
- ๒) บันทึกข้อมูลการร้องเรียนในระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์ ยกเว้นช่องทางเว็บไซต์กรม
- ๓) ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการจัดการ/แก้ไขปัญหา

ดำเนินการภายใน ๓ ชั่วโมง (ในเวลาราชการ ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.)
นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง

๒.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนไม่มีความสมบูรณ์ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการ ดังนี้

๑) กรณีมีรายละเอียดในส่วนข้อชื่อ/ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์/E-mail เจ้าหน้าที่ศูนย์จะติดต่อผู้ร้องเรียนทันที เพื่อขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติมในส่วนข้อมูลที่ยังขาดหายไป ทั้งนี้ หากผู้ร้องเรียนมิได้ส่งข้อมูลที่จำเป็นเพิ่มเติมให้แก่กรมฝนหลวงและการบินเกษตร ภายใน ๕ วันทำการ จะพิจารณายุติเรื่องดังกล่าว หรือ กรณีไม่มีชื่อ/ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์/ช่องทางการติดต่อกลับอื่น ๆ ของผู้ร้องเรียน และข้อมูลที่ร้องเรียนไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถ

นำไปสู่การตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ หรือทำให้เกิดปัญหาอุปสรรคในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จะพิจารณาเป็นบรรทัดฐาน

ทั้งนี้ หากเรื่องร้องเรียนที่ไม่มีชื่อ/ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียน แต่เนื้อหาสาระและประเด็นของการร้องเรียนมีความชัดเจน และมีได้เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการพาดพิงถึงบุคคลใดบุคคลหนึ่ง และมีใช้เรื่องร้องเรียนทางวินัย สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อหรือไม่

๒) จำแนกประเภทของเรื่องร้องเรียนตามที่กรมกำหนด

๓) บันทึกข้อมูลการร้องเรียนในระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์ ยกเว้นช่องทางเว็บไซต์กรม

๔) ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการจัดการ/แก้ไขปัญหา

ดำเนินการภายใน ๓ ชั่วโมง (ในเวลาราชการ ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.)

นับตั้งแต่ได้รับข้อมูลเพิ่มเติมครบถ้วน สมบูรณ์

**** กรณีที่รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนไม่เกี่ยวข้องหรือไม่ใช่ภารกิจของกรมฝนหลวงและการบินเกษตร จะพิจารณายุติเรื่องไม่ดำเนินการต่อ ทั้งนี้ หากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน พิจารณาแล้วและทราบว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวที่รับไว้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่น ให้ส่งเรื่องร้องเรียนนั้นไปยังส่วนราชการอื่นที่มีอำนาจหน้าที่เพื่อดำเนินการต่อไป**

๓. หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการ

ประเภทการร้องเรียน	การดำเนินงาน
๑. การได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานหรือการให้บริการ	หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน เป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นจากการร้องเรียน
๒. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	มอบหมายผู้บังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน เป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นจากการร้องเรียน
๓. การทุจริตของเจ้าหน้าที่	มอบหมายกลุ่มวินัยและกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการกรม เป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๔. ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น และคำชมเชย	หน่วยงานเจ้าของเรื่องนำข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นและคำชมเชยที่ได้รับไปปรับปรุงและพัฒนางานในความรับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพ โดยไม่ต้องแจ้งการดำเนินการให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบ

เมื่อหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้รับเรื่องร้องเรียนจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หน่วยงานต้องดำเนินการจัดการ/แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด (๑๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) แบ่งเป็น ๒ กรณี ดังนี้

➤ กรณีดำเนินการแล้วเสร็จ (ยืนยันยุติเรื่อง)

๑. รายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

๒. สำเนาผลการจัดการข้อร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบ

➤ กรณีดำเนินการไม่แล้วเสร็จ เนื่องจากเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อนต้องใช้การวิเคราะห์ และมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก

๑. รายงานผลการดำเนินการในเบื้องต้น ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบ

๒. หากการดำเนินการจัดการ/แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนยังไม่แล้วเสร็จ จะต้องรายงานผลความก้าวหน้าในการดำเนินการให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบ ทุก ๑๕ วันทำการ จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

๓. เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ต้องรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พร้อมสำเนาผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบ

๔. การแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน

เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้รับสำเนาผลการจัดการข้อร้องเรียนจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง เจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ ต้องแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ **ทันที** ตามช่องทางการติดต่อกลับที่ผู้ร้องเรียนได้ระบุไว้ (เมื่อนับรวมระยะเวลาของการจัดการข้อร้องเรียน ต้องไม่เกิน ๑๕ วันทำการ โดยนับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจนถึงวันที่แจ้งกลับผู้ร้องเรียน) และบันทึกสถานะการจัดการข้อร้องเรียนในระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์

กรณีที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการไม่แล้วเสร็จ (ยังไม่สิ้นสุดกระบวนการ) ต้องมีการรายงานผลการดำเนินการในเบื้องต้นให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบ และเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ ต้องแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ **ทันที** ตามช่องทางการติดต่อกลับที่ผู้ร้องเรียนได้ระบุไว้ (เมื่อนับรวมระยะเวลาของการจัดการข้อร้องเรียน ต้องไม่เกิน ๑๕ วันทำการ โดยนับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจนถึงวันที่แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นต่อผู้ร้องเรียน) และบันทึกสถานะการจัดการข้อร้องเรียนในระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมทั้งต้องมีการติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจากหน่วยงานเจ้าของเรื่องอย่างต่อเนื่อง ทุก ๑๕ วันทำการ จนกว่าหน่วยงานเจ้าของเรื่องจะส่งสำเนาผลการจัดการข้อร้องเรียนที่ยืนยันยุติเรื่องให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบ และเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ ต้องแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่ยืนยันยุติเรื่องแล้วให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องแจ้งว่าดำเนินการแล้วเสร็จ และบันทึกสถานะการจัดการข้อร้องเรียนในระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์

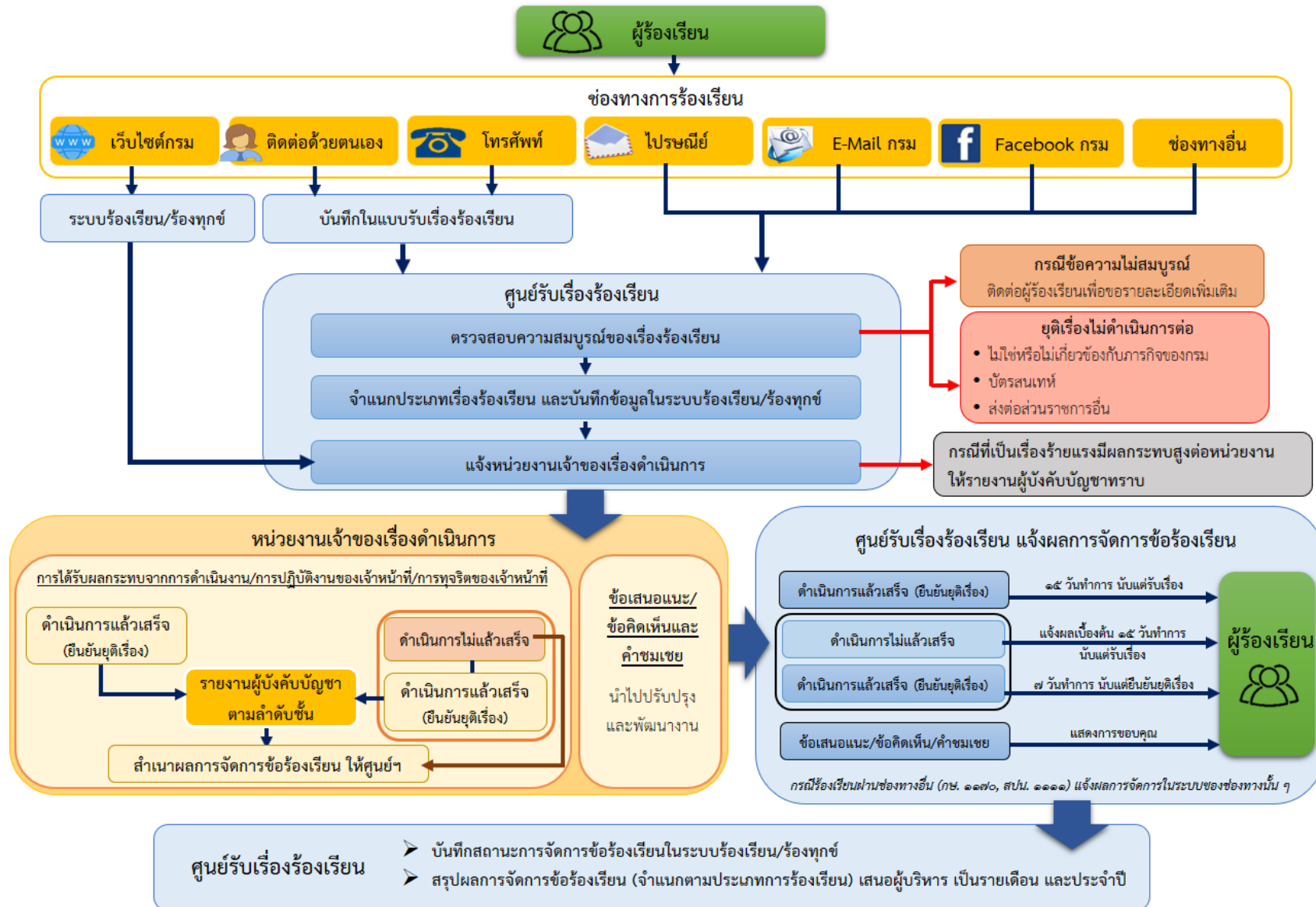
ทั้งนี้ การรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น ๆ ได้แก่ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ๑๑๗๐, ศูนย์บริการประชาชน สำนักนายกรัฐมนตรี ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะแจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบการจัดการข้อร้องเรียนของช่องทางดังกล่าว

สำหรับกรณีข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นและคำชมเชย เจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ ต้องติดต่อกลับผู้ร้องเรียนตามช่องทางการติดต่อกลับที่ผู้ร้องเรียนได้ระบุไว้ เพื่อแสดงความขอบคุณ

๕. การรวบรวมผลการจัดการข้อร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รวบรวมและจัดทำสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของกรมฝนหลวงและการบินเกษตร โดยจำแนกประเภทของเรื่องร้องเรียนตามที่กรมกำหนด เสนอผู้บริหารเป็นรายเดือน และประจำปี

๘. แผนผังการจัดการข้อร้องเรียน



๙. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ตัวชี้วัด : ร้อยละของการจัดการข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้ภายใน ๑๕ วันทำการ

คำอธิบาย :

- ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นและคำชมเชยที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแจ้งต่อกรมฝนหลวงและการบินเกษตร
- การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง กระบวนการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ จนแล้วเสร็จ
- การตอบสนอง หมายถึง การรายงานความคืบหน้า การรายงานผลการพิจารณา หรือผลการดำเนินงานเบื้องต้นของกรมฝนหลวงและการบินเกษตร ให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ โดยผลการดำเนินการอาจจะสำเร็จเรียบร้อยได้ตามที่ร้องขอหรือไม่ก็ได้

สูตรการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแจ้งผลเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการ} \times ๑๐๐}{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด}}$$

เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ ๕ ต่อ ๑ คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ	๑	๒	๓	๔	๕
ร้อยละ	๘๐	๘๕	๙๐	๙๕	๑๐๐

๑๐. แบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



เลขที่รับเรื่อง.....

แบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรมฝนหลวงและการบินเกษตร

วัน เดือน ปี.....

๑. ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ - สกุล.....หมายเลขบัตรประชาชน.....

ที่อยู่เลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....หมายเลขโทรศัพท์.....

E-mail

๒. ประเภทการร้องเรียน

- ☐ ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานหรือการให้บริการ
☐ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
☐ การทุจริตของเจ้าหน้าที่
☐ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะและคำชมเชย

๓. หัวข้อการแจ้ง/ชื่อเรื่อง :

รายละเอียด :

เอกสารแนบ (ถ้ามี) :

๔. ช่องทางการติดต่อกลับ ☐ ตามที่อยู่ ☐ โทรศัพท์ ☐ E-mail ☐ อื่นๆ (ระบุ).....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง
(.....) (.....)

สำหรับเจ้าหน้าที่ (บันทึกในระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์)

ผู้บันทึก ลงชื่อ.....

ระยะเวลาสิ้นสุดการตอบกลับเรื่องร้องเรียน (๑๕ วันทำการ) : วันที่.....

ยืนยันยุติเรื่อง : วันที่.....

เนื่องจาก ☐ ดำเนินการแล้วเสร็จ ☐ ส่งต่อส่วนราชการอื่น

☐ อื่นๆ (ระบุ)