

ขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครพนม

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๐ กำหนดให้ส่วนราชการระดับกระทรวง จัดให้มีศูนย์บริการร่วมกระทรวง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และนโยบายของรัฐบาลที่ให้ส่วนราชการบริการข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชน รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ตลอดจนประสานงานติดตามเร่งรัดการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน

ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ตลอดจนเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการข้อร้องเรียน แก่ผู้รับบริการ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครพนม ซึ่งเป็นการบริหารส่วนราชการส่วนภูมิภาค สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จึงได้มีการจัดทำขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดอ่างทองขึ้น

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย และกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการจัดทำขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติ

๒. ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย ตลอดจนแจ้งเบาะแสการทุจริตและการปฏิบัติหน้าที่อันมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดนครพนม มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติงานที่เป็นระบบ
๒. เพื่อสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ช่องทางการรับข้อร้องเรียน และการประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก แก่ผู้รับบริการ
๓. ได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ขอบเขต

ขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนนี้ มีขอบเขตตั้งแต่ กระบวนการทำงานแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบ ข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การวิเคราะห์ประเภทข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสาน ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ

คำจำกัดความ

การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ประชาชนทั่วไป, เจ้าหน้าที่ภาครัฐ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มา ติดต่อยังสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครพนม ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทางโทรสาร ทางกล่องรับความคิดเห็น ทางศูนย์บริการ ร่วมกระทรวง และทางเว็บไซต์สำนักงานฯ
เจ้าหน้าที่	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักงาน ผู้อำนวยการส่วน หรือคณะทำงาน ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้น
ศูนย์บริการร่วมกระทรวง	หมายถึง ศูนย์ที่กระทรวงจัดตั้งขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ที่มาติดต่อสอบถาม รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับงานทุกหน่วยงาน ในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และประสานงาน ส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องไปดำเนินการตามขั้นตอน ของแต่ละหน่วยงาน
ประเภทข้อร้องเรียน	หมายถึง การจำแนกข้อร้องเรียนออกเป็น ๓ ประเภท

ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครพนม ๒๑๓/๔ ถนนอภิบาลบัญชา อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม
๒. เว็บไซต์สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครพนม <http://nakhonphanom.mnre.go.th/th/index>
๓. โทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๒-๕๑๑๒๗๒ ต่อ ๑๒
๔. โทรสาร หมายเลข ๐๔๒-๕๑๑๒๗๒ ต่อ ๑๘
๕. กล้องแสดงความคิดเห็น
๖. ศูนย์บริการร่วมกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๗. ระบบ e-petition
๘. สายด่วน Green call ๑๓๑๐
๙. ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC ๑๑๑๑
๑๐. การรับฟังข้อร้องเรียนของจังหวัด

ประเภทข้อร้องเรียน

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างเป็นรูปธรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	
๑	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถาม หรือร้องขอข้อมูลของ สนง.ทสจ.อท.	<ul style="list-style-type: none"> - การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน - การยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัด สนง.ทสจ.นพ. - การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลน้ำบาดาล และการให้บริการกลุ่มงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม 	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของ สนง.ทสจ.นพ. และของศูนย์บริการร่วมกระทรวง

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างเป็นรูปธรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	
๒	ร้องเรียนการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด สنج.ทสจ.นพ.	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน	- พฤติกรรมการให้บริการงานต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของ สنج.ทสจ.นพ.
๓	ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัด สنج.ทสจ.นพ.	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเสียหายจากการกระทำใดๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัด สنج.ทสจ.นพ. - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียชื่อเสียง และมีผลกระทบต่อ สنج.ทสจ.นพ.	- ร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ในสังกัด สنج.ทสจ.นพ. - เจ้าหน้าที่ประพฤติมิชอบที่ส่อไปในทางทุจริตการเบิกจ่ายเงินงบประมาณต่างๆ - ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง - ร้องเรียนการบริหารงานบุคคลของหน่วยงาน - การเรียกร้องให้ สنج.ทสจ.นพ. ชดใช้ค่าเสียหายจากการดำเนินงานที่ผิดพลาด	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของ สنج.ทสจ.นพ. และของศูนย์บริการร่วมกระทรวง

อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

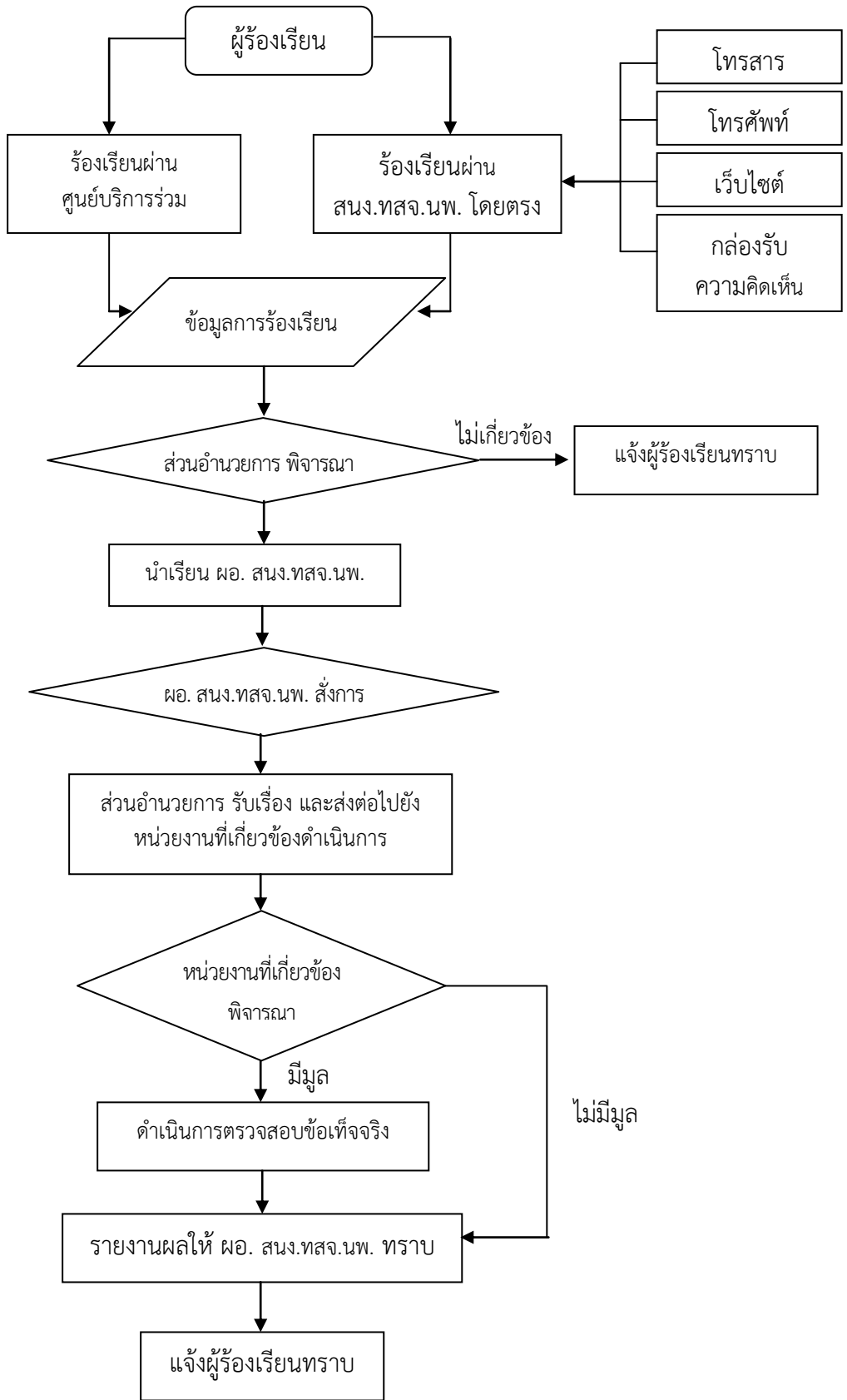
๑. ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครพนม มีอำนาจในการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน สั่งการ และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียน

๒. ผู้อำนวยการส่วนที่เกี่ยวข้อง มีอำนาจในการพิจารณาและอนุมัติการตรวจสอบ ติดตาม แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และพิจารณาผลตรวจสอบ

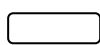
๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน มีหน้าที่ในการดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผลการตรวจสอบและติดตามผลการแก้ไขปัญหา

๔. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่ในการให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน Work Flow



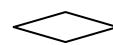
อธิบายสัญลักษณ์



เริ่มต้น / สิ้นสุด

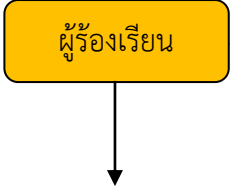
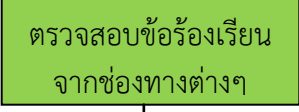
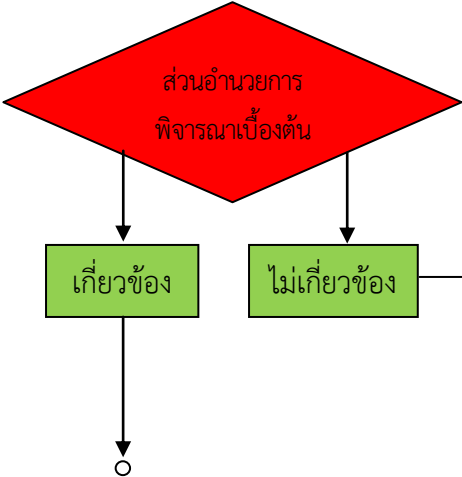


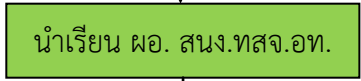

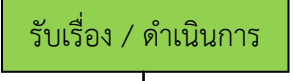
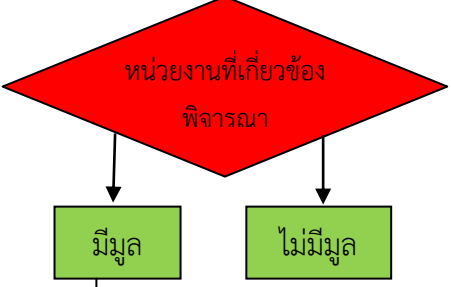
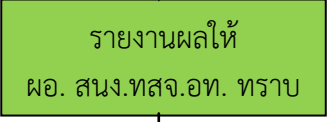

ดำเนินการ



พิจารณา

แผนผังแสดงรายละเอียดขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน Work Flow

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑		- เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมกระทรวง และ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของ สนง.ทสจ.นพ.	ไม่เกิน ๑ วัน
๒		- เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมกระทรวง และ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของ สนง.ทสจ.นพ.	๑ วัน
๓		- ผู้อำนวยการส่วนอำนวยการ	๑๐ นาที

ขั้นตอน		ผังกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๔	หลังจากส่วนอำนวยการแล้ว จัดทำบันทึกเพื่อนำเรื่องเสนอผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครพนม		ส่วนอำนวยการ	๕ นาที
๕	ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครพนม สั่งการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไป		ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครพนม	๑๕ นาที
๖	ส่วนอำนวยการ รับเรื่องจากผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครพนม เพื่อส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป		ส่วนอำนวยการ	๕ นาที
๗	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณามูลความผิดของผู้ถูกร้องเรียน - หากตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว พบว่า ผู้ถูกร้องเรียนมีมูลความผิดจริง ให้ดำเนินการตัดสินใจตาม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องต่อไป - หากตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว พบว่า ผู้ถูกร้องเรียนไม่มีมูลความผิด จะต้องยุติเรื่อง		ผู้อำนวยการส่วนที่เกี่ยวข้อง	ไม่เกิน ๑ วัน
๘	หลังจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณามูลความผิดแล้ว ส่วนอำนวยการ จัดทำบันทึกรายงานผล เสนอผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครพนม เพื่อโปรดทราบ		ส่วนอำนวยการ	๑ - ๒ วัน
๙	ติดต่อกลับไปยัง ผู้ร้องเรียนพร้อมทั้งทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการแก้ไข เพื่อทราบต่อไป		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของ สนง.ทสจ.นพ.	๑ ชั่วโมง

คำนิยาม

- “เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
- “เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
- กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง