



ขั้นตอน/กระบวนการเรื่องร้องเรียน

สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดลำพูน
โทรศัพท์ ๐-๕๓๕๑-๐๖๖๒ Fax ๐-๕๓๕๑-๐๖๖๗

ขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดลำพูน

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 กำหนดให้ส่วนราชการระดับกระทรวงจัดให้มีศูนย์บริการร่วมกระทรวง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และนโยบายของรัฐบาลที่ให้ส่วนราชการบริการข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชน รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ตลอดจนประสานงานติดตามเร่งรัดการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน

ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ตลอดจนเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการข้อร้องเรียน แก่ผู้รับบริการ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดลำพูน ซึ่งเป็นการบริหารส่วนราชการส่วนภูมิภาค สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จึงได้มีการจัดทำขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดลำพูนขึ้น

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย และกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการจัดทำขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติ

๒. ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย ตลอดจนแจ้งเบาะแสการทุจริตและการปฏิบัติหน้าที่อันมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ

วัตถุประสงค์

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

ขอบเขต

ขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนนี้ มีขอบเขตตั้งแต่ กระบวนการทำงานแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การวิเคราะห์ประเภทข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ

คำจำกัดความ

การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ประชาชนทั่วไป, เจ้าหน้าที่ภาครัฐ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดลำพูน ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทางโทรสาร ทางกล่องรับความคิดเห็น ทางศูนย์บริการร่วมกระทรวง และทางเว็บไซต์สำนักงานฯ
เจ้าหน้าที่	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักงาน ผู้อำนวยการส่วน หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้น
ศูนย์บริการร่วมกระทรวง	หมายถึง ศูนย์ที่กระทรวงจัดตั้งขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อสอบถาม รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับงานทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และประสานงานส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องไปดำเนินการตามขั้นตอนของแต่ละหน่วยงาน
ประเภทข้อร้องเรียน	หมายถึง การจำแนกข้อร้องเรียนออกเป็น ๓ ประเภท

ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดลำพูน ๑๐๓ ถนน
ลำพูน-ป่าซาง ต.ในเมือง อ.เมืองลำพูน จ.ลำพูน ๕๑๐๐๐

๒. เว็บไซต์สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดลำพูน
<http://lamphun.mnre.go.th>

๓. โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๕๓๕๑ ๐๖๖๒

๔. โทรสาร หมายเลข ๐ ๕๓๕๑ ๐๖๖๗

๕. กล้องแสดงความคิดเห็น

๖. ศูนย์บริการร่วมกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๗. ระบบ e-petition

๘. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน

ประเภทข้อร้องเรียน

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างเป็นรูปธรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	
๑	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชย/สอบถาม หรือร้องขอ ข้อมูลของ สนง.ทสจ.ลำพูน.	- การเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้การ บริการประชาชน - การยกย่องชมเชย ในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ หรือ หน่วยงานในสังกัด สนง.ทสจ.ลำพูน - การสอบถามข้อมูล เกี่ยวกับข้อมูลน้ำ บาดาล และการ ให้บริการกลุ่มงาน ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับ สิ่งแวดล้อม	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการ ข้อร้องเรียน ของ สนง.ทสจ. ลำพูน.และ ของศูนย์ บริการร่วม กระทรวง

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

อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑. ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดลำพูน มีอำนาจในการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน สั่งการ และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียน

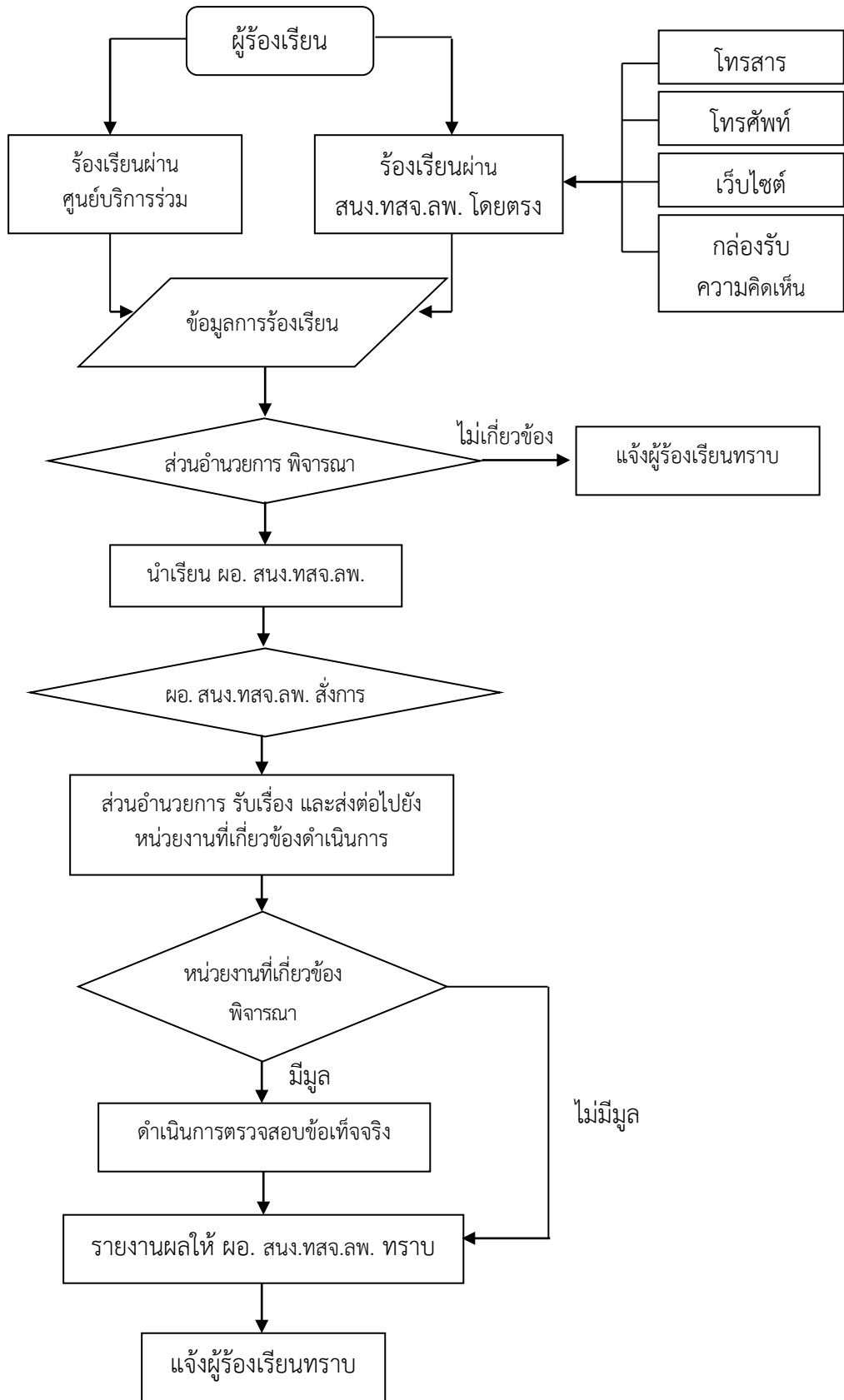
๒. ผู้อำนวยการส่วนที่เกี่ยวข้อง มีอำนาจในการพิจารณาและอนุมัติการตรวจสอบ ติดตาม แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และพิจารณาผลตรวจสอบ

๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน มีหน้าที่ในการดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผลการตรวจสอบและติดตามผลการแก้ไขปัญหา

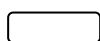
๔. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่ในการให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

*

แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน Work Flow



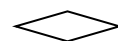
อธิบายสัญลักษณ์



เริ่มต้น /สิ้นสุด

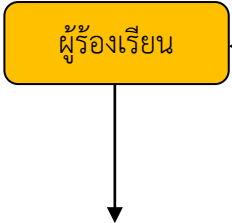
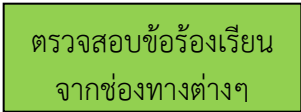
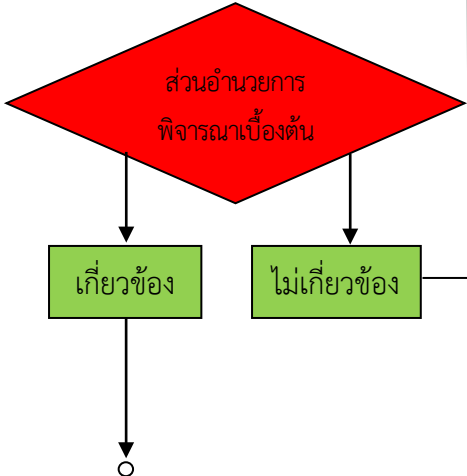


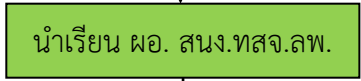

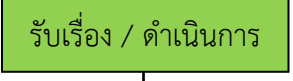
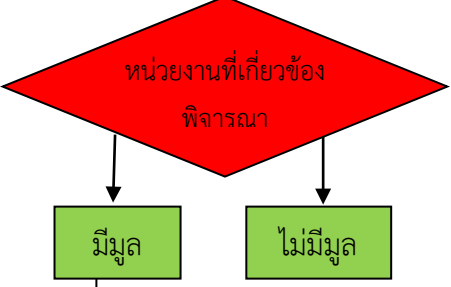
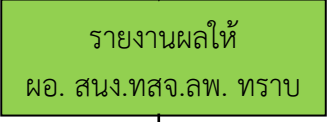

ดำเนินการ



พิจารณา

แผนผังแสดงรายละเอียดขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน Work Flow

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
<p>๑ ผู้ร้องเรียน ติดต่อร้องเรียน ผ่านทางศูนย์บริการร่วมกระทรวงฯ หรือ ร้องเรียนผ่านสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด ลำพูนโดยตรง ทางช่องทางโทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ของสำนักงาน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดลำพูน และกล่องแสดงความคิดเห็น ๑๐๓ ถนนลำพูน-ป่าซาง ต.ในเมือง อ.เมืองลำพูน จ. ลำพูน ๕๑๐๐๐</p>		<p>- เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม กระทรวง และ เจ้าหน้าที่ ผู้รับ ผิด ชอบ การ จัด การ ข้อ ร้อง เรี ย น ของ ส น ง . ท ส จ . ล พ .</p>	<p>ไม่เกิน ๑ วัน</p>
<p>๒ ตรวจสอบและตรวจสอบข้อร้องเรียนทางช่องทางต่างๆ และส่งข้อร้องเรียนไปยังสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดลำพูน</p>		<p>- เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม กระทรวง และ เจ้าหน้าที่ ผู้รับ ผิด ชอบ การ จัด การ ข้อ ร้อง เรี ย น ของ ส น ง . ท ส จ . ล พ .</p>	<p>๑ วัน</p>
<p>๓ ส่วนอำนวยการพิจารณาและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน</p> <p>- หากพิจารณาแล้ว เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องและอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดลำพูน จะ นำเรียนเสนอผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดลำพูน ต่อไป</p> <p>- หากพิจารณาแล้ว เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องและไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดลำพูน จะติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งทำหนังสือชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่อง</p>		<p>- ผู้อำนวยการส่วนอำนวยการ</p>	<p>๑๐ นาที</p>

ขั้นตอน		ผังกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๔	หลังจากส่วนอำนวยการแล้ว จัดทำบันทึกเพื่อนำเรื่องเสนอผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดลำพูน		ส่วนอำนวยการ	๕ นาที
๕	ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดลำพูน สั่งการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไป		ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดลำพูน	๑๕ นาที
๖	ส่วนอำนวยการ รับ เรื่องจากผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดลำพูน เพื่อส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป		ส่วนอำนวยการ	๕ นาที
๗	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณามูลความผิดของผู้ถูกร้องเรียน - หากตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว พบว่า ผู้ถูกร้องเรียนมีมูลความผิดจริง ให้ดำเนินการตัดสินโทษตาม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องต่อไป - หากตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว พบว่า ผู้ถูกร้องเรียนไม่มีมูลความผิด จะต้องยุติเรื่อง		ผู้อำนวยการส่วนที่เกี่ยวข้อง	ไม่เกิน ๑ วัน
๘	หลังจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณามูลความผิดแล้ว ส่วนอำนวยการ จัดทำบันทึกรายงานผล เสนอผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดลำพูน เพื่อโปรดทราบ		ส่วนอำนวยการ	๑ - ๒ วัน
๙	ติดต่อกลับไปยัง ผู้ร้องเรียนพร้อมทั้งทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการแก้ไข เพื่อทราบต่อไป		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของ สนง.ทสจ.ลพ.	๑ ชั่วโมง

คำนิยาม

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

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

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