



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสงขลา
โทรศัพท์ ๐ ๗๔๓๑ ๑๕๗๙ โทรสาร ๐ ๗๔๓๒ ๗๔๒๘

ขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสงขลา

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดสัมฤทธิ์
ต้องงานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง
ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๐ กำหนดให้ส่วนราชการระดับกระทรวง
จัดให้มีศูนย์บริการร่วมกระทรวง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และนโยบายของรัฐบาลที่ให้
ส่วนราชการบริการข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชน รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ตลอดจนประสานงาน
ติดตามเร่งรัดการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน

ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล
ตลอดจนเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหาร
จัดการข้อร้องเรียน แก่ผู้รับบริการ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสงขลา ซึ่งเป็น
การบริหารส่วนราชการส่วนภูมิภาค สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จึงได้
มีการจัดทำขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงาน
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสงขลาขึ้น

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/
คำชมเชย และกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสนอง
ต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการจัดทำขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติ

๒. ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอบความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะ
ข้อคิดเห็น คำชมเชย ตลอดจนแจ้งเบาะแสการทุจริตและการปฏิบัติหน้าที่อันมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสงขลา 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 หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสงขลา ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทางโทรสาร ทางกล่องรับความคิดเห็น ทางศูนย์บริการร่วมกระทรวง 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 สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสงขลา เลขที่ ๔ ถนนชลเจริญ ตำบลบ่อยาง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ๙๐๐๐๐
๒. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๗๔๓๑ ๑๕๗๙ / โทรสาร ๐ ๗๔๓๒ ๗๔๒๘ / Call Center ๑๓๑๐
๓. ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ผู้อำนวยความสะดวกสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสงขลา เลขที่ ๔ ถนนชลเจริญ ตำบลบ่อยาง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ๙๐๐๐๐
๔. ร้องเรียนทาง E-mail : songkhla.org@mnre.mail.go.th
๕. ร้องเรียนทางเว็บไซต์ <http://songkhla.mnre.go.th> ,เว็บไซต์ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม www.petition.mnre.go.th
๖. ร้องเรียนทางศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสงขลา

ประเภทข้อร้องเรียน

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างเป็นรูปธรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑ ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถาม หรือร้องขอข้อมูลของ สนง.ทสจ.สงขลา.	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน - การยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัด สนง.ทสจ.สงขลา - การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลน้ำบาดาล และการให้บริการกลุ่มงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของ สนง.ทสจ.สงขลา และของศูนย์บริการร่วมกระทรวง

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

อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

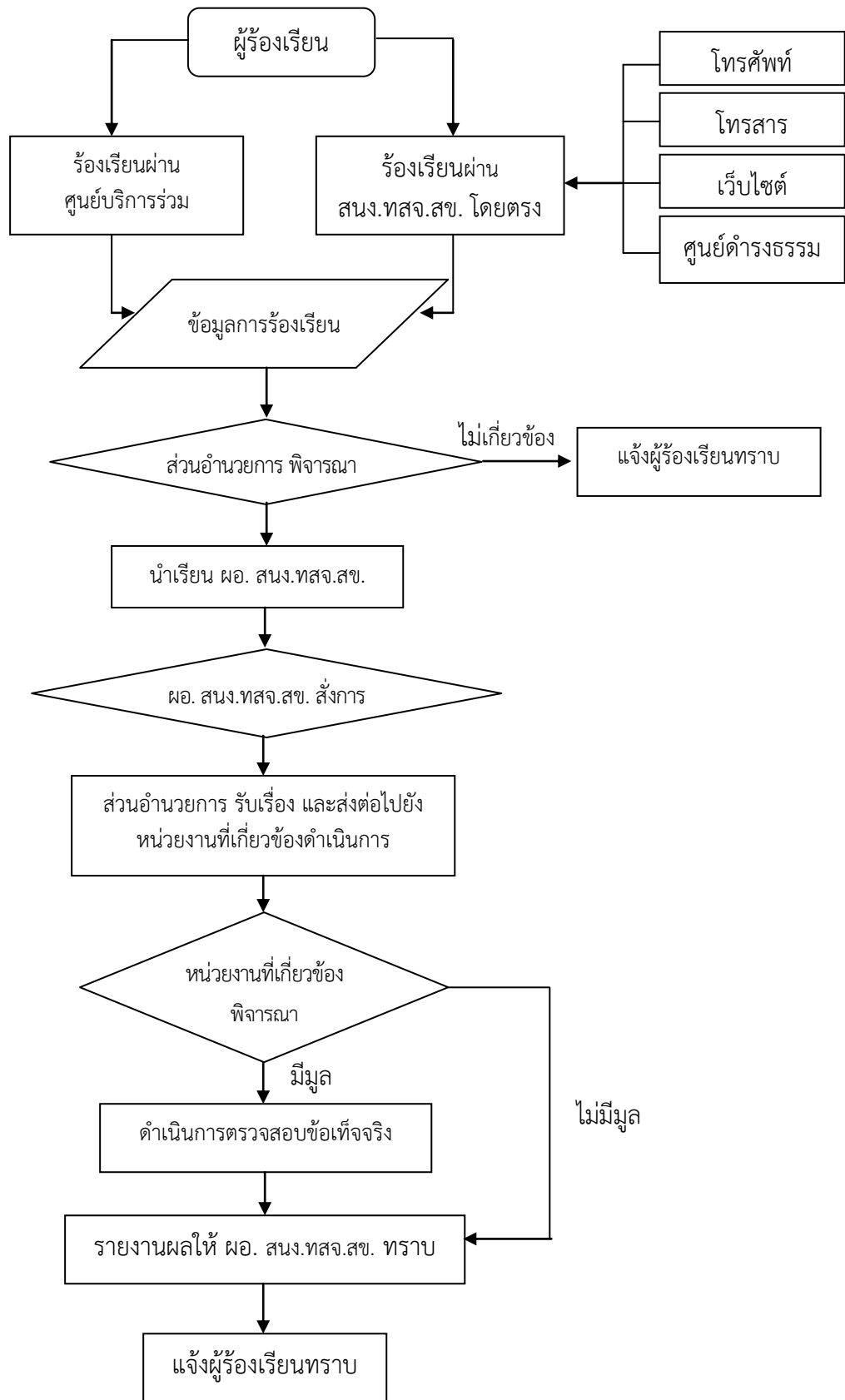
๑. ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสงขลา มีอำนาจในการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน สั่งการ และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียน

๒. ผู้อำนวยการส่วนที่เกี่ยวข้อง มีอำนาจในการพิจารณาและอนุมัติการตรวจสอบ ติดตาม แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และพิจารณาผลตรวจสอบ

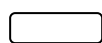
๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน มีหน้าที่ในการดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผลการตรวจสอบและติดตามผลการแก้ไขปัญหา

๔. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่ในการให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน Work Flow



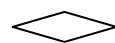
อธิบายสัญลักษณ์



เริ่มต้น / สิ้นสุด



ดำเนินการ



พิจารณา

แผนผังแสดงรายละเอียดขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน Work Flow

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑ ผู้ร้องเรียน ติดต่อร้องเรียน ผ่านทางศูนย์บริการร่วมกระทรวงฯ หรือ ร้องเรียนผ่านสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด สงขลาโดยตรง ทางช่องทางโทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ของสำนักงาน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสงขลา และกล่องแสดง ความคิดเห็น เลขที่ ๔ ถนนชลเจริญ ตำบลบ่อยาง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ๙๐๐๐๐	<pre> graph TD A[ผู้ร้องเรียน] --> B[ตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ] B --> C{ส่วนอำนวยการ พิจารณาเบื้องต้น} C --> D[เกี่ยวข้อง] C --> E[ไม่เกี่ยวข้อง] D --> F(()) E --> A </pre>	- เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม กระทรวง และ เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ การจัดการ ข้อร้องเรียนของ สนง.ทสจ.สข.	ไม่เกิน ๑ วัน
๒ ตรวจสอบและตรวจสอบข้อร้องเรียนทางช่องทางต่างๆ และส่งข้อร้องเรียนไปยังสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมจังหวัดสงขลา		- เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม กระทรวง และ เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ การจัดการ ข้อร้องเรียนของ สนง.ทสจ.สข.	๑ วัน
๓ ส่วนอำนวยการพิจารณาและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน - หากพิจารณาแล้ว เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องและอยู่ในความรับผิดชอบ ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสงขลา จะ นำเรียนเสนอผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมจังหวัดสงขลา ต่อไป - หากพิจารณาแล้ว เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องและไม่อยู่ใน ความรับผิดชอบของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสงขลา จะติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งทำหนังสือ ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่อง		- ผู้อำนวยการส่วนอำนวยการ	๑๐ นาที

ขั้นตอน		ผังกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๔	หลังจากส่วนอำนวยการแล้ว จัดทำบันทึกเพื่อนำเรื่องเสนอผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสงขลา	<pre> graph TD Start(()) --> A[นำเรียน ผอ. สนง.ทสจ.สข.] A --> B{สนง.ทสจ.สข.สั่งการ} B --> C[รับเรื่อง / ดำเนินการ] C --> D{หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา} D --> E[มีมูล] D --> F[ไม่มีมูล] E --> G[รายงานผลให้ ผอ. สนง.ทสจ.สข. ทราบ] F --> G G --> H[แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ] </pre>	ส่วนอำนวยการ	๕ นาที
๕	ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสงขลา สั่งการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไป		ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสงขลา	๑๕ นาที
๖	ส่วนอำนวยการ รับเรื่องจากผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสงขลา 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 เสนอผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสงขลา เพื่อโปรดทราบ		ส่วนอำนวยการ	๑ - ๒ วัน
๙	ติดต่อกลับไปยัง ผู้ร้องเรียนพร้อมทั้งทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการแก้ไข เพื่อทราบต่อไป		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของ สนง.ทสจ.สข.	๑ ชั่วโมง

คำนิยาม

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

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

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