



ประกาศสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดยโสธร
เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของสำนักงาน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดยโสธร เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อ ทางราชการ จึงกำหนดแนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

๑. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

- (๑) ติดต่อด้วยตนเอง ที่สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดยโสธร
- (๒) จดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมจังหวัดยโสธร สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดยโสธร ถนนศูนย์ราชการ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ๓๕๐๐๐”
- (๓) ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๕๗๑ ๒๗๑๐, ๐ ๔๕๗๑ ๕๖๕๗, ๐ ๔๕๗๑ ๕๔๖๖
- (๔) ทางเว็บไซต์สำนักงาน ที่ <http://yasothon.mnre.go.th> ไปที่หัวข้อ ศูนย์ข้อมูล ข่าวสารของทางราชการ “กระดานสนทนา”
- (๕) ผู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดยโสธร
- (๖) ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์ หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

๒. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

๒.๑ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ของสำนักงาน มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) กรณีหนังสือมี**ชั้นความลับ** งานธุรการ (จนท.ที่รับผิดชอบการดำเนินการข้อมูล ข่าวสารลับของ ทสจ.ยส.) รับลงทะเบียนในสมุดทะเบียน “เรื่องลับ” ภายใน ๑ วันทำการ เพื่อเสนอผู้อำนวยการ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดยโสธรหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการและมอบหมาย ส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

(๒) กรณีหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่**ไม่ได้มีชั้นความลับ** งานธุรการ รับลงทะเบียน ส่งผู้อำนวยการส่วนอำนาจภายใน ๑ วันทำการ

(๓) กรณีผู้รับบริการมาด้วยตนเอง หรือโทรศัพท์ ซึ่งมีได้ทำเป็นหนังสือให้เจ้าหน้าที่งาน ธุรการ ส่วนอำนาจภายใน จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้อง ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๔) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการตาม ๒.๑ (๒),(๓) ให้งานธุรการตรวจสอบเพื่อ นำเสนอผู้มีอำนาจสั่งการเรื่องที่ร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนแล้ว เสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดยโสธรหรือผู้ที่ได้รับ มอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควร

(๕) ผู้อำนวยการ...

(๕) ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดยโสธร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับทราบข้อร้องเรียน ตาม ๒.๑(๑),(๔)

ในกรณีผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดยโสธร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่มิคำสั่งคณะกรรมการ ในกรณีที่คณะกรรมการไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ ให้ขอขยายระยะเวลาพร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

(๖) เมื่อได้ดำเนินการตาม (๕) วรรคหนึ่งแล้วเสร็จ ให้งานธุรการหรือส่วนที่เกี่ยวข้องที่ได้รับมอบหมาย แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ ให้ดำเนินการภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดยโสธร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(๗) เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้งานธุรการหรือส่วนที่ได้รับมอบหมายแจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดยโสธร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

๒.๒ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานมีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากประชาชนตาม ๒.๑(๒),(๓) ให้งานธุรการตรวจสอบเพื่อนำเสนอผู้มีอำนาจสั่งการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียนแล้วเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดยโสธร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า

(๒) ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดยโสธร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียน เพื่อเจ้าหน้าที่งานธุรการจะได้แจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่พิจารณาสั่งการ

๓. กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

๓.๑ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากประชาชน ให้งานธุรการตรวจสอบข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะนั้น เพื่อนำเสนอผู้มีอำนาจสั่งการ ให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ เสนอให้ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดยโสธร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

(๒) ส่งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะตาม (๑) ให้ทุกส่วน ทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(๓) แจ้งผลการ...

(๓) แจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวกลับไปยังผู้เสนอข้อเสนอดีเห็นหรือข้อเสนอแนะทราบ

(๔) การดำเนินการตาม (๒) - (๓) จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดยโสธร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาสั่งการ

๓.๒ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการให้งานธุรการตรวจสอบให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะแล้วเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะนั้นไปยังผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดยโสธร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

ประกาศ ณ วันที่ ๖ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๐

๓๕

(นางสาวทิพาพร เวชกามา)

นักวิชาการสิ่งแวดล้อมชำนาญการพิเศษ รักษาการแทน
ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดยโสธร