

แผนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสระแก้ว

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก จึงได้กำหนดแผนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสระแก้วขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีมาตรฐาน และสามารถนำไปใช้กับส่วนงานต่าง ๆ ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสระแก้วได้อย่างครอบคลุม
๒. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบขั้นตอนในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน และใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

คำจำกัดความ

๑. เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้รับบริการจากสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสระแก้วร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสระแก้ว
๒. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง บุคลากรสังกัดสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสระแก้ว
๓. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชน ที่มาติดต่อประสานงานหรือรับบริการที่สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสระแก้ว

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

๑. ให้เรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ ณ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสระแก้ว
๒. โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๗๔๒ ๕๐๓๙, ๐ ๓๗๔๒ ๕๕๐๐ และ ๐ ๓๗๔๒ ๕๒๗๕
๓. โทรสาร หมายเลข ๐ ๓๗๔๒ ๕๐๓๘
๔. จดหมาย จ่าหน้าซองถึง สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสระแก้ว ชั้น ๓ ศาลากลางจังหวัดสระแก้ว ตำบลท่าเกษม อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ๒๗๐๐๐
๕. E - mail address : sakaeo.org@mnre.go.th
๖. เว็บไซต์สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสระแก้ว <http://sakaeo.mnre.go.th>
๗. เว็บไซต์ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-petition) http://petition.mnre.go.th/MNRE_PETITION_59/
๘. Facebook Fanpage ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสระแก้ว
๙. กล่องรับข้อคิดเห็น และข้อร้องเรียน
๑๐. Line@ ทสจ.สระแก้ว ID : @nld9215y

ผู้รับผิดชอบ

๑. นางสาวจันทร์สุดา แซ่ซั่ว ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
๒. นางสาวกมลวรรณ กิจสมพงษ์ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้
๒. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสรุปเรื่องร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสระแก้ว
๓. ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสระแก้วพิจารณาสั่งการไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงตามเรื่องร้องเรียน
๔. ส่วนงานที่เกี่ยวข้องรับทราบคำสั่งการตามเรื่องร้องเรียนและนำไปปฏิบัติ
๕. แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ภายใน ๗ วัน หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน)
๖. ส่วนที่เกี่ยวข้องรายงานผลการปฏิบัติตามเรื่องร้องเรียนต่อผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสระแก้ว