



ประกาศสำนักทรัพยากรน้ำบาดาล เขต ๗ กำแพงเพชร
เรื่อง ขั้นตอนการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.๒๕๕๗

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๗๘ รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (๕) จัดระบบราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งมาตรฐานความโปร่งใสและตรวจสอบได้ เป็นเครื่องมือและกลไกสำคัญที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐ ที่มุ่งส่งเสริมและสนับสนุนส่วนราชการให้มีการสร้างมาตรฐานด้านคุณธรรมจริยธรรมพัฒนาสู่หลักธรรมาภิบาล โดยสำนักทรัพยากรน้ำบาดาลเขต ๗ กำแพงเพชร มีความมุ่งมั่นที่จะส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม มาตรฐานการปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใสในองค์กร และป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ มุ่งประโยชน์และคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนเป็นสำคัญ จึงได้กำหนดนโยบายด้านความเปิดเผย การมีระบบตรวจสอบภายในองค์กร และการมีส่วนร่วม เพื่อการเผยแพร่หลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการประชาชนที่มารับบริการได้รับทราบ ดังนี้

๑. ให้เจ้าหน้าที่ของฝ่ายบริหารทั่วไปรับผิดชอบช่วยเหลือการกรอกแบบฟอร์มของผู้ขอรับบริการข้อมูลข่าวสารลงในสมุดทะเบียนที่จัดทำไว้
๒. ให้เจ้าหน้าที่ของฝ่ายบริหารทั่วไปตรวจสอบข้อมูลความต้องการในศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ สทบ.เขต ๗ ว่ามีข้อมูลข่าวสารตามที่ร้องขอหรือไม่
๓. กรณีที่มีข้อมูลข่าวสารในศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ สทบ.เขต ๗ ที่สามารถเปิดเผยได้ให้ถ่ายสำเนาเอกสารพร้อมรับรองสำเนาถูกต้องมอบให้แก่ผู้มาขอรับบริการ
๔. กรณีที่ไม่มีข้อมูลข่าวสารในศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ สทบ.เขต ๗ แต่มีในหน่วยงานให้ผู้ขอรับบริการกรอกแบบฟอร์มคำขอส่งให้หน่วยงานรับผิดชอบตรวจสอบ ถ้ามีข้อมูลที่เปิดเผยได้ให้ถ่ายสำเนาเอกสารพร้อมรับรองสำเนาถูกต้องมอบให้แก่ผู้มาขอรับบริการ แต่ถ้ามีข้อมูลข่าวสารในหน่วยงานที่ไม่สามารถเปิดเผยได้ ให้รอการพิจารณาว่าให้ได้หรือไม่ได้ ให้นำหมายกับผู้มาขอรับบริการมาฟังผลโดยตรงหรือฟังผลทางโทรศัพท์
๕. กรณีที่มีข้อมูลข่าวสารในศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ สทบ.เขต ๗ แต่สามารถให้ได้บางส่วนให้ถ่ายสำเนาพร้อมรับรองสำเนาถูกต้องมอบให้แก่ผู้มาขอรับบริการ ข้อมูลส่วนที่ปฏิเสธให้แจ้งสิทธิอุทธรณ์แก่ผู้มาขอรับบริการ
๖. กรณีที่มีข้อมูลข่าวสารในศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ สทบ.เขต ๗ แต่เนื่องจากเป็นความลับของทางราชการ ไม่สามารถให้ข้อมูลได้ให้แจ้งสิทธิอุทธรณ์แนะนำข้อปฏิบัติ/ยกเว้นตามที่กฎหมายกำหนด
๗. กรณีที่ไม่มีข้อมูลข่าวสารในศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ สทบ.เขต ๗ และไม่มีข้อมูลข่าวสารภายในหน่วยงาน แนะนำให้ไปขอที่หน่วยงานอื่น แต่ผู้ขอรับบริการไม่เชื่อให้แนะนำใช้สิทธิร้องเรียนได้

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๗

จำสืบเอก

(อดิเรก กฤษณะเศรษฐ์)

ผู้อำนวยการสำนักทรัพยากรน้ำบาดาลเขต ๗ กำแพงเพชร



ประกาศสำนักทรัพยากรน้ำบาดาล เขต ๗ กำแพงเพชร
เรื่อง ขั้นตอนการปฏิบัติการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน พ.ศ.๒๕๕๗

ด้วยคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพและบริหารจัดการภาครัฐ คณะที่ ๒ ของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล ได้ดำเนินการตามแผนการพัฒนางองค์กร การพัฒนาคุณภาพและบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการรับฟังและจัดการข้อร้องเรียน ตามเกณฑ์การประเมิน ๗ หมวด ของ PMQA และกรมทรัพยากรน้ำบาดาลได้มอบหมายให้สำนัก/ศูนย์/กอง/กลุ่ม จัดทำมาตรฐานความโปร่งใสในส่วนราชการ ด้านนโยบาย/ผู้บริหาร (ในการให้ความสำคัญต่อความโปร่งใสและตรวจสอบด้าน) ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านระบบตรวจสอบการทำงานภายในองค์กร ด้านระบบการรับเรื่องร้องเรียน และด้านระบบการให้บริการตามเกณฑ์การประเมินผลตัวชี้วัดของสำนักงาน ก.พ. กำหนดให้มีระบบกลไกจัดการเรื่องร้องเรียนมีหน่วยงานรับผิดชอบโดยตรงต่อเรื่องร้องเรียน การเผยแพร่ขั้นตอนและกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานรวมทั้งช่องทางการรับและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการตามแผนการพัฒนางองค์กรการพัฒนาคุณภาพและบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการรับฟังและจัดการข้อร้องเรียน และการจัดทำมาตรฐานการโปร่งใสในส่วนราชการด้านระบบการรับเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. ให้เจ้าหน้าที่ธุรการรับเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งที่เป็นเอกสารทางราชการ จดหมาย การรับแจ้งทางโทรศัพท์/โทรสาร ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน บันทึกข้อร้องเรียนลงในทะเบียนรับฟังปัญหาและข้อร้องเรียนของสำนักทรัพยากรน้ำบาดาล เขต ๗ กำแพงเพชร
๒. เจ้าหน้าที่ธุรการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ เสนอผู้อำนวยการสำนักทรัพยากรน้ำบาดาลเขต ๗ กำแพงเพชร เพื่อการพิจารณาตัดสินใจสั่งการแจ้งคณะทำงานเพื่อจัดการเรื่องร้องเรียน
๓. คณะทำงานด้านการมีระบบ/กลไกจัดการเรื่องร้องเรียน พิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียน
๔. ข้อร้องเรียนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหน่วยงานให้รับดำเนินการแก้ไข และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ถือว่าเป็นอันสิ้นสุดและรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
๕. ถ้าข้อร้องเรียนไม่มีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงาน เช่นขาดสาระหรือเข้าข่ายบดขยี้สนทนาก็ให้ถือว่าเป็นอันสิ้นสุดข้อร้องเรียนและรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
๖. ให้คณะทำงานจัดทำรายงานสรุปสถิติบัญชีเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขเรื่องร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ เพื่อสรุปรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๗

เจ้าสิบเอก

(อดิเรก กฤษณะเศรษฐี)

ผู้อำนวยการสำนักทรัพยากรน้ำบาดาลเขต ๗ กำแพงเพชร