

คู่มือการให้บริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ด้านสิ่งแวดล้อม

1. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 13 (ชลบุรี) ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร สื่อ เอกสารทางวิชาการ ด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปใช้ในการบริหารจัดการ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ วรรณคดีสร้างจิตสำนึก และสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2. ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในงานบริการของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 13 (ชลบุรี) ตามกรอบภารกิจของสำนักงานฯ ด้านการรณรงค์ส่งเสริมสร้างจิตสำนึก และสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

3. คำนิยาม

ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง สิ่งสื่อความหมายให้รู้เรื่องราวข้อเท็จจริง ข้อมูลหรือสิ่งใดๆ ในรูปของเอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผ่นพับ โปสเตอร์ แผ่นพับ แผนที่ ภาพถ่าย ภาพยนตร์ การบันทึกภาพหรือเสียง การบันทึกด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือ วิธีอื่นใดที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ปรากฏได้ และเป็นข้อมูลข่าวสารที่นำไปใช้ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เท่านั้น โดยไม่เกี่ยวข้องกับความลับของทางราชการ หรือความมั่นคงของประเทศ

การประชาสัมพันธ์ หมายถึง เป็นการติดต่อสื่อสารจากองค์กรไปสู่สาธารณชน หรือองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงรับฟังความคิดเห็นและประชามติจากสาธารณชนที่มีต่อองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเชื่อถือ ภาพลักษณ์ ความรู้ และแก้ไขข้อผิดพลาดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

การส่งเสริมการมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนของสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานร่วมกับภาคราชการ โดยแบ่งระดับของการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็น 5 ระดับ คือ

- การให้ข้อมูลข่าวสาร
- การรับฟังความคิดเห็น
- การเกี่ยวข้อง
- ความร่วมมือ
- การเสริมอำนาจแก่ประชาชน

การณรงค์ส่งเสริมสร้างจิตสำนึก หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเพื่อสร้างความตระหนัก และก่อให้เกิดจิตสำนึกในการรักษาสิ่งแวดล้อม ถือเป็นความร่วมมือของประชาชนในระดับต่ำที่สุด แต่เป็นระดับที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นก้าวแรกของการที่ภาคราชการจะเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าสู่กระบวนการมีส่วนร่วมในเรื่องต่างๆ วิธีการให้ข้อมูลสามารถใช้ช่องทางต่างๆ

ผู้ขอรับบริการ หมายถึง หน่วยงานราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สถาบันการศึกษา นิติบุคคล หรือบุคคลทั่วไป ไม่รวมถึงเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 13 (ชลบุรี)

ผู้มีอำนาจ หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 13 (ชลบุรี) หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 13 (ชลบุรี) ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

ส่วนงานเจ้าของเรื่อง หมายถึง ส่วนงานของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 13 (ชลบุรี) ที่ดูแลรับผิดชอบในการจัดทำ และเก็บรวบรวมข้อมูล ข่าวสารในเรื่องที่ผู้รับบริการต้องการ ไม่ว่าจะส่วนใดส่วนหนึ่ง หรือทั้งหมด

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานราชการอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สถาบันการศึกษา บริษัทเอกชน หรือองค์กรภาคประชาชน ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ในกระบวนการให้บริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ด้านสิ่งแวดล้อมของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 13 (ชลบุรี) มีบุคลากรและหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในกระบวนการประกอบด้วย

4.1 ผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อม หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่ในการตัดสินใจ หรือสั่งการ หรือมอบหมายให้ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อม หรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการ

4.2 ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่รับผิดชอบในการพิจารณาอนุญาต สั่งการ และกำกับให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ดำเนินการให้เป็นไปตามขั้นตอนการให้บริการ

4.3 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ มีหน้าที่ในการจัดทำข้อมูลข่าวสาร ประสานกับส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบความถูกต้อง และจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารตามความต้องการของผู้ขอรับบริการ ตามข้อสั่งการของผู้มีอำนาจ ให้บริการยืม-คืน และตรวจเช็คสภาพความเรียบร้อยของข้อมูลข่าวสารที่เป็นสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ก่อนรับคืน รวมทั้งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

4.4 เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ ส่วนอำนวยการ มีหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องการขอรับบริการ พิจารณาและส่งเรื่องต่อให้กลุ่มงานส่งเสริมและเผยแพร่

5. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5.1 กรณีผู้รับบริการมาขอรับบริการด้วยตนเองที่สำนักงาน

ระยะเวลาในการดำเนินการ ใช้เวลาไม่เกิน 30 นาที

1) เจ้าหน้าที่รับเรื่องขอรับบริการ

1.1) เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ ส่วนอำนวยการ สอบถามความต้องการ และประสานส่วนส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อม

1.2) กรณีเจ้าหน้าที่ส่วนส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อมไม่อยู่ ให้รับเรื่องไว้แทน โดยกรอกแบบฟอร์มการขอรับบริการ จากนั้นประสานส่วนส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อพิจารณาการให้บริการต่อไป (แผนสำรองฉุกเฉิน)

2) ส่วนส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อม

2.1) หลังจากได้รับการประสานจากงานสารบรรณ ในการรับเรื่องการขอรับบริการ ให้สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ ให้ผู้รับบริการกรอกแบบฟอร์มการขอรับบริการ และเสนอผู้มีอำนาจพิจารณา

2.2) กรณีผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติ ให้ดำเนินการ ดังนี้

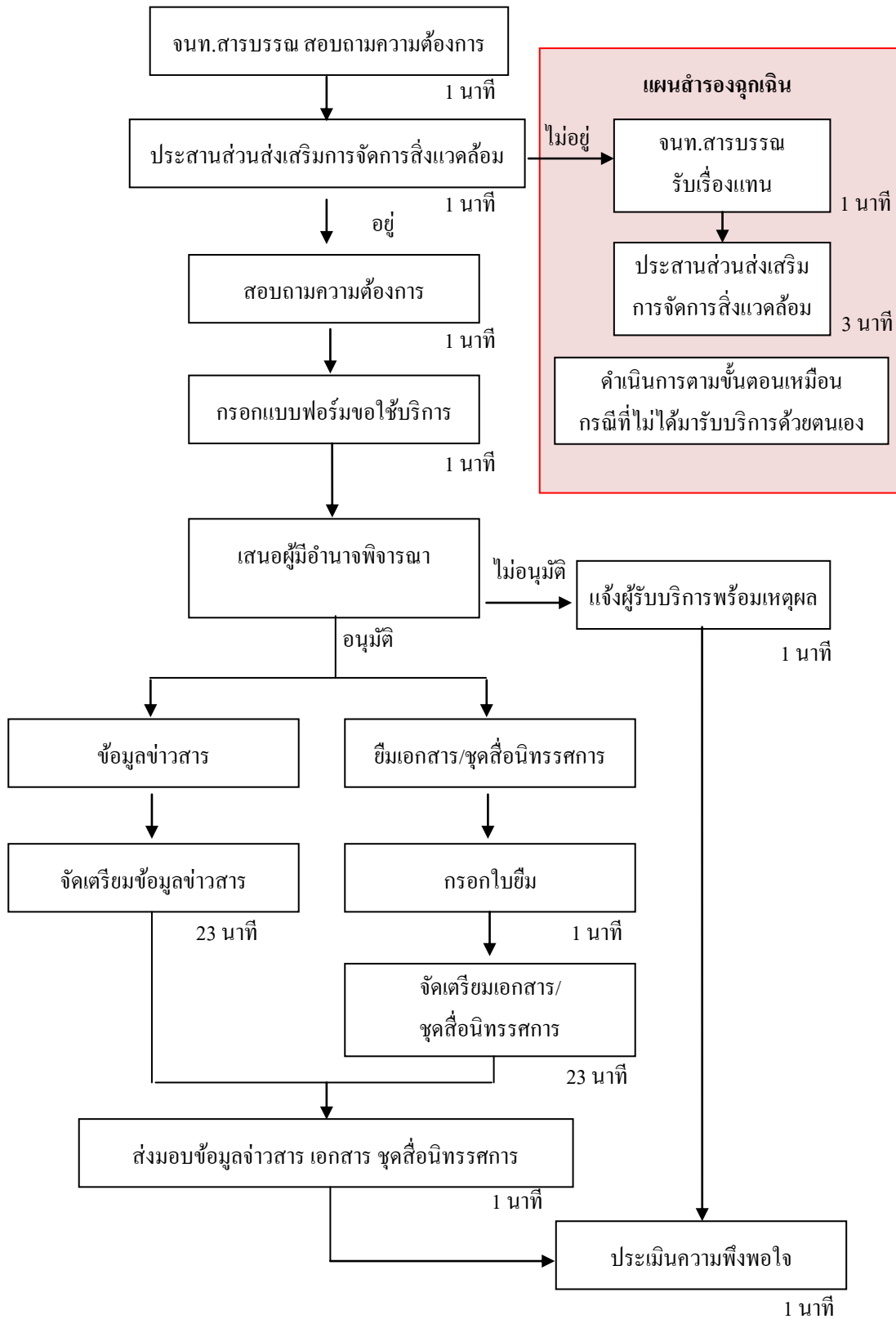
- กรณีเป็นข้อมูลข่าวสาร สื่อประชาสัมพันธ์ โปสเตอร์ จดหมายข่าว หรือสื่ออื่นใดที่มีสำเนาพร้อมให้บริการ สามารถส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการได้ทันที แต่ถ้าไม่มีสำเนาให้จัดทำสำเนาให้กับผู้รับบริการ

- กรณีเป็นสื่อ เอกสาร หรือชุดสื่อนิทรรศการ เช่น โปสเตอร์ หรือไว้นิทรรศการ ถ้าผู้รับบริการมีความประสงค์จะขยืมสื่อ เอกสาร หรือชุดสื่อนิทรรศการดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบและจัดเตรียมสื่อ เอกสาร หรือชุดสื่อนิทรรศการให้ตรงกับหัวข้อและเนื้อหาตามความต้องการของผู้ขอรับบริการ และกรอกแบบฟอร์มการขยืมเอกสาร สื่อและวัสดุของสำนักงานฯ ตามแบบฟอร์ม ส.1

2.3) กรณีผู้มีอำนาจพิจารณาไม่อนุมัติ ให้แจ้งเหตุผลให้ผู้รับบริการได้รับทราบ

2.4) ให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ

แผนผังขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
กรณีมารับบริการด้วยตนเองที่สำนักงาน (ระยะเวลาบริการไม่เกิน 30 นาที)



5.2 กรณีผู้รับบริการไม่ได้มาขอรับบริการด้วยตนเอง

ระยะเวลาในการดำเนินการ ใช้เวลาไม่เกิน 3 วันทำการ

1) เจ้าหน้าที่รับเรื่องขอรับบริการ

1.1) กรณีติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ ส่วนอำนวยการ ประสานส่วนส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อม เพื่อรับเรื่องขอรับบริการข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์

1.2) กรณีติดต่อผ่านช่องทางสื่อสารอื่นของสำนักงานฯ เช่น ไปรษณีย์ โทรสาร e-mail Face Book และเว็บไซต์ของสำนักงานฯ ให้เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ ส่วนอำนวยการ ลงรับหนังสือ ประสานส่วนส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อม โดยนำเสนอผ่านผู้อำนวยการสำนักงานฯ พิจารณา

2) ส่วนส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อม

2.1) รับเรื่องการขอรับบริการทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามความต้องการผู้รับบริการ กรอกแบบฟอร์มการขอรับบริการ และเสนอผู้มีอำนาจพิจารณา

2.2) กรณีผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติ ให้ดำเนินการ ดังนี้

- ประสานผู้รับบริการเพื่อทราบรายละเอียดของข้อมูลข่าวสารที่ต้องการ
- จัดเตรียมข้อมูลข่าวสารให้ตรงกับความต้องการ
- ส่งข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการตามช่องทางการบริการที่มีหรือที่ผู้รับบริการต้องการ พร้อมส่งแบบประเมินความพึงพอใจให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

- กรณีผู้รับบริการต้องการยืมสื่อ เอกสาร หรือชุดนิทรรศการ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดเตรียมสื่อ เอกสาร หรือชุดนิทรรศการ ประสานผู้รับบริการนัดวันมารับ

- ในวันที่ผู้รับบริการมารับเอกสาร สื่อ หรือชุดนิทรรศการให้ผู้รับบริการกรอกแบบฟอร์มการขอยืมสื่อ เอกสาร ชุดนิทรรศการ

- ให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ

2.3) กรณีผู้มีอำนาจพิจารณาไม่อนุมัติ ให้แจ้งเหตุผลให้กับผู้รับบริการได้รับทราบ และประเมินความพึงพอใจ

แผนผังขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
กรณีไม่ได้มารับบริการด้วยตนเอง (ระยะเวลาบริการไม่เกิน 3 วันทำการ)

