

คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ภายใต้มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)



งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะของประชาชน



บริการให้ข้อมูลข่าวสาร



งานบริการสื่อ ตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.๒๕๔๐



งานอื่นๆ ตามนโยบายของรัฐบาล
และนโยบายของผู้บริหาร



กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม www.deqp.go.th



คู่มือการปฏิบัติงาน ของศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

ขอบเขตการให้บริการของศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

- (๑) งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะของประชาชน
- (๒) งานบริการให้ข้อมูลข่าวสาร
- (๓) งานบริการสื่อ ตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.๒๕๔๐
- (๔) งานอื่นๆ ตามนโยบายของรัฐบาล และนโยบายของผู้บริหาร

ช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

- (๑) โทรศัพท์ ๐๒ ๒๗๘๘๔๔๔
- (๒) ช่องทางออนไลน์

- Facebook : กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ผ่านกล่องข้อความ (Inbox)

<https://www.facebook.com/deqpth/>

- Website : กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม หัวข้อ “บริการประชาชน” > “ร้องเรียนร้องทุกข์” <https://www.deqp.go.th/>

- Email : callcenter@deqp.mail.go.th

- ระบบรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

http://petition.mnre.go.th/MNRE_PETITION_๕๙/

- (๓) รับบริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน ชั้น ๒ อาคารกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

- (๔) ส่งจดหมายมาที่ศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ๔๙ ซอย ๓๐ ถนนพระรามที่ ๖ แขวง/เขต พญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

ส่วนที่ ๑ โครงสร้างการปฏิบัติงานของศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

อาศัยอำนาจตามคำสั่งกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่ ๒๘๖/๒๕๔๙ ลงวันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๔๙ เรื่อง จัดตั้งศูนย์บริการประชาชนกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

๑.๑ ผู้อำนวยการศูนย์สารสนเทศสิ่งแวดล้อม รับผิดชอบในการบริหารจัดการด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน

๑.๒ เลขานุการกรม รับผิดชอบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ติดตาม เร่งรัด กำกับดูแลให้เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานได้รับการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด และแจ้งผลการดำเนินงานให้กับประชาชนผู้ร้องและหน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียนได้รับทราบ

๑.๓ ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รับผิดชอบในการประสานและสนับสนุนการปฏิบัติงานร่วมกับศูนย์บริการร่วมกระทรวงในภารกิจที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน

รายชื่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ดังนี้

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่งปกติ	หน้าที่	โทรศัพท์
๑.	นายประภาสสิทธิ์ ศิริโพธิ์ (ผอ.กลุ่มบริการสารสนเทศ)	นักวิชาการสิ่งแวดล้อม ชำนาญการพิเศษ	กำกับ ดูแลการให้บริการ ศูนย์บริการประชาชน	๐๒-๒๗๘๘๔๐๐ ต่อ ๑๖๑๐ ๐๙๑-๐๑๐๐๕๕๙
๒.	นายวิศรุจน์ เมืองปลื้ม	นักวิชาการสิ่งแวดล้อม ปฏิบัติการ	หัวหน้างานศูนย์บริการ ประชาชน	๐๒-๒๗๘๘๔๐๐ ต่อ ๑๒๓๔ ๐๘๗-๐๑๒๔๔๔๐
๓.	นางณัฐธิดา จันทรสุข	นักวิชาการสิ่งแวดล้อม	รับผิดชอบงานศูนย์ข้อมูล ข่าวสาร และงานบริการ ศูนย์บริการประชาชน	๐๒-๒๗๘๘๔๐๐ ต่อ ๑๒๓๔ ๐๘๖-๗๗๔๔๔๖๖
๔.	นายชัยยุทธ์ มณีงาม	นักวิชาการสิ่งแวดล้อม	รับผิดชอบงานบริการสื่อ สารสนเทศ และงาน บริการศูนย์บริการ ประชาชน	๐๒-๒๗๘๘๔๐๐ ต่อ ๑๒๓๔ ๐๘๑-๒๕๓๒๙๘๓
๕.	นางสาวนันทฉัญ การสุวรรณ	นักวิชาการสิ่งแวดล้อม	รับผิดชอบงานรับเรื่อง ร้องเรียน และงานบริการ ศูนย์บริการประชาชน	๐๒-๒๗๘๘๔๐๐ ต่อ ๑๒๓๔ ๐๙๖-๙๙๑๔๑๔๗

โดยกำหนดให้มาปฏิบัติหน้าที่ประจำ ณ เคาเตอร์บริการวันละ ๒ คน และให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับรายงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้อยู่ภายใต้บังคับบัญชาของหัวหน้าศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ให้บริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ และให้บริการสื่อสารสนเทศ

การมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ท่านอื่นปฏิบัติงานแทนในกรณีไม่อยู่ หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ดังนี้

ลำดับ	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหลัก	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานแทน
๑.	นายประภาสสิทธิ์ ศิริโพธิ์ (ผอ.กลุ่มบริการสารสนเทศ)	๑. นางสาวก้าไล ลิมสอน นักวิชาการสิ่งแวดล้อมชำนาญการ ๒. นายวิศรุจน์ เมืองปลื้ม นักวิชาการสิ่งแวดล้อมปฏิบัติการ
๒.	นายวิศรุจน์ เมืองปลื้ม	๑. นางสาวก้าไล ลิมสอน นักวิชาการสิ่งแวดล้อมชำนาญการ
๓.	นางณัฐธิดา จันทรสุข	๑. นางสาวนันทัญญ์ การสุวรรณ นักวิชาการสิ่งแวดล้อม ๒. นายชัยยุทธ มณีงาม นักวิชาการสิ่งแวดล้อม
๔.	นายชัยยุทธ มณีงาม	๑. นางณัฐธิดา จันทรสุข นักวิชาการสิ่งแวดล้อม ๒. นางสาวนันทัญญ์ การสุวรรณ นักวิชาการสิ่งแวดล้อม
๕.	นางสาวนันทัญญ์ การสุวรรณ	๑. นางณัฐธิดา จันทรสุข นักวิชาการสิ่งแวดล้อม ๒. นายชัยยุทธ มณีงาม นักวิชาการสิ่งแวดล้อม

หมายเหตุ : เมื่อผู้ได้รับมอบหมายลำดับแรกไม่อยู่ ให้ผู้ได้รับมอบหมายลำดับถัดไปปฏิบัติงานแทน

ส่วนที่ ๒ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

การปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการปกติ (วันจันทร์ – ศุกร์) เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

(๑) เวลาเริ่มปฏิบัติงาน ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

(๒) ให้จัดเวรสลับผลัดเปลี่ยนเปิดให้บริการช่วงเวลา ๑๒.๐๐ – ๑๓.๐๐ น.

(๓) ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ พิจารณากลับกรองเรื่อง ติดตามเรื่องค้าง และบันทึกข้อความสรุปเรื่องที่ส่วนราชการได้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณา ประสานเรื่องร้องเรียนโดยตรงกับหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งดำเนินการปรับแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนในแต่ละเรื่องให้มีความเหมาะสมตามสภาพปัญหา และพิจารณาประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็วเข้าตรวจสอบแก้ไขปัญหา

(๔) กรณีมีผู้โทรศัพท์ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ให้จดบันทึกเรื่องในแบบฟอร์มที่ศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมกำหนดไว้ ทั้งนี้ หากเป็นปัญหาเร่งด่วนเฉพาะหน้า ให้แจ้งหัวหน้าศูนย์บริการประชาชน หรือผู้อำนวยการกลุ่มบริการสารสนเทศ เพื่อเข้าตรวจสอบดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวทันที

(๕) กำหนดให้เจ้าหน้าที่จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน เรื่องรายงานจากส่วนราชการ และจัดเก็บแฟ้มเรื่องร้องเรียนให้มีความสะดวกในการค้นหา

ส่วนที่ ๓ วิธีการรับเรื่อง/ร้องเรียนร้องทุกข์/การให้คำปรึกษาของศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

๓.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ

๓.๒ กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควร ประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

๓.๓ กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ และช่องทางออนไลน์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้ จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

(๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล มิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้อง มิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

๓.๔ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร/การให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

(๒) หากสามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

(๓) หากไม่สามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้โทรศัพท์ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมารับเรื่องและให้บริการข้อมูลข่าวสาร/คำปรึกษาทันที ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

(๔) ให้เจ้าหน้าที่บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

ส่วนที่ ๔ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นเรื่องที่อยู่ในภารกิจ สส.

(๒) เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นเรื่องที่มีได้อยู่ในภารกิจ สส.

หมายเหตุ กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่นๆที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชา ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

ขั้นตอนที่ ๓

● กรณีเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นเรื่องที่อยู่ในภารกิจกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

(๑) ส่งเรื่องให้หน่วยงานภายใน สส. ที่เกี่ยวข้อง ผ่านช่องทางโทรศัพท์/

ระบบ e-petition/หนังสือราชการ (ดำเนินการภายใน ๒ วันทำการ)

(๒) ติดตามเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางโทรศัพท์/e-mail/

หนังสือราชการ (ดำเนินการภายใน ๕ วันทำการ)

(๓) แจ้งผลการดำเนินงาน ผ่านช่องทางโทรศัพท์/e-mail/หนังสือราชการ

(ดำเนินการภายใน ๑ วันทำการ)

(๔) ปิดเรื่องราวร้องทุกข์

● กรณีเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นเรื่องที่มีได้อยู่ในภารกิจกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

(๑) ส่งเรื่องให้หน่วยงานภายนอก สส. ที่เกี่ยวข้อง ผ่านช่องทางโทรศัพท์/

ระบบ e-petition/หนังสือราชการ (ดำเนินการภายใน ๑ วันทำการ)

(๒) ติดตามเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางระบบ e-petition

(ดำเนินการภายใน ๗ วันทำการ)

(๓) แจ้งผลการดำเนินงาน ผ่านช่องทางโทรศัพท์/e-mail/หนังสือราชการ

(ดำเนินการภายใน ๑ วันทำการ)

(๔) ปิดเรื่องราวร้องทุกข์

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานทั้งสิ้น

๑. เรื่องร้องเรียนที่ไม่ซับซ้อน ใช้เวลาปฏิบัติงานรวมไม่เกิน ๑๐ วันทำการ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ซับซ้อน ใช้เวลาปฏิบัติงานเกินกว่า ๑๕ วัน แต่ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๔ จัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชา

ตามลำดับ

ส่วนที่ ๕ ขั้นตอนการรับโทรศัพท์ของศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

ขั้นตอนที่ ๑ กล่าวคำทักทาย ตามตัวอย่างดังนี้

บทสนทนา : “สวัสดีครับ/ค่ะ ศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม นางสาวนันทน์ญ

การสุวรรณ รับสาย ยินดีให้บริการครับ/ค่ะ ต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านใด ครับ/ค่ะ”

ขั้นตอนที่ ๒ สอบถามปัญหาความเดือดร้อน/ฟังเพื่อจับประเด็น โดยให้ทราบข้อมูลสำคัญ เพื่อนำไปบันทึกในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

- ปัญหา
- สาเหตุ
- ใคร
- ทำอะไร
- ที่ไหน
- เมื่อใด
- อย่างไร
- ความประสงค์ของผู้ร้อง คืออะไร

ขั้นตอนที่ ๓ การจบการสนทนา ตัวอย่างดังนี้

บทสนทนา : “ต้องการเพิ่มรายละเอียดอื่นอีกมั้ครับ/ค่ะ ขอขอบคุณที่ใช้บริการ สวัสดี ครับ/ค่ะ”

ขั้นตอนที่ ๔ การกรอกข้อมูลที่สอบถามได้ในแบบฟอร์ม

ขั้นตอนที่ ๕ สรุปรวบรวมแบบฟอร์มเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมดำเนินการต่อไป

ข้อแนะนำในการให้บริการทางโทรศัพท์ของศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

(๑) พูดในเชิงบวก มีน้ำเสียงเต็มใจให้บริการ มีจังหวะการพูดที่เหมาะสม ลำดับการให้ข้อมูลเป็นขั้นตอนเข้าใจง่ายและชัดเจน

(๒) ทักษะในการฟัง ฟังอย่างตั้งใจ ฟังจนจบ ไม่ขัดจังหวะหรือพูดแทรกมีการตอบรับคำเป็นระยะ

(๓) ต้องใจเย็น อดทนกับการต่อว่าของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยใช้ น้ำเสียงสุภาพ

(๔) ควรหลีกเลี่ยงคำพูดที่ยั่วแหย่ให้เกิดเรื่องร้องเรียน

(๕) กรณีให้ประชาชนถือสายรอระหว่างการค้นหาข้อมูล “กรุณาถือสายรอสักครู่ กระผม/ดิฉันจะทำการตรวจสอบข้อมูลให้ครับ/ค่ะ

(๖) กรณีมีประชาชน โทรเล่น /โทรผิด/โรคจิต ให้จบการสนทนาตามตัวอย่างดังนี้

บทสนทนา : “ขอภัยครับ/ค่ะ ที่นี้ศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม หากไม่สอบถาม

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องขออนุญาตวางสาย ขอขอบคุณที่ใช้บริการ สวัสดีครับ/ค่ะ”

ส่วนที่ ๖ การให้บริการประชาชน ณ ศูนย์บริการประชาชน ชั้น ๒ อาคารกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

ขั้นตอนที่ ๑ เมื่อผู้รับบริการเดินทางมาถึงอาคารกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม เจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และแม่บ้าน กล่าวคำทักทายตามตัวอย่าง ดังนี้

เจ้าหน้าที่ สส. : “สวัสดีครับ/ค่ะ กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมยินดีต้อนรับครับ/ค่ะ”

เจ้าหน้าที่ สส. : “ไม่ทราบว่าวันนี้ท่านต้องการติดต่อราชการเรื่องใดครับ/ค่ะ?”

ขั้นตอนที่ ๒ เมื่อทราบวัตถุประสงค์การมารับบริการ และหน่วยงานติดต่อที่แน่ชัด ให้เจ้าหน้าที่นำ หรือแนะนำให้ผู้รับบริการไปรับบริการที่หน่วยงาน ตามตัวอย่างดังนี้

ผู้รับบริการ : “ต้องการติดต่อศูนย์บริการประชาชนครับ ไม่ทราบว่าอยู่ที่ไหน?”

เจ้าหน้าที่ สส. : “ศูนย์บริการประชาชนอยู่ชั้น ๒ ครับ/ค่ะ ท่านสามารถเดินขึ้นบันไดด้าน

ซ้ายมือขึ้นไป หรือขึ้นลิฟต์ด้านหน้าอาคารได้เลยครับ/ค่ะ ศูนย์บริการ

ประชาชนจะอยู่ห้องแรกด้านซ้ายมือครับ/ค่ะ”.....

เจ้าหน้าที่ สส. : “กระผม/ดิฉัน สามารถนำท่านไปได้ครับ/ค่ะ” “เชิญตามมาทางนี้เลยครับ/ค่ะ”

กรณีที่ไม่ทราบหน่วยงานที่แน่ชัดให้แนะนำให้ผู้รับบริการมาที่ศูนย์บริการประชาชนชั้น ๒ ตามตัวอย่างดังนี้

เจ้าหน้าที่ สส. : “ถ้าอย่างนั้นกระผม/ดิฉัน ขออนุญาตนำท่านไปรอรับบริการที่ศูนย์บริการประชาชนชั้น ๒ นะครับ/นะคะ”

“เชิญตามมาทางนี้เลยครับ/ค่ะ”

ขั้นตอนที่ ๓ เมื่อผู้รับบริการเดินทางมาถึงศูนย์บริการประชาชน ชั้น ๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนจะต้องกล่าวทักทาย แนะนำตัว และสอบถามวัตถุประสงค์การมารับบริการ พร้อมจัดหาที่นั่งให้ผู้รับบริการ กรณีที่จะต้องรอรับบริการนานเกินกว่า ๑๐ นาที ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนจัดหาน้ำดื่มให้ผู้รับบริการด้วย หรือตามความเหมาะสม และกล่าวลงท้ายกับผู้รับบริการตามตัวอย่างดังนี้

เจ้าหน้าที่ สส. : “กระผม/ดิฉัน จะรีบประสานงาน/ดำเนินการให้ท่านครับ/ค่ะ”

“กรุณารอสักครู่ครับ/ค่ะ”

ขั้นตอนที่ ๔ ดำเนินการ/ประสานงานเจ้าหน้าที่หน่วยงานภายในให้มาให้บริการผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนชั้น ๒ กรณีที่จำเป็นต้องให้ผู้รับบริการไปรับบริการ ณ หน่วยงาน ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนประสานเจ้าหน้าที่หน่วยงานมารับผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน หรือเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนจะต้องนำผู้รับบริการไปส่ง ณ หน่วยงาน และกล่าวลงท้ายกับผู้รับบริการ ตามตัวอย่างดังนี้

เจ้าหน้าที่ สส. : “ท่านผู้รับบริการครับ (ถ้าทราบชื่อให้เรียกชื่อด้วยความสุภาพ) กระผม/ดิฉัน
ได้ประสานงานกับเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องแล้ว และได้รับแจ้งว่าหากท่านไปพบเจ้าหน้าที่ที่
หน่วยงานจะสามารถให้บริการท่านได้ดีกว่า จึงขออนุญาตนำท่านไปยังหน่วยงานเจ้าของ
เรื่องนะครับ/คะ”
“เชิญตามมาทางนี้เลยครับ/คะ”

กรณีที่ผู้รับบริการเป็นสตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้ป่วยที่ต้องการรถเข็น เจ้าหน้าที่กรมส่งเสริม
คุณภาพสิ่งแวดล้อม เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และแม่บ้าน จะต้องนำรถเข็นมาให้บริการทันที และ
บริการนำส่งผู้รับบริการไปยังหน่วยงานที่ติดต่อ หรือศูนย์บริการประชาชนชั้น ๒ อาคารกรมส่งเสริม
คุณภาพสิ่งแวดล้อม

ส่วนที่ ๗ การติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพ สิ่งแวดล้อม

กำหนดให้เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ต้องจัดทำบันทึก
รายงานการปฏิบัติงาน รายงานการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ รายงานจำนวนผู้มารับ
บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน รายงานความพึงพอใจในการรับบริการ และรายงานอื่นๆ เป็นประจำทุก
สิ้นเดือน ผ่านหัวหน้าศูนย์บริการประชาชน เพื่อรายงานให้ผู้อำนวยการกลุ่มบริการสารสนเทศ
ศูนย์สารสนเทศสิ่งแวดล้อมทราบ และให้จัดทำบันทึกรายงานการปฏิบัติงานราย ๖ เดือน รายงานแก่
ผู้บริหารกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมเพื่อทราบ