



คู่มือการปฏิบัติงาน
ศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม
(ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) พ.ศ. 2564

กลุ่มบริการสารสนเทศ ศูนย์สารสนเทศสิ่งแวดล้อม
กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

มกราคม 2564



คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

วัตถุประสงค์

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

ขอบเขตการให้บริการของศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

- (1) งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะของประชาชน
- (2) งานบริการให้ข้อมูลข่าวสารของราชการ พรบ.ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.2540
- (3) งานบริการสื่อสิ่งแวดล้อม
- (4) งานบริการรับสมัครฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อม (e-learning)
- (5) งานบริการห้องสมุด
- (6) งานอื่นๆ ตามนโยบายของรัฐบาล และนโยบายของผู้บริหาร

ช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

- (1) โทรศัพท์ 02 2788444 และสายด่วน Green Call 1310 กด 8
- (2) ช่องทางออนไลน์

- Facebook : กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ผ่านกล่องข้อความ (Inbox)

<https://www.facebook.com/deqp.th/>

- 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_59/

- Line@ : @DEQP

- (3) รับบริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน ชั้น 2 อาคารกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม
- (4) ส่งจดหมายมาที่ศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม 49 ซอย 30 ถนนพระรามที่ 6 แขวง/เขต พญาไท กรุงเทพฯ 10400

ส่วนที่ 1 โครงสร้างการปฏิบัติงานของศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

ตามคำสั่งกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่ 286/2549 ลงวันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2549 เรื่อง จัดตั้งศูนย์บริการประชาชนกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

1. ผู้อำนวยการศูนย์สารสนเทศสิ่งแวดล้อม รับผิดชอบในการบริหารจัดการด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน

2. เลขาธิการกรม รับผิดชอบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ติดตาม เร่งรัด กำกับดูแลให้เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานได้รับการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด และแจ้งผลการดำเนินงานให้กับประชาชนผู้ร้องและหน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียนได้รับทราบ

3. ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รับผิดชอบในการประสานและสนับสนุนการปฏิบัติงานร่วมกับศูนย์บริการร่วมกระทรวงในภารกิจที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน

และ ตามคำสั่งกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่ 62/2563 ลงวันที่ 21 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพงานบริการประชาชนของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้เป็นไปตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

1. รวบรวม ศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เพื่อพัฒนาคุณภาพงานบริการประชาชนของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม และใช้ประกอบการดำเนินการประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self-Assessment) ตามแบบประเมินตนเอง (Self-Checklist) ในการสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก พร้อมทั้งกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบในแต่ละประเด็นที่เกี่ยวข้อง

2. จัดทำแผนการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพงานบริการประชาชนของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้เป็นไปตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

3. เสนอแผนการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพงานบริการประชาชนของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ต่ออธิบดีกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

4. ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม และรายงานผลต่ออธิบดีกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

5. ปฏิบัติงานอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

รายชื่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ดังนี้

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่งปกติ	หน้าที่	โทรศัพท์
1.	นายประภาสสิทธิ์ ศิริโพธิ์ (ผอ.กลุ่มบริการสารสนเทศ)	นักวิชาการสิ่งแวดล้อม ชำนาญการพิเศษ	กำกับ ดูแลการให้บริการ ศูนย์บริการประชาชน	02-2788400 ต่อ 1610 091-0100559
2.	นางสาวก้ำโล ลิ้มสอน	นักวิชาการสิ่งแวดล้อม ชำนาญการ	ผู้รับผิดชอบหลักการบริการ ห้องสมุดและเครือข่าย	02-2788400 ต่อ 1230 089-9244951
3.	นายวิศรุจน์ เมืองปลื้ม	นักวิชาการสิ่งแวดล้อม ชำนาญการ	ผู้รับผิดชอบหลักการบริการ ศูนย์บริการประชาชน	02-2788400 ต่อ 1234 087-0124440
4.	นางณัฐธิดา จันทร์สุข	นักวิชาการสิ่งแวดล้อม	รับผิดชอบงานศูนย์ข้อมูล ข่าวสาร และงานบริการ ศูนย์บริการประชาชน	02-2788400 ต่อ 1235 086-7744466
5.	นายชัยยุทธ์ มณีงาม	นักวิชาการสิ่งแวดล้อม	รับผิดชอบงานบริการสื่อ สารสนเทศ และงานบริการ ศูนย์บริการประชาชน	02-2788400 ต่อ 1231 081-2532983
6.	นางสาวนันทัญญ์ การสุวรรณ	นักวิชาการสิ่งแวดล้อม	รับผิดชอบงานรับเรื่อง ร้องเรียน และงานบริการ ศูนย์บริการประชาชน	02-2788400 ต่อ 1231 096-9914147
7.	นายธรรมฤทธิ์ มาตรนอก	นักวิชาการเผยแพร่	รับผิดชอบงานบริการ ห้องสมุดและเครือข่าย	02-2788400 ต่อ 1231 097-2098615
8.	นางสาวโอลดา หลีชัย	บรรณารักษ์	รับผิดชอบงานบริการ ห้องสมุดและเครือข่าย	02-2788400 ต่อ 1233 089-6789608
9.	นายเกรียงสิทธิ์ วัฒนวรศิริ รัตน์	เจ้าหน้าที่บริหารงาน ทั่วไป	รับผิดชอบงานบริการ ห้องสมุดและเครือข่าย	02-2788400 ต่อ 1233 062-9245695

โดยกำหนดให้มาปฏิบัติหน้าที่ประจำ ณ เคาเตอร์บริการวันละ 3 คน และให้มีหน้าที่รับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ จัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับ รายงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของผู้อำนวยการกลุ่มบริการสารสนเทศ ให้บริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ และให้บริการสื่อสารสนเทศ

การมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ท่านอื่นปฏิบัติงานแทนในกรณีไม่อยู่ หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ดังนี้

ลำดับ	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหลัก	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานแทน
1.	นายประภาสสิทธิ์ ศิริโพธิ์ (ผอ.กลุ่มบริการสารสนเทศ)	1. นางสาวก้าไล ลิมสอน นักวิชาการสิ่งแวดล้อมชำนาญการ 2. นายวิศรจัน เมืองปลื้ม นักวิชาการสิ่งแวดล้อมชำนาญการ
2.	นายวิศรจัน เมืองปลื้ม	1. นางสาวก้าไล ลิมสอน นักวิชาการสิ่งแวดล้อมชำนาญการ
3.	นางณัฐธิดา จันทรสุข	1. นางสาวนันทัญญ์ การสุวรรณ นักวิชาการสิ่งแวดล้อม 2. นายชัยยุทธ์ มณีงาม นักวิชาการสิ่งแวดล้อม
4.	นายชัยยุทธ์ มณีงาม	1. นางณัฐธิดา จันทรสุข นักวิชาการสิ่งแวดล้อม 2. นางสาวนันทัญญ์ การสุวรรณ นักวิชาการสิ่งแวดล้อม
5.	นางสาวนันทัญญ์ การสุวรรณ	1. นางณัฐธิดา จันทรสุข นักวิชาการสิ่งแวดล้อม 2. นายชัยยุทธ์ มณีงาม นักวิชาการสิ่งแวดล้อม
6.	นายธรรมฤทธิ์ มาตรฐานอก	1. นางสาวไอลดา หลีชัย บรรณารักษ์ 2. นายเกรียงสิทธิ์ วัฒนวราศิริรัตน์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
7.	นางสาวไอลดา หลีชัย	1. นายธรรมฤทธิ์ มาตรฐานอก นักวิชาการเผยแพร่ 2. นายเกรียงสิทธิ์ วัฒนวราศิริรัตน์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
8.	นายเกรียงสิทธิ์ วัฒนวราศิริรัตน์	1. นายธรรมฤทธิ์ มาตรฐานอก นักวิชาการเผยแพร่ 2. นางสาวไอลดา หลีชัย บรรณารักษ์

หมายเหตุ : เมื่อผู้ได้รับมอบหมายลำดับแรกไม่อยู่ ให้ผู้ได้รับมอบหมายลำดับถัดไปปฏิบัติงานแทน

ส่วนที่ 2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

การปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการปกติ (วันจันทร์ – ศุกร์) เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

(1) เวลาเริ่มปฏิบัติงาน 08.30 – 16.30 น.

(2) ให้จัดเวรสลับผลัดเปลี่ยนเปิดให้บริการช่วงเวลา 12.00 – 13.00 น. ดังนี้

วัน	ผู้ปฏิบัติงานช่วงเวลา 12.00 – 13.00 น.
จันทร์	นางณัฐธิดา จันทรสุข
อังคาร	นายชัยยุทธ์ มณีงาม
พุธ	นางสาวนันทัญญ์ การสุวรรณ
พฤหัสบดี	นางสาวไอลดา หลีชัย
ศุกร์	นายธรรมฤทธิ์ มาตรฐานอก

หมายเหตุ : หากผู้ปฏิบัติงานตามตารางเวรไม่สามารถปฏิบัติงานได้ นายวิศรจัน เมืองปลื้ม จะเป็นผู้สั่งการมอบหมายคนอื่น หรือปฏิบัติงานเอง

(3) ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ พิจารณากลับกรองเรื่อง ติดตามเรื่องค้าง และบันทึกข้อความสรุปเรื่องที่ส่วนราชการได้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณา ประสานเรื่องร้องเรียนโดยตรงกับหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งดำเนินการปรับแนวทางวิธีการรับเรื่องร้องเรียนในแต่ละเรื่องให้มีความเหมาะสมตามสภาพปัญหา และพิจารณาประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็วเข้าตรวจสอบแก้ไขปัญหา

(4) กรณีมีผู้โทรศัพท์ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ให้จัดบันทึกเรื่องในรูปแบบฟอร์มที่ศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมกำหนดไว้ ทั้งนี้ หากเป็นปัญหาเร่งด่วนเฉพาะหน้า ให้แจ้งหัวหน้าศูนย์บริการประชาชน หรือผู้อำนวยการกลุ่มบริการสารสนเทศ เพื่อเข้าตรวจสอบดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวทันที

(5) กำหนดให้เจ้าหน้าที่จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน เรื่องรายงานจากส่วนราชการ และจัดเก็บแฟ้มเรื่องร้องเรียนให้มีความสะดวกในการค้นหา

ส่วนที่ 3 วิธีการรับเรื่อง/ร้องเรียนร้องทุกข์/การให้คำปรึกษาของศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

3.1 การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

- (1) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด
- (2) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ

3.2 กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

- (1) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควร ประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- (2) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง
- (3) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง
- (4) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

3.3 กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ และช่องทางออนไลน์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

- (1) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- (2) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น
- (3) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้
- (4) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

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

(6) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(7) กรณีการใช้งานระบบ e-petition เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบต้องจดบันทึกข้อบกพร่องของระบบ และข้อเสนอแนะการปรับปรุงระบบ พร้อมรายงานให้ผู้บริหารทราบทุกรอบการประเมิน (6 เดือน) และทำบันทึกรายงานแก่กองตรวจราชการ สำนักงานปลัด ทส. ในฐานะผู้รับผิดชอบหลักในการดูแล บำรุงรักษาระบบต่อไป ในกรณีพบข้อบกพร่องจากการแจ้งของประชาชน ให้รายงานผู้บริหารทราบทันที และประสานกองตรวจราชการ สำนักงานปลัด ทส. ทราบทางวาจา เพื่อเร่งดำเนินการแก้ไข พร้อมทำบันทึกรายงานแก่กองตรวจราชการ สำนักงานปลัด ทส. ทราบภายใน 5 วันทำการ

3.4 การให้บริการข้อมูลข่าวสาร/การให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการดังนี้

(1) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

(2) หากสามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

(3) หากไม่สามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้โทรศัพท์ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมารับเรื่องและให้บริการข้อมูลข่าวสาร/คำปรึกษาทันที ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 ให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

(4) ให้เจ้าหน้าที่บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

ส่วนที่ 4 ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

ขั้นตอนที่ 1 รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(1) กรณีรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์ ให้ดำเนินการรับสายภายใน 15 วินาที

(2) กรณีรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทางออนไลน์ ให้เจ้าหน้าที่ตอบกลับ/รับเรื่อง ภายใน 1 ชั่วโมง

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น 2 กรณี

(1) เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นเรื่องที่อยู่ในภารกิจ สส.

(2) เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นเรื่องที่มีได้อยู่ในภารกิจ สส.

หมายเหตุ กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่นที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชา มิให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

ขั้นตอนที่ 3

- กรณีเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นเรื่องที่อยู่ในภารกิจกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม
 - (1) ส่งเรื่องให้หน่วยงานภายใน สส. ที่เกี่ยวข้อง ผ่านช่องทางโทรศัพท์/ระบบ e-petition/หนังสือราชการ (ดำเนินการภายใน 2 วันทำการ)
 - (2) ติดตามเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางโทรศัพท์/e-mail/หนังสือราชการ (ดำเนินการภายใน 5 วันทำการ)
 - (3) แจ้งผลการดำเนินงาน ผ่านช่องทางโทรศัพท์/e-mail/หนังสือราชการ (ดำเนินการภายใน 1 วันทำการ)
 - (4) ปิดเรื่องราวร้องทุกข์ / ประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน
- กรณีเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นเรื่องที่มีได้อยู่ในภารกิจกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม
 - (1) ส่งเรื่องให้หน่วยงานภายนอก สส. ที่เกี่ยวข้อง ผ่านช่องทางโทรศัพท์/ระบบ e-petition/หนังสือราชการ (ดำเนินการภายใน 1 วันทำการ)
 - (2) ติดตามเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางระบบ e-petition (ดำเนินการภายใน 7 วันทำการ)
 - (3) แจ้งผลการดำเนินงาน ผ่านช่องทางโทรศัพท์/e-mail/หนังสือราชการ (ดำเนินการภายใน 1 วันทำการ)
 - (4) ปิดเรื่องราวร้องทุกข์ / ประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน
- กรณีเป็นเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ
 - (1) จัดทำบันทึกข้อความ โดยกำหนดชั้นความลับ เสนออธิบดีกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมพิจารณาอบหมาย / สั่งการ (ดำเนินการภายใน 1 วันทำการ)
 - (2) ติดตามเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ดำเนินการภายใน 20 วันทำการ)
 - (3) แจ้งผลการดำเนินงาน หนังสือราชการ (ดำเนินการภายใน 1 วันทำการ)
 - (4) ปิดเรื่องราวร้องทุกข์ / ประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานทั้งสิ้น

1. เรื่องร้องเรียนที่ไม่ซับซ้อน ใช้เวลาปฏิบัติงานรวมไม่เกิน 10 วันทำการ
2. เรื่องร้องเรียนที่ซับซ้อน ใช้เวลาปฏิบัติงานเกินกว่า 15 วัน แต่ไม่เกิน 30 วันทำการ

ขั้นตอนที่ 4 จัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ขั้นตอนการรับโทรศัพท์ของศูนย์บริการประชาชน (Call Center) กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

ขั้นตอนที่ 1 กล่าวคำทักทาย ตามตัวอย่างดังนี้

บทสนทนา : “สวัสดีครับ/ค่ะ ศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม นางสาวนันทัญญ์ การสุวรรณ รับสาย ยินดีให้บริการครับ/ค่ะ ต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านใด ครับ/ค่ะ”

ขั้นตอนที่ 2 สอบถามปัญหาความเดือดร้อน/ฟังเพื่อจับประเด็น โดยให้ทราบข้อมูลสำคัญเพื่อนำไปบันทึกในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

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

ขั้นตอนที่ 3 การจบการสนทนา ตัวอย่างดังนี้

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

ขั้นตอนที่ 4 การกรอกข้อมูลที่สอบถามได้ในแบบฟอร์ม

ขั้นตอนที่ 5 สรุปรวบรวมแบบฟอร์มเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมดำเนินการต่อไป

ข้อเสนอแนะในการให้บริการทางโทรศัพท์ของศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

- (1) พูดในเชิงบวก มีน้ำเสียงเต็มใจให้บริการ มีจังหวะการพูดที่เหมาะสม ลำดับการให้ข้อมูลเป็นขั้นตอนเข้าใจง่ายและชัดเจน
- (2) ทักษะในการฟัง ฟังอย่างตั้งใจ ฟังจนจบ ไม่ขัดจังหวะหรือพูดแทรกมีการตอบรับคำเป็นระยะ
- (3) ต้องใจเย็น ออดทนกับการต่อว่าของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยใช้ น้ำเสียงสุภาพ
- (4) ควรหลีกเลี่ยงคำพูดที่ยั่วให้เกิดเรื่องร้องเรียน
- (5) กรณีให้ประชาชนถือสายรอระหว่างการค้นหาข้อมูล “กรุณาถือสายรอสักครู่ กระผม/ดิฉันจะทำการตรวจสอบข้อมูลให้ครับ/ค่ะ
- (6) กรณีมีประชาชน โทรเล่น /โทรผิด/โรคจิต ให้จบการสนทนาตามตัวอย่างดังนี้

บทสนทนา : “ขออภัยครับ/ค่ะ ที่นี่ศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม หากไม่สอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องขออนุญาตวางสาย ขอขอบคุณที่ใช้บริการ สวัสดีครับ/ค่ะ”

- (7) รับสายภายใน 5 ครั้ง นับจากสัญญาณโทรศัพท์ดังครั้งแรก
- (8) ยอมให้สายหลุดในการโทรครั้งแรก ไม่เกินร้อยละ 5 ของสายที่ติดต่อเข้ามาทั้งหมด

ส่วนที่ 6 การให้บริการประชาชน ณ ศูนย์บริการประชาชน ชั้น 2 อาคารกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

ขั้นตอนที่ 1 เมื่อผู้รับบริการเดินทางมาถึงอาคารกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม เจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และแม่บ้าน กล่าวคำทักทายตามตัวอย่าง ดังนี้

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

เจ้าหน้าที่ สส. : “ไม่ทราบว่าคุณนี้ท่านต้องการติดต่อราชการเรื่องใดครับ/คะ?”

ขั้นตอนที่ 2 เมื่อทราบวัตถุประสงค์การมารับบริการ และหน่วยงานติดต่อที่แน่ชัด ให้เจ้าหน้าที่นำ หรือแนะนำให้ผู้รับบริการไปรับบริการที่หน่วยงาน ตามตัวอย่างดังนี้

ผู้รับบริการ : “ต้องการติดต่อศูนย์บริการประชาชนครับ ไม่ทราบว่าอยู่ที่ไหน?”

เจ้าหน้าที่ สส. : “ศูนย์บริการประชาชนอยู่ชั้น 2 ครับ/คะ ท่านสามารถเดินขึ้นบันไดด้าน ซ้ายมือขึ้นไป หรือขึ้นลิฟท์ด้านหน้าอาคารได้เลยครับ/คะ ศูนย์บริการ ประชาชนจะอยู่ห้องแรกด้านซ้ายมือครับ/คะ”

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

กรณีที่ ไม่ทราบหน่วยงานที่แน่ชัดให้แนะนำให้ผู้รับบริการมาที่ศูนย์บริการประชาชนชั้น 2 ตามตัวอย่างดังนี้

เจ้าหน้าที่ สส. : “ถ้าอย่างนั้นกระผม/ดิฉัน ขออนุญาตนำท่านไปรอรับบริการที่ศูนย์บริการประชาชนชั้น 2 นะครับ/คะ”

“เชิญตามมาทางนี้เลยครับ/คะ”

ขั้นตอนที่ 3 เมื่อผู้รับบริการเดินทางมาถึงศูนย์บริการประชาชน ชั้น 2 เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการประชาชนจะต้องกล่าวทักทาย แนะนำตัว และสอบถามวัตถุประสงค์การมารับบริการ พร้อมจัดหาที่นั่งให้ผู้รับบริการ กรณีที่จะต้องรอรับบริการนานเกินกว่า 10 นาที ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ ประชาชนจัดหาน้ำดื่มให้ผู้รับบริการด้วย หรือตามความเหมาะสม และกล่าวลงท้ายกับผู้รับบริการ ตามตัวอย่างดังนี้

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

“กรุณารอสักครู่ครับ/คะ”

ขั้นตอนที่ 4 ดำเนินการ/ประสานงานเจ้าหน้าที่หน่วยงานภายในให้มาให้บริการ ผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนชั้น 2 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”

กรณีที่ได้รับบริการเป็นสตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้ป่วยที่ต้องการรถเข็น เจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และแม่บ้าน จะต้องนำรถเข็นมาให้บริการทันที และบริการนำส่งผู้รับบริการไปยังหน่วยงานที่ติดต่อ หรือศูนย์บริการประชาชน ชั้น 2 อาคารกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

ส่วนที่ 7 การให้บริการสื่อที่ผลิตโดยกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

ขั้นตอนที่ 1 เมื่อผู้รับบริการติดต่อ ประสานขอรับบริการสื่อที่ผลิตโดยกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ โทรศัพท์ ช่องการสนทนาออนไลน์ หรือมารับบริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน ชั้น 2 อาคารกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กล่าวคำทักทาย ตามตัวอย่าง ดังนี้

เจ้าหน้าที่ สส. : “สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการสื่อที่ผลิตโดยกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมประเด็นไหน? และต้องการสื่อประเภทไหนครับ?”

ขั้นตอนที่ 2 เมื่อทราบความต้องการของผู้รับบริการ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำบริการสื่อตามตัวอย่างดังนี้

เจ้าหน้าที่ สส. : “สำหรับสื่อที่ท่านต้องการ กระผม/ดิฉัน จะรีบดำเนินการให้ท่านโดยเร็วครับ แต่เนื่องจากกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมได้เปลี่ยนแปลงนโยบายการผลิตสื่อเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้บริการ กระผม/ดิฉัน ขอแนะนำช่องทางการเข้าถึงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่ <http://www.deqp.go.th> หัวข้อ สื่อสิ่งแวดล้อม ที่อยู่บริเวณด้านบนเว็บไซต์ครับ/ค่ะ”
“หรือเข้าไปใช้บริการได้ที่แอปพลิเคชันหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของกรมฯ ได้ที่แอปพลิเคชัน “Green Digital Library” ท่านสามารถดาวน์โหลดใช้งานได้ทั้งระบบ IOS และ Androi ฟรี ไม่มีค่าใช้จ่ายครับ/ค่ะ”

ขั้นตอนที่ 3 ให้เจ้าหน้าที่สืบค้นสื่อที่ผู้รับบริการต้องการ และส่ง URL Link สื่อให้ผู้รับบริการ หากผู้รับบริการมารับบริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน ชั้น 2 อาคารกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ให้เจ้าหน้าที่จัดหาคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการ และคอยช่วยเหลือ แนะนำการใช้งานแก่ผู้รับบริการ หากผู้รับบริการต้องการสื่อที่เป็นรูปเล่ม และกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมยังมีให้บริการอยู่ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการจัดเตรียมสื่อ และนำส่งผู้รับบริการด้วย

ขั้นตอนที่ 4 เมื่อเจ้าหน้าที่บริการเสร็จแล้ว ให้จดบันทึกข้อมูลผู้รับบริการ ข้อมูลสื่อ และจำนวนสื่อที่ให้บริการไว้ด้วย พร้อมสรุปผลรายงานแก่ผู้บังคับบัญชาตามลำดับต่อไป

ข้อเสนอแนะการให้บริการ : หากสื่อที่ผู้รับบริการต้องการนั้น ไม่สามารถจัดหามาให้บริการได้ ให้เจ้าหน้าที่ชี้แจงสาเหตุแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพ และขอชื่อที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลที่ติดต่อได้ และให้รับดำเนินการประสานงานหน่วยงานต้นสังกัดที่ผลิตสื่อ เพื่อจัดหาให้บริการโดยเร็ว

ส่วนที่ 8 การให้บริการรับสมัครฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อม (e-learning)

ขั้นตอนที่ 1 เมื่อผู้รับบริการติดต่อประสานสมัครฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อม (e-learning) ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ โทรศัพท์ ช่องการสนทนาออนไลน์ หรือมารับบริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน ชั้น 2 อาคารกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กล่าวคำทักทาย ตามตัวอย่าง ดังนี้

เจ้าหน้าที่ สส. : “สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการสมัครฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อม (e-learning) หลักสูตรไหนครับ/ค่ะ?”

ขั้นตอนที่ 2 เมื่อทราบความต้องการของผู้รับบริการ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำบริการสื่อตามตัวอย่างดังนี้

เจ้าหน้าที่ สส. : “สำหรับการสมัครฝึกอบรมที่ท่านต้องการ อบรม/ดิฉัน ขอแนะนำช่องทางสมัคร และขั้นตอนการเข้าเรียนหลักสูตรออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์ กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่ <http://www.deqp.go.th> หัวข้อ สารสนเทศสิ่งแวดล้อม > หัวข้อย่อย เรียนรู้ออนไลน์ e-learning ที่อยู่บริเวณด้านบนเว็บไซต์ครับ/ค่ะ”

“จากนั้นท่านสามารถเลือกหลักสูตรที่ต้องการ และกดสมัครโดยดำเนินการตามขั้นตอนที่ระบบแนะนำครับ/ค่ะ”

“หากท่านมีข้อสงสัย หรือมีปัญหาการใช้งาน สามารถแจ้งอบรม/ดิฉันได้ที่หมายเลขนี้ครับ/ค่ะ”

ขั้นตอนที่ 3 เมื่อเจ้าหน้าที่บริการเสร็จแล้ว ให้จัดบันทึกข้อมูลผู้รับบริการ พร้อมสรุปผลรายงานแก่ผู้บังคับบัญชาตามลำดับต่อไป

ส่วนที่ 9 การให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

ขั้นตอนที่ 1 เมื่อผู้รับบริการติดต่อประสานสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ โทรศัพท์ ช่องการสนทนาออนไลน์ หรือมารับบริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน ชั้น 2 อาคารกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กล่าวคำทักทาย ตามตัวอย่าง ดังนี้

เจ้าหน้าที่ สส. : “สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศอะไรในห้องสมุดครับ/ค่ะ?”

ขั้นตอนที่ 2 เมื่อทราบความต้องการของผู้รับบริการ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำบริการสื่อตามตัวอย่างดังนี้

เจ้าหน้าที่ สส. : “สำหรับการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด อบรม/ดิฉัน ขอแนะนำช่องทาง และขั้นตอนการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ผ่านเว็บไซต์ กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่ <http://www.deqp.go.th> หัวข้อ สื่อสิ่งแวดล้อม > หัวข้อย่อย ห้องสมุดสีเขียว ที่อยู่บริเวณด้านบนเว็บไซต์ครับ/ค่ะ”

“จากนั้นท่านสามารถพิมพ์คำค้น เช่น ชื่อหนังสือ ชื่อผู้แต่ง หรือหัวเรื่องได้ในช่อง สืบค้น
ทรัพยากรห้องสมุด ระบบจะประมวลผลและแสดงข้อมูลทรัพยากรครับ/ค่ะ”
“สัญลักษณ์ท้ายเล่มที่เป็นเครื่องหมายถูกสีเขียว หมายถึง หนังสือมีพร้อมให้บริการ
ถ้าเป็นเครื่องหมายกากบาทสีแดง หมายถึง หนังสือมีผู้ยืมอยู่ และ DEQP หมายถึง
ห้องสมุดที่กรุงเทพฯ ส่วน ERTC คือ ห้องสมุดที่ศูนย์วิจัย คลอง 5 ปทุมธานี ครับ/ค่ะ”
“หากท่านมีข้อสงสัย หรือมีปัญหาการใช้งาน สามารถแจ้งกระผม/ดิฉันได้ที่หมายเลขนี้ครับ/ค่ะ”

ขั้นตอนที่ 3 เมื่อเจ้าหน้าที่บริการเสร็จแล้ว ให้จัดบันทึกข้อมูลผู้รับบริการ พร้อมสรุปผลรายงานแก่
ผู้บังคับบัญชาตามลำดับต่อไป

ส่วนที่ 10 การติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม
กำหนดให้เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ต้องจัดทำบันทึก
รายงานการปฏิบัติงาน รายงานการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ รายงานจำนวนผู้มารับ
บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน รายงานความพึงพอใจในการรับบริการ และรายงานอื่นๆ เป็นประจำทุก
สิ้นเดือน ผ่านหัวหน้าศูนย์บริการประชาชน เพื่อรายงานให้ผู้อำนวยการกลุ่มบริการสารสนเทศ
ศูนย์สารสนเทศสิ่งแวดล้อมทราบ และให้จัดทำบันทึกรายงานการปฏิบัติงานราย 6 เดือน รายงานแก่
ผู้บริหารกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมเพื่อทราบ

ส่วนที่ 11 ข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการ ศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ที่เป็นงานบริการผ่านระบบ online และงานบริการทางโทรศัพท์ (Call Center)

เพื่อให้การดำเนินงานบริการประชาชน ของศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ เกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ และเป็นไปตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมจะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการ ดังนี้

1. งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน จำนวน 2 บริการ คือ

1.1 งานบริการสื่อสิ่งแวดลอม ให้บริการผ่านช่องทาง เว็บไซต์ สส. <https://eservice.deqp.go.th/> มีข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการ คือ 1) กรณีที่สื่อถูก Upload ขึ้นให้บริการบนเว็บไซต์ จะต้องใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง หากมีปัญหาการ Download จะต้องแก้ไข ภายใน 24 ชั่วโมงหลังได้รับแจ้ง หรือพบปัญหา 2) กรณีติดต่อขอรับสื่ออื่นๆ ผ่านช่องทาง Chat หรือ Line เจ้าหน้าที่จะต้องตอบกลับ/รับเรื่อง ภายใน 1 ชั่วโมง

1.2 งานบริการฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อม (e-learning) ให้บริการผ่านช่องทาง https://e-learning.deqp.go.th/lrs_deqp/home2 มีข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการ คือ สามารถใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง หากมีปัญหาการเข้าใช้งาน จะต้องแก้ไข ภายใน 24 ชั่วโมงหลังได้รับแจ้ง หรือพบปัญหา

2. งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ ให้บริการผ่านช่องทาง ดังนี้

2.1 เว็บไซต์ สส. <https://www.deqp.go.th/new/> มีข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการ คือ สามารถใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง หากมีปัญหาการเข้าใช้งาน จะต้องแก้ไข ภายใน 24 ชั่วโมงหลังได้รับแจ้ง หรือพบปัญหา

2.2 เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี <http://www.oic.go.th/INFOCENTER3/382/> มีข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการ คือ สามารถใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง หากมีปัญหาการเข้าใช้งาน จะต้องรับเรื่องและประสานแก้ไขปัญหา ภายใน 24 ชั่วโมงหลังได้รับแจ้ง หรือพบปัญหา

3. งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้บริการผ่านช่องทาง ดังนี้

3.1 ร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์

- เฟซบุ๊ก สส. www.facebook.com/deqpth
- เว็บไซต์ สส. www.deqp.go.th
- ระบบรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ทส. http://petition.mnre.go.th/MNRE_PETITION_59/
- Email : callcenter@deqp.mail.go.th
- Line@ : @DEQP

มีข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการ คือ สามารถใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง หากมีข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องตอบกลับ/รับเรื่อง ภายใน 1 ชั่วโมง

4. งานบริการทางโทรศัพท์ (Call Center) มีข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการ คือ

- 1) เจ้าหน้าที่ต้องรับสายภายในครั้งแรกเข้าดิ่งไม่เกิน 15 วินาที
- 2) ยอมให้สายหลุดไป ไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน 5%
- 3) ให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก

5. งานบริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด ให้บริการผ่านช่องทาง <http://library.deqp.go.th/> มีข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการ คือ สามารถใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง หากมีปัญหาการเข้าใช้งาน จะต้องแก้ไข ภายใน 24 ชั่วโมงหลังได้รับแจ้ง หรือพบปัญหา

6. เจ้าหน้าที่จะต้องมีทักษะในการให้บริการ โดยเฉพาะประเด็นดังนี้

6.1 สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้

6.2 สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ

6.3 การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการ ด้วยไมตรีจิต และสุภาพ

ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม รับผิดชอบและมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการผ่านระบบ online และงานบริการทางโทรศัพท์ (Call Center) ของศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งยึดถือเป็นแนวปฏิบัติอย่างเคร่งครัดและจะปฏิบัติงานเต็มความสามารถในการทำหน้าที่ในทุกกรณี


.....
(นางณัฐธิดา จันทรสук)


.....
(นายชัยยุทธ์ มณีนงาม)


.....
(นางสาวนัทธัญ การสุวรรณ)


เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และงานบริการศูนย์บริการประชาชน



.....
(นายธรรมฤทธิ์ มาตรนอก)


.....
(นางสาวไอสดา หลีชัย)


.....
(นายเกรียงสิทธิ์ วัฒนวราศิริรัตน์)

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานบริการห้องสมุดและเครือข่าย


.....
(นางสาวกาลี ลิ้มสอน)
ผู้รับผิดชอบหลักการบริการ
ห้องสมุดและเครือข่าย


.....
(นายวิศรจน เมืองปลิม)
ผู้รับผิดชอบหลักการบริการ
ศูนย์บริการประชาชน


.....
(นายประภาสสิทธิ์ ศิริโพธิ์)

ผู้กำกับ ดูแลการให้บริการศูนย์บริการประชาชน
ผู้กำหนดมาตรฐานการให้บริการ



ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม



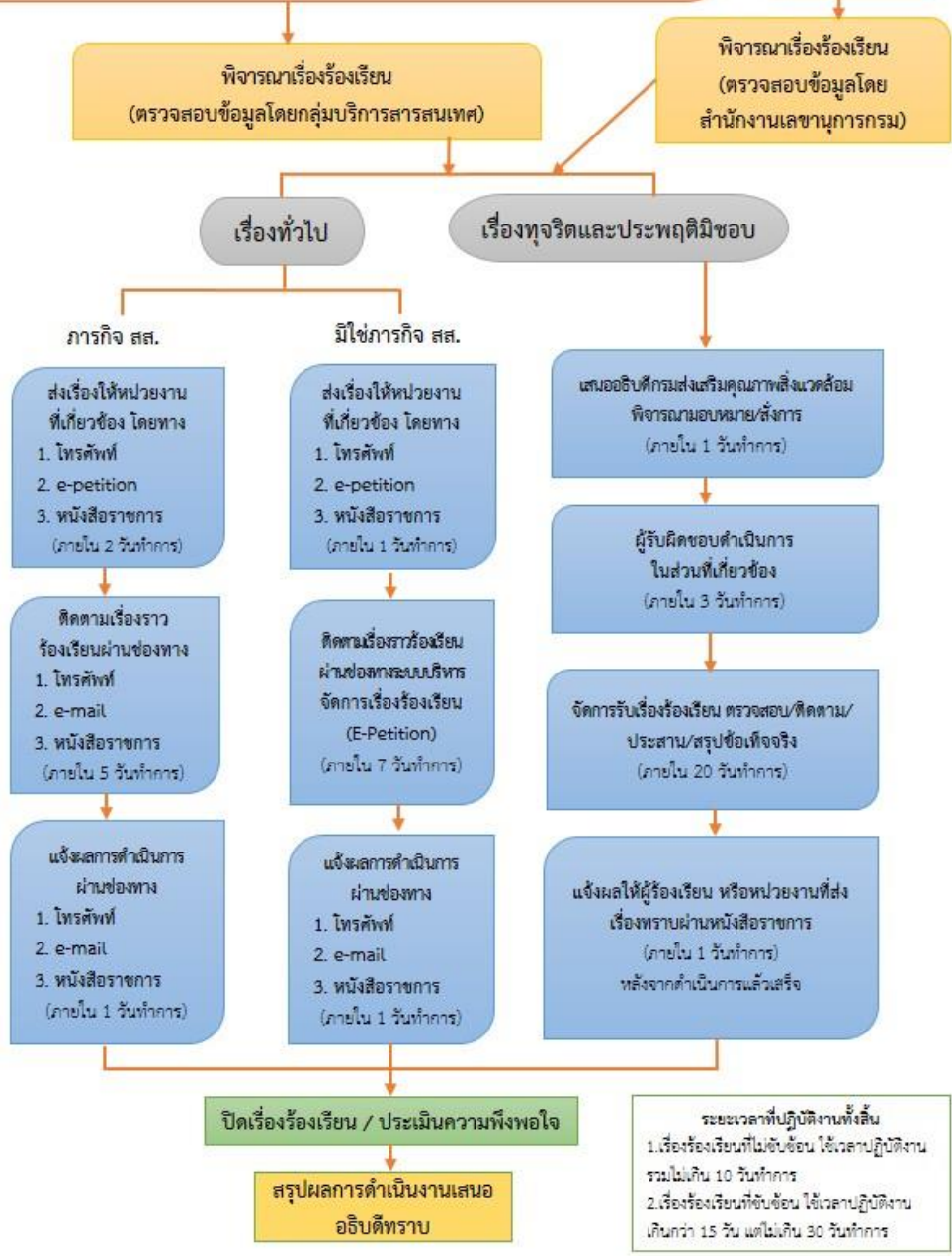
(1) โทรศัพท์ 02 2788444 และ สายด่วน Green Call 1310 กด 8

(2) ช่องทางออนไลน์

- Facebook : กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ผ่านกล่องข้อความ (Inbox)
- Website : กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม <https://www.deqp.go.th/> หัวข้อ "บริการประชาชน" > "ร้องเรียน ร้องทุกข์"
- Email : callcenter@deqp.mail.go.th
- ระบบรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (E-petition)
- Line@ : @DEQP

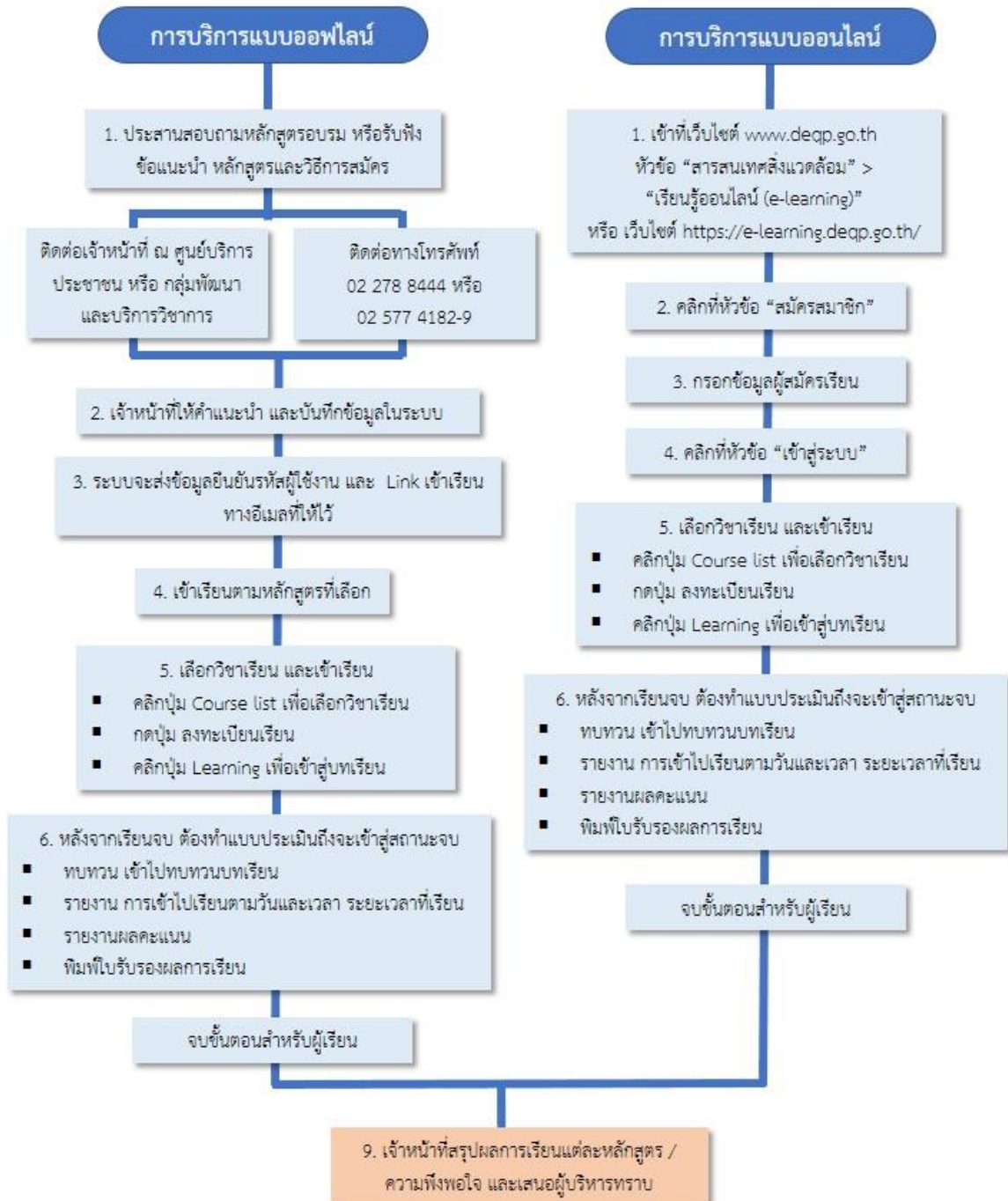
(3) รับบริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน ชั้น 2 อาคารกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

ทางไปรษณีย์
กรมส่งเสริมคุณภาพ
สิ่งแวดล้อม 49
ชอย 30 ถ. พระรามที่ 6
พญาไท กรุงเทพฯ 10400





ขั้นตอนการให้บริการรับสมัครฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อม (e-learning)

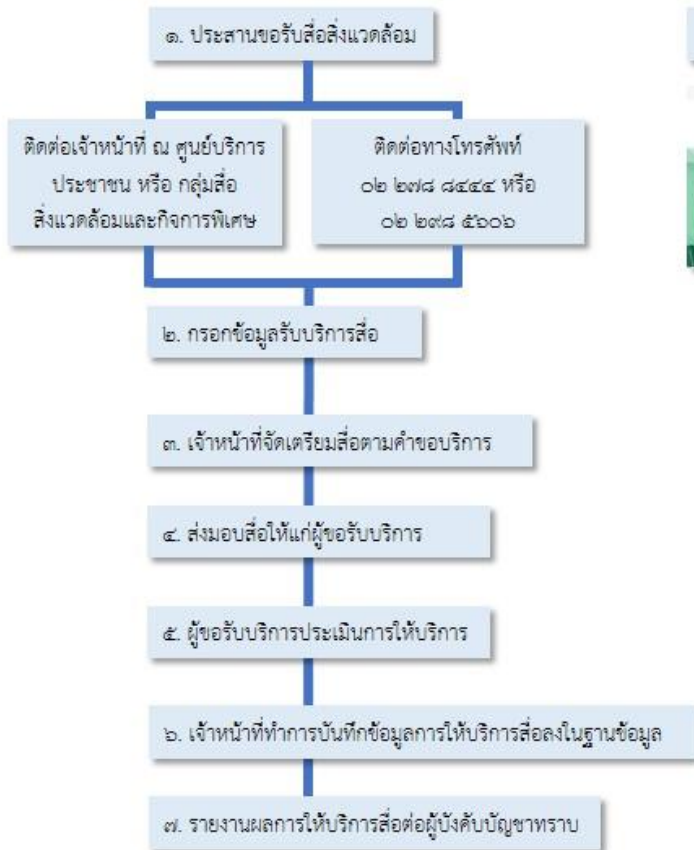




ขั้นตอนการให้บริการสื่อสิ่งแวดล้อม

การให้บริการสื่อสิ่งแวดล้อม ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงสื่อได้ทั้งในรูปแบบการเข้ารับสื่อ ณ กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม การดาวน์โหลดผ่านเว็บไซต์ และรับบริการสื่อนอกสถานที่ ซึ่งการให้บริการมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

การบริการแบบออฟไลน์



การบริการแบบออนไลน์



การบริการสื่อนอกสถานที่



การให้บริการสื่อสิ่งแวดล้อมแก่ประชาชน ในรูปแบบสื่อนิทรรศการ การบรรยายสาธิตและฝึกอบรม

บริการห้องสมุด

กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

สืบค้นหนังสือที่ต้องการ

จดเลขหมวดหมู่หนังสือ

ค้นหาหนังสือที่ตู้
ตามหมวดหมู่

เขียนชื่อ เบอร์โทรศัพท์
ต่อเจ้าหน้าที่

รับหนังสือและคืน
ตามกำหนดเวลา

* ต้องเป็นสมาชิกห้องสมุด

กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมเท่านั้น

1. เว็บไซต์ liberty.deqp.go.th
2. Application Library link



เว็บไซต์



ระบบ Android



ระบบ iOS

เช่น สืบค้นคำว่า สภาวะโลกร้อน

เลขหมวดหมู่คือ QC 912.3 ส12ส

- ✓ หมายถึง มีอยู่ในห้องสมุด
- ✗ หมายถึง มีผู้ยืมไปแล้ว
- ✓ หมายถึง มีอยู่ที่ห้องสมุดคลอง5



ข้างชั้นหนังสือจะบอกหมวดหมู่
ของแถวนั้น เช่น
ตัวอย่างหาที่แถว M - QD

เขียนชื่อ และเบอร์โทรที่เจ้าหน้าที่จัดให้
และเจ้าหน้าที่จะประทับวันเวลาส่งคืน

หนังสือทั่วไปยืมได้ 7 วัน

วารสารใหม่ยืมได้ 1 วันทำการ

วารสารล่วงเวลายืมได้ 7 วัน

ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ





ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

