

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

ขั้นตอนที่ ๑

รับเรื่องร้องเรียนจาก ๖ ช่องทางหลักของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ดังนี้

๑. โทรศัพท์ ๐๒ ๒๗๘๘๔๔๔ และสายด่วน Green Call ๑๓๑๐ กด ๘

๒. 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

- Line@ : @DEQP

๓. รับบริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน ชั้น ๒ อาคารกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

๔. ไปรษณีย์ : กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ๔๙ ซอย ๓๐ ถ. พระรามที่ ๖ พญาไท

กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

โดยช่องทางที่ ๑ – ๓ กลุ่มบริการสารสนเทศ ศูนย์สารสนเทศสิ่งแวดล้อม เป็นผู้ตรวจสอบรับเรื่องร้องเรียน สำหรับช่องทางที่ ๔ ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานเลขาธิการกรม เป็นผู้ตรวจสอบรับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๒

๑. วิเคราะห์ แยกเป็น ๒ กรณี ดังนี้

- เรื่องร้องเรียนทั่วไป เป็นเรื่องที่อยู่ในภารกิจ สส. กับเรื่องมิได้อยู่ในภารกิจ สส.

- เรื่องร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ

กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่นๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชา ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

ขั้นตอนที่ ๓

๑. กรณีเรื่องราวร้องเรียนทั่วไป เป็นเรื่องที่อยู่ในภารกิจกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

- ส่งเรื่องให้หน่วยงานภายใน สส. ที่เกี่ยวข้อง ผ่านช่องทางโทรศัพท์/ระบบ e-petition/หนังสือราชการ (ดำเนินการภายใน ๒ วันทำการ)

- ติดตามเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางโทรศัพท์/e-mail/หนังสือราชการ (ดำเนินการภายใน ๕ วันทำการ)

- แจ้งผลการดำเนินงาน ผ่านช่องทางโทรศัพท์/e-mail/หนังสือราชการ (ดำเนินการภายใน ๑ วันทำการ)

- ปิดเรื่องร้องเรียน

๒. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป เป็นเรื่องที่มีมิได้อยู่ในภารกิจกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

- ส่งเรื่องให้หน่วยงานภายนอก สส. ที่เกี่ยวข้อง ผ่านช่องทางโทรศัพท์/ระบบ e-petition/หนังสือราชการ (ดำเนินการภายใน ๑ วันทำการ)

/- ติดตาม...

- ติดตามเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางระบบ e-petition (ดำเนินการภายใน ๗ วันทำการ)
- แจ้งผลการดำเนินงาน ผ่านช่องทางโทรศัพท์/e-mail/หนังสือราชการ (ดำเนินการภายใน ๑ วันทำการ)
- ปิดเรื่องร้องเรียน

๓. กรณีเรื่องร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ

- เสนออธิบดีกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมพิจารณา/สั่งการ
- ผู้รับผิดชอบดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง (ดำเนินการภายใน ๓ วันทำการ)
- จัดการรับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบ/ติดตาม/ประสาน/สรุปข้อเท็จจริง (ดำเนินการภายใน ๒๐ วันทำการ)
- แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่องทราบผ่านหนังสือราชการ (ดำเนินการภายใน ๑ วันทำการ หลังจากดำเนินการแล้วเสร็จ)
- ปิดเรื่องร้องเรียน
- ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผ่านช่องทางแบบประเมินอิเล็กทรอนิกส์ (E-form/ Google form) หรือโทรศัพท์สอบถาม หรือแบบประเมิน ณ จุดรับบริการ (Paper form)

ขั้นตอนที่ ๔ จัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับระยะเวลาที่ปฏิบัติงานทั้งสิ้น

ขั้นตอนที่ ๕ จัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการดำเนินงานเสนอต่ออธิบดีกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมเพื่อทราบ (ทุกสิ้นเดือน หรือเมื่อเสร็จสิ้นการดำเนินงานแล้วแต่กรณี)

หมายเหตุ

๑. เรื่องร้องเรียนที่ไม่ซับซ้อน ใช้เวลาปฏิบัติงานรวมไม่เกิน ๑๐ วันทำการ
๒. เรื่องร้องเรียนที่ซับซ้อน ใช้เวลาปฏิบัติงานเกินกว่า ๑๕ วัน แต่ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ