

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 หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถติดต่อได้ 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

ขั้นตอนที่ ๔ จัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานทั้งสิ้น

๑. เรื่องร้องเรียนที่ไม่ซับซ้อน ใช้เวลาปฏิบัติงานรวมไม่เกิน ๑๐ วันทำการ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ซับซ้อน ใช้เวลาปฏิบัติงานเกินกว่า ๑๕ วัน แต่ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ