

กระบวนการขั้นตอน และวิธีปฏิบัติในการให้บริการประชาชน
กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

| ลำดับที่ | กระบวนการบริการ | ขั้นตอนการให้บริการ | เอกสารประกอบ | ระยะเวลาการให้บริการ |
|----------|---|---|-------------------------------------|----------------------|
| ๑ | บริการข้อมูลข่าวสาร | ๑.กรอกแบบฟอร์มคำร้องข้อมูลข่าวสาร ๒.เจ้าหน้าที่รับเรื่องตรวจข้อมูลและนำเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา ๓.แจ้งเรื่องให้ผู้ยื่นคำขอทราบ | -ไม่มี- | ๓๐ นาที/ราย |
| ๒. | การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านทางระบบ E-Petition | ๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์ของ www.e-petition.mnre.go.th ๒. นำเรื่องเสนอผู้บริหาร เพื่อพิจารณาสั่งการ ๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ ๔. แจ้งผู้ร้องทราบ | รายละเอียดเรื่องร้องทุกข์จากผู้ร้อง | ๑๐ วันทำการ |
| ๓. | การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านทางระบบ E-Mail | ๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์ของ www.mail.deqp.go.th ๒. นำเรื่องเสนอผู้บริหาร เพื่อพิจารณาสั่งการ ๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ ๔. แจ้งผู้ร้องทราบ | รายละเอียดเรื่องร้องทุกข์จากผู้ร้อง | ๓ วันทำการ |
| ๔. | การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ (http://deqp.go.th)/สื่อสังคมออนไลน์ | ๑.เจ้าหน้าที่ที่ได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.deqp.go.th หรือผ่าน Facebook กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม | รายละเอียดเรื่องร้องทุกข์จากผู้ร้อง | ดำเนินการทันที |

| ลำดับที่ | กระบวนการบริการ | ขั้นตอนการให้บริการ | เอกสารประกอบ | ระยะเวลาการให้บริการ |
|----------|---|---|---|----------------------|
| | | ๒.เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อร้องเรียนได้ทันที พร้อมแจ้งผู้ร้องทราบในทันที | | |
| ๕. | การรับเรื่อง ณ จุดบริการ ศูนย์บริการประชาชน | ๑.ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๒.เจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องร้องเรียนพร้อมให้เลขที่คำร้องที่ผู้ร้องสามารถติดตามเรื่องร้องเรียน ๓.นำเรื่องเสนอผู้บริหาร เพื่อพิจารณาสั่งการ ๔.เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ ๕. แจ้งผู้ร้องทราบ | แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๓ วัน |
| ๖. | การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านทางระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ(Call Center) | ๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์ ๐๒-๒๗๘-๘๘๔๔ ๒. นำเรื่องเสนอผู้บริหาร เพื่อพิจารณาสั่งการ ๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ ๔. แจ้งผู้ร้องทราบ | ไม่มี | ๓ วันทำการ |