

คู่มือสำหรับประชาชน : งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะของประชาชน

หน่วยงานที่ให้บริการ : กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง:

- 1) แนวทางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะของประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 2) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552

ช่องทางการให้บริการของศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

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

(2) ช่องทางออนไลน์

- Facebook : กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ผ่านกล่องข้อความ (Inbox)
<https://www.facebook.com/deqph/>
- Website : กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม หัวข้อ “สารสนเทศสิ่งแวดล้อม” > “บริการประชาชน” > “ร้องเรียน ร้องทุกข์” <https://www.deqp.go.th/>
- Email : callcenter@deqp.mail.go.th
- ระบบรับเรื่องร้องเรียน 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



ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวัน จันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ตั้งแต่เวลา 08:30 - 16:30 น. (ให้บริการโดยไม่หยุดพักเที่ยง)

ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
1.	รับเรื่องร้องเรียนตามช่องทางต่างๆ (หมายเหตุ: -)	20 นาที	กลุ่มบริการสารสนเทศ
2.	พิจารณาเรื่องร้องเรียน (ช่องทางรับเรื่องเรียน) (หมายเหตุ: 1.ช่องทางโทรศัพท์/ออนไลน์/ณ ที่ตั้ง พิจารณาโดยกลุ่มบริการสารสนเทศ ศูนย์สารสนเทศสิ่งแวดล้อม 2.ช่องทางไปรษณีย์ พิจารณาโดยฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานเลขานุการกรม)	1 วันทำการ	กลุ่มบริการสารสนเทศ / ฝ่ายบริหารทั่วไป
3.	พิจารณาเรื่องร้องเรียน (ประเภทเรื่องร้องเรียน) (หมายเหตุ: 1.เรื่องร้องเรียนทั่วไป 2.เรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ)	1 วันทำการ	กลุ่มบริการสารสนเทศ / ฝ่ายบริหารทั่วไป
4.	พิจารณาเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวข้องกับภารกิจ สส. หรือไม่) (หมายเหตุ: 1.ภารกิจ สส. 2.ไม่ใช่ภารกิจ สส.)	1 วันทำการ	กลุ่มบริการสารสนเทศ / ฝ่ายบริหารทั่วไป
5.	กรณีเป็นเรื่องทั่วไป และเกี่ยวข้องกับภารกิจ สส. (หมายเหตุ: 1.ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 2 วันทำการ 2.ติดตามเรื่องร้องเรียน ภายใน 5 วันทำการ 3.แจ้งผลการดำเนินงาน ภายใน 1 วันทำการ)	5 วันทำการ	กลุ่มบริการสารสนเทศ
6.	กรณีเป็นเรื่องทั่วไป แต่ไม่เกี่ยวข้องกับภารกิจ สส. (หมายเหตุ: 1.ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 2 วันทำการ 2.ติดตามเรื่องร้องเรียน ภายใน 7 วันทำการ 3.แจ้งผลการดำเนินงาน ภายใน 1 วันทำการ)	7 วันทำการ	กลุ่มบริการสารสนเทศ
7.	กรณีเป็นเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ (หมายเหตุ: 1.เสนออธิบดี เพื่อพิจารณาสั่งการ ภายใน 1 วันทำการ 2.ผู้รับผิดชอบดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ภายใน 3 วันทำการ 3.จัดการรับเรื่องร้องเรียน / ตรวจสอบ / ติดตาม / ประสาน / ติดตามข้อเท็จจริง ภายใน 20 วันทำการ)	20 วันทำการ	กลุ่มบริการสารสนเทศ / ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
8.	แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน หรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง ทราบผ่านทางหนังสือราชการ (หมายเหตุ: หลังจากดำเนินการแล้วเสร็จ ภายใน 1 วันทำการ)	1 วันทำการ	กลุ่มบริการสารสนเทศ / ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
9.	ปิดเรื่องร้องเรียน / ประเมินความพึงพอใจ	1 วันทำการ	กลุ่มบริการสารสนเทศ
10.	สรุปผลการดำเนินการ เสนออธิบดี ทราบ	1 วันทำการ	กลุ่มบริการสารสนเทศ

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานทั้งสิ้น

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

ช่องทางการร้องเรียน แนะนำบริการ

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน / แนะนำบริการ
1)	ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (หมายเหตุ: (เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. 10300 / สายด่วน 1111 / www.1111.go.th / ตู้ ปณ.1111 เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. 10300))
2)	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในภาครัฐ (หมายเหตุ: (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) - 99 หมู่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 2 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120 - สายด่วน 1206 / โทรศัพท์ 0 2502 6670-80 ต่อ 1900 , 1904- 7 / โทรสาร 0 2502 6132 - www.pacc.go.th / www.facebook.com/PACC.GO.TH
3)	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำหรับนักลงทุนต่างชาติ (The Anti-Corruption Operation center) Tel : +66 92 668 0777 / Line : Fad.pacc / Facebook : The Anti-Corruption Operation Center / Email : Fad.pacc@gmail.com))

แบบฟอร์ม ตัวอย่างและคู่มือการกรอก

ลำดับ	ชื่อแบบฟอร์ม
	บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ (แบบ ศบป.1)

หมายเหตุ

-



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
ซอย 30 อ. พระรามที่ 6
พญาไท กรุงเทพฯ 10400

พิจารณาเรื่องร้องเรียน
(ตรวจสอบข้อมูลโดยกลุ่มบริการสารสนเทศ)

พิจารณาเรื่องร้องเรียน
(ตรวจสอบข้อมูลโดย
สำนักงานเลขานุการกรม)

เรื่องทั่วไป

เรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ

ภารกิจ สส.

มิใช่ภารกิจ สส.

ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยทาง
1. โทรศัพท์
2. e-petition
3. หนังสือราชการ
(ภายใน 2 วันทำการ)

ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยทาง
1. โทรศัพท์
2. e-petition
3. หนังสือราชการ
(ภายใน 1 วันทำการ)

ติดตามเรื่องราวร้องเรียนผ่านช่องทาง
1. โทรศัพท์
2. e-mail
3. หนังสือราชการ
(ภายใน 5 วันทำการ)

ติดตามเรื่องราวร้องเรียนผ่านช่องทางระบบบริการจัดการเรื่องร้องเรียน (E-Petition)
(ภายใน 7 วันทำการ)

แจ้งผลการดำเนินการผ่านช่องทาง
1. โทรศัพท์
2. e-mail
3. หนังสือราชการ
(ภายใน 1 วันทำการ)

แจ้งผลการดำเนินการผ่านช่องทาง
1. โทรศัพท์
2. e-mail
3. หนังสือราชการ
(ภายใน 1 วันทำการ)

เสนออธิบดีกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม
พิจารณาอนุญาต/สั่งการ
(ภายใน 1 วันทำการ)

ผู้รับผิดชอบดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง
(ภายใน 3 วันทำการ)


จัดการรับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบ/ติดตาม/ประสาน/สรุปข้อเท็จจริง
(ภายใน 20 วันทำการ)

แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน หรือหน่วยงานที่ส่งเรื่องทราบผ่านหนังสือราชการ
(ภายใน 1 วันทำการ)
หลังจากดำเนินการแล้วเสร็จ

ปิดเรื่องร้องเรียน / ประเมินความพึงพอใจ

สรุปผลการดำเนินงานเสนออธิบดีทราบ

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

	แบบบันทึก	หมายเลขเอกสาร	แก้ไขครั้งที่ ๐๑
	กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม	EF-06-2	หน้า ๑ จาก ๑
เรื่อง บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ		วันที่ประกาศใช้ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔	

กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม
แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

แบบ สป.๑

เขียนที่.....

วันที่...../...../.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์สารสนเทศสิ่งแวดล้อม

- ประเภทเรื่อง ได้รับความเดือดร้อน ขอความช่วยเหลือ ขอความเป็นธรรม
 ปัญหาที่อยู่อาศัย/ที่ดิน แจ้งเบาะแส ทรพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 หนี้สิน เสนอแนะ/แนะนำ ร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่/หน่วยงานรัฐ

ชื่อผู้ร้อง อายุ..... ปี โทรศัพท์.....

ID Line..... E-mail.....

อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่..... ตรอกซอย..... ถนน.....

แขวง/ตำบล..... เขต/อำเภอ..... จังหวัด.....

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน

หน่วยงานที่ถูกร้อง/ผู้ถูกร้อง

เลขที่..... หมู่ที่..... ตรอก/ซอย..... ถนน.....

แขวง/ตำบล..... เขต/อำเภอ..... จังหวัด.....

รายละเอียด

.....

.....

.....

วัตถุประสงค์

.....

.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าเป็นความจริงทุกประการ หากปรากฏว่าไม่เป็นความจริง ข้าพเจ้ายอมรับผิดชอบและ

ให้ดำเนินการได้ตามกฎหมาย

สำหรับเจ้าหน้าที่
<input type="checkbox"/> เกี่ยวข้องภารกิจกับ สส.
<input type="checkbox"/> ไม่เกี่ยวข้องภารกิจกับ สส.
พิจารณาเบื้องต้นแล้วเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับ (ระบุหน่วยงาน)
.....
.....
ลงชื่อ.....
(.....)
เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

ลงชื่อ

(.....)

ผู้ร้องเรียน/เสนอแนะ