



ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

ห้องอธิบดีกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม
รับที่ ๒๑๕๐ วันที่ ๓๐ พ.ค. ๕๙
เวลา ๑๑:๑๕ ผู้รับ อ.จ.ช.

ห้องอธิบดีกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม
รับที่ ๑๕๑๑ วันที่ ๓๐ พ.ค. ๕๙
เวลา ๑๖:๒๖ ผู้รับ อ.จ.ช.

ส่วนราชการ ศูนย์สารสนเทศสิ่งแวดล้อม / กลุ่มบริการสารสนเทศ โทร ๑๖๑๓
ที่ ทส ๐๘๐๔.๔/๒๓๗ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๕๙
เรื่อง รายงานการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ - ๓๐ เมษายน ๒๕๕๙)

เรียน อธิบดีกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

ตามที่ ศูนย์สารสนเทศสิ่งแวดล้อม(ศสท.)/กลุ่มบริการสารสนเทศ รับผิดชอบการรับเรื่องร้องทุกข์ของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ผ่านช่องทาง ๕ ช่องทาง ดังนี้

๑. โทรศัพท์ หมายเลข ๐-๒๒๗๘-๘๔๔๔
๒. Counter Service ชั้น ๒ ศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม
๓. ระบบ E-Petition
๔. E-mail : callcenter@deqp.go.th
๕. จดหมาย หนังสือราชการ : กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (ศูนย์บริการประชาชน) ๔๙ พระราม ๖ ซอย ๓๐ พญาไท กทม. ๑๐๔๐๐

ในการนี้ ศสท. ขอรายงานผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ - ๓๐ เมษายน ๒๕๕๙ รายละเอียดตามเอกสารแนบ ดังนี้

สรุปผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง เดือนตุลาคม ๒๕๕๘ - เมษายน ๒๕๕๙			
ช่องทางรับเรื่องฯ	เดือน	จำนวนเรื่อง	การดำเนินการแก้ไข
๑. โทรศัพท์	ต.ค. ๕๘ - เม.ย ๕๙	-	-
๒. Counter Service	ต.ค. ๕๘ - เม.ย ๕๙	-	-
๓. E-Petition	ต.ค. ๕๘ - เม.ย ๕๙	-	-
๔. E-mail : callcenter@deqp.go.th	ต.ค. ๕๘	-	-
	พ.ย. ๕๘	๑ เรื่อง	๑. รับเรื่องร้องทุกข์ ๒. ประสานและส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กรมควบคุมโรค) ๓. ตอบ E-mail กลับผู้ร้องเรียนและให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่ทางเจ้าหน้าที่ได้ทำการส่งต่อเรื่องไป
	ธ.ค. ๕๘ - ม.ค. ๕๙	-	-

สรุปผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง เดือนตุลาคม ๒๕๕๘ - เมษายน ๒๕๕๙			
ช่องทางรับเรื่องฯ	เดือน	จำนวนเรื่อง	การดำเนินการแก้ไข
๔. E-mail :callcenter@deqp.go.th	ก.พ. ๕๙	๑ เรื่อง	๑. รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๒. ประสานและส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง(สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครพนม) ๓. ตอบ E-mail กลับผู้ร้องเรียนและให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่ทางเจ้าหน้าที่ได้ทำการส่งต่อเรื่องไป
	มี.ค. ๕๙ - เม.ย. ๕๙	-	-
๕. จดหมาย - หนังสือ ราชการ	มี.ค. ๕๙	๑ เรื่อง	๑. รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๒. ประสานและส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง(ศูนย์ดำรงธรรม จ.เพชรบูรณ์) ๓. โทรกลับไปยังผู้ร้องเรียนและให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่ทางเจ้าหน้าที่ได้ทำการส่งต่อเรื่องไป
สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนทั่วไป		๒ เรื่อง	
สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง		-	

ปัญหาและอุปสรรค/แนวทางแก้ไขเรื่องร้องเรียน

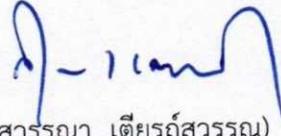
ปัญหาและอุปสรรค

- ผู้ร้องเรียนไม่ระบุชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ทำให้ไม่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ หรือแจ้งชื่อ - นามสกุล แต่ไม่ระบุสถานที่ร้องเรียน, ร้องเรียนเรื่องอะไร, ร้องเรียนใครหรือหน่วยงานใด
- เรื่องร้องเรียนส่วนมากเข้ามาผ่านช่องทางต่าง ๆ จะเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (สส.)

แนวทางการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

- กรณีหากผู้ร้องเรียนไม่ระบุชื่อนามสกุล แต่แจ้งประเด็นร้องเรียน หรือบอกข้อมูลอย่างอื่น ๆ ที่มีความชัดเจนในระดับที่สามารถไปดำเนินการต่อได้ซึ่งเรื่องดังกล่าวอาจเป็นเรื่องเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือบัตรสนเท่ห์ ที่มีใ้การกลั่นแกล้ง จึงทำให้ผู้ร้องเรียนเกรงได้ผลกระทบ ดังนั้นจึงพิจารณาเป็นรายกรณี
- การร้องเรียนบางกรณีมีส่วนใกล้เคียงกับความรับผิดชอบของ สส. ศสท.จะประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบจริง อาทิเช่น การร้องเรียนเรื่องกลิ่นเหม็น จากขยะมูลฝอย ศสท. นำเรื่องร้องเรียนดังกล่าวส่งต่อให้กับศูนย์บริการประชาชนกรมควบคุมมลพิษ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และ ศสท. จะได้ประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์ www.deqp.go.th ต่อไป



(นางสุวรรณา เตียรร์สุวรรณ)

ผู้อำนวยการศูนย์สารสนเทศสิ่งแวดล้อม

คุณ อรช.

เด็กรักรักร

อรช. อรช.

(นางอรช. ชานะมูล)

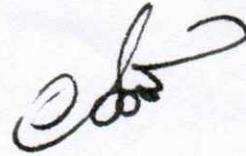
เลขานุการกรม

รักษาการแทน

รองอธิบดีกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

๓๐ พ.ค. ๒๕๕๙

ทราบ



(นางสาวภาวิณี ปุณณกันต์)

อธิบดีกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

๓๐ พ.ค. ๕๙