

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	สำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
1. ผู้ร้องเรียนมายื่นเรื่องด้วยตนเองที่ ทส. ที่อยู่: 92 ซอยพหลโยธิน 7 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400 โทรศัพท์: 1310	วันถึงวัน จันทร์-ศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

ข้อกำหนดการให้บริการ

(กรณี que ผู้ร้องเรียนมายื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองที่ ศูนย์บริการร่วม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม)

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

1. แบบฟอร์ม หนังสือหรือเอกสารการร้องเรียนของผู้ร้องเรียน	จำนวน 1 ฉบับ
2. สำเนาเอกสาร สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้องเรียน ที่มีการลงนาม ลงรับรองสำเนาถูกต้อง	จำนวน 1 ชุด
3. เอกสารอื่น ๆ ตามความเหมาะสมในแต่ละกรณี	

ค่าธรรมเนียม

ไม่มี

ระดับการให้บริการ

ระยะเวลา

เมื่อผู้ร้องเรียนมายื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการร่วม ทส. ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการกักจับหรือฟ้องร้องของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (เฉพาะในส่วนที่สำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้รับมอบหมาย) ภายในระยะเวลาไม่เกิน 15 นาที จะมีเจ้าหน้าที่ของสำนักตรวจและประเมินผลฯ ลงไปเพื่อรับฟังประเด็นปัญหาของผู้ร้องเรียน

คุณภาพ

- ผู้ร้องเรียนได้รับทราบข้อมูลจากงานบริการ เกี่ยวกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและขั้นตอนการดำเนินการที่ชัดเจน
- มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มายื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง โดยได้คะแนนความพึงพอใจมาก ไม่น้อยกว่า 70 %

ขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอน

เมื่อผู้ร้องเรียนมายื่นเรื่องด้วยตนเองที่ ศูนย์บริการร่วม ทส. มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. เมื่อเจ้าหน้าที่ส่วนติดตาม ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน สำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวง ทบวงกรมฯ และสิ่งแวดล้อม ได้รับแจ้งจาก ศูนย์บริการร่วม ทส. ว่ามีผู้ร้องเรียนมายื่นเรื่องร้องเรียน
2. เจ้าหน้าที่ส่วนติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียนฯ จะไปพบผู้ร้องเรียนเพื่อรับฟังประเด็นปัญหาและรับ หนังสือจากผู้ร้องเรียน และประสานงานการลงรับ หนังสือหรือเอกสารการร้องเรียน พร้อมกับมอบให้ผู้ร้องเพื่อเป็นหลักฐานว่าได้รับเรื่องแล้ว
3. เจ้าหน้าที่ส่วนติดตามฯ ดำเนินการประสานข้อมูล และ ประมวลสรุปข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน โดยจัดทำ เป็นหนังสือเสนอผู้อำนวยการส่วนติดตาม ตรวจสอบ เรื่องร้องเรียน เพื่อนำเสนอผู้อำนวยการสำนักตรวจและ ประเมินผล เพื่อนำเรียนผู้บริหาร สป.ทส. ทราบ และ พิจารณาแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

- สำนักตรวจและประเมินผล
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดย ศูนย์บริการร่วม ทส.
- หน่วยงานในสังกัด ทส. ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการ ร้องเรียน

การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการของสำนักตรวจและประเมินผล ไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น ผู้ร้องเรียนสามารถติดต่อเพื่อ ร้องเรียนได้โดยการ ทำหนังสือร้องเรียนถึงปลัดกระทรวง ทบวงกรมฯ และสิ่งแวดล้อม