



คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์บริการประชาชน
กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม
(ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) พ.ศ. ๒๕๖๗

กลุ่มฐานข้อมูลกลางด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม
กองขับเคลื่อนการลดก๊าซเรือนกระจก
กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม

มกราคม ๒๕๖๗

คู่มือการปฏิบัติงาน
ศูนย์บริการประชาชน กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม

วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการประชาชน กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

ขอบเขตการให้บริการของศูนย์บริการประชาชน กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม

- (๑) งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะของประชาชน
- (๒) งานบริการข้อมูลข่าวสารของราชการ ตามพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- (๓) งานบริการสื่อสิ่งแวดล้อม
- (๔) งานบริการรับสมัครฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อม (e-learning)
- (๕) งานบริการห้องสมุด
- (๖) งานอื่นๆ ตามนโยบายของรัฐบาล และนโยบายของผู้บริหาร

ช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์บริการประชาชน กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม

- (๑) โทรศัพท์ ๐๒ ๒๗๘๘๔๔๔ และสายด่วน Green Call ๑๓๑๐ กด ๘
- (๒) ช่องทางออนไลน์

- Facebook : กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม ผ่านกล่องข้อความ (Inbox) <https://www.facebook.com/dcceth/>
- Website : กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม (<https://www.dcce.go.th>) หัวข้อ “บริการประชาชน” กด “ศูนย์บริการประชาชน”
- Email : callcenter@dcce.mail.go.th
- ระบบรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม http://petition.mnre.go.th/MNRE_PETITION_๕๙/
- Line@ : @DCCE

(๓) รับบริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน ชั้น ๒ อาคารกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม

(๔) ส่งจดหมายมาที่ศูนย์บริการประชาชน กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม ๔๙ ซอย ๓๐ ถนนพระรามที่ ๖ แขวง/เขต พญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

ส่วนที่ ๑ โครงสร้างการปฏิบัติงานของศูนย์บริการประชาชน กรรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และสิ่งแวดล้อม

ตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พ.ศ. ๒๕๖๖ ให้แบ่งส่วนราชการกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม ดังต่อไปนี้

- (๑) สำนักงานเลขานุการกรม
- (๒) กองขับเคลื่อนการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- (๓) กองขับเคลื่อนการลดก๊าซเรือนกระจก
- (๔) กองยุทธศาสตร์และความร่วมมือระหว่างประเทศ
- (๕) กองส่งเสริมการมีส่วนร่วมต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม
- (๖) ศูนย์วิจัยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม

ตามคำสั่งกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมที่ ๖/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๒๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เรื่อง กำหนดหน่วยงานภายในและแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม กลุ่มฐานข้อมูลกลางด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการตามมาตรฐานการให้ข้อมูลบริการภาครัฐ และการบริการห้องสมุด

ตามคำสั่งกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมที่ ๒๒๘/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๒๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เรื่อง มอบอำนาจให้ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม ผู้อำนวยการกองขับเคลื่อนการลดก๊าซเรือนกระจก ให้มีอำนาจในการปฏิบัติราชการในการสั่งการ การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมาบริการ หรือเจ้าหน้าที่ในสังกัดตามข้อ ๔.๑ - ๔.๑๑ ของกลุ่มพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล และกลุ่มฐานข้อมูลกลางด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม กองยุทธศาสตร์และความร่วมมือระหว่างประเทศ

โครงสร้างการปฏิบัติงาน

๑. ผู้อำนวยการกองขับเคลื่อนการลดก๊าซเรือนกระจก รับผิดชอบในการบริหารจัดการด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน

๒. เลขานุการกรม รับผิดชอบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ติดตาม เร่งรัด กำกับดูแลให้เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานได้รับการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด และแจ้งผลการดำเนินงานให้กับประชาชนผู้ร้องและหน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียนได้รับทราบ

๓. ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รับผิดชอบในการประสานและสนับสนุนการปฏิบัติงานร่วมกับศูนย์บริการร่วมกระทรวงในภารกิจที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน

รายชื่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการประชาชน
กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่งปกติ	หน้าที่	โทรศัพท์
๑	นางสาวสุพรรณิ สุวรรณชาติ (ผอ.กลุ่มฐานข้อมูลกลางด้าน การเปลี่ยนแปลงสภาพ ภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม)	นักวิชาการสิ่งแวดล้อม ชำนาญการพิเศษ	กำกับ ดูแลการ ให้บริการศูนย์บริการ ประชาชน	๐๒-๒๗๘๘๔๐๐ ต่อ ๑๖๒๐
๒	นางสาวกมล ลิมสอน	นักวิชาการสิ่งแวดล้อม ชำนาญการ	ผู้รับผิดชอบหลักการ บริการห้องสมุดและ เครือข่าย	๐๒-๒๗๘๘๔๐๐ ต่อ ๑๖๓๐
๓	นางจิรพรรณ เมืองปลื้ม	นักวิชาการสิ่งแวดล้อม ชำนาญการ	ผู้รับผิดชอบหลักการ บริการศูนย์บริการ ประชาชน	๐๒-๒๗๘๘๔๐๐ ต่อ ๑๖๒๓
๔	นางสาวนันทัญญ์ การสุวรรณ	นักวิชาการสิ่งแวดล้อม	รับผิดชอบงานรับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์และ ข้อเสนอแนะของ ประชาชน	๐๒-๒๗๘๘๔๐๐ ต่อ ๑๖๓๒
๕	นายเกรียงสิทธิ์ วัฒนวราศิริรัตน์	นักวิชาการสิ่งแวดล้อม	รับผิดชอบงานข้อมูล ข่าวสารของราชการ ตามพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของ ราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐	๐๒-๒๗๘๘๔๐๐ ต่อ ๑๖๔๔
๖	นายธรรมฤทธิ์ มาตรนอก	นักวิชาการเผยแพร่	รับผิดชอบงานบริการ สื่อสิ่งแวดล้อม และงาน บริการรับสมัครฝึกอบรม ด้านสิ่งแวดล้อม (e-learning)	๐๒-๒๗๘๘๔๐๐ ต่อ ๑๖๓๑
๗	นางสาวกนกกาญจน์ ยศชัยพงศ์	บรรณารักษ์	รับผิดชอบงานบริการ ห้องสมุดและเครือข่าย	๐๒-๒๗๘๘๔๐๐ ต่อ ๑๖๓๑

โดยกำหนดให้มาปฏิบัติหน้าที่ประจำ ณ เคาเตอร์บริการวันละ ๓ คน และให้มีหน้าที่รับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ จัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับ รายงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของผู้อำนวยการกลุ่มฐานข้อมูลกลางด้าน การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม ให้บริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ สื่อสิ่งแวดล้อม งานบริการรับสมัครฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อม (e-learning) และงานบริการห้องสมุดและเครือข่าย

การมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ท่านอื่นปฏิบัติงานแทนในกรณีไม่อยู่ หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ดังนี้

ลำดับ	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหลัก	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานแทน
๑	นางสาวสุพรรณิ สุวรรณชาติ (ผอ.กลุ่มฐานข้อมูลกลางด้าน การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และสิ่งแวดล้อม)	๑. นางสาวกมล ลิมสอน นักวิชาการสิ่งแวดล้อมชำนาญการ ๒. นางจิรพรรณ เมืองปลื้ม นักวิชาการสิ่งแวดล้อมชำนาญการ
๒	นางสาวกมล ลิมสอน	๑. นางจิรพรรณ เมืองปลื้ม นักวิชาการสิ่งแวดล้อมชำนาญการ
๓	นางจิรพรรณ เมืองปลื้ม	๑. นางสาวกมล ลิมสอน นักวิชาการสิ่งแวดล้อมชำนาญการ
๔	นางสาวนันทัญญ์ การสุวรรณ์	๑. นายเกรียงสิทธิ์ วัฒนวรศิริรัตน์ นักวิชาการสิ่งแวดล้อม ๒. นายธรรมฤทธิ์ มาตรฐานอก นักวิชาการเผยแพร่
๕	นายเกรียงสิทธิ์ วัฒนวรศิริรัตน์	๑. นางสาวนันทัญญ์ การสุวรรณ์ นักวิชาการสิ่งแวดล้อม ๒. นายธรรมฤทธิ์ มาตรฐานอก นักวิชาการเผยแพร่
๖	นายธรรมฤทธิ์ มาตรฐานอก	๑. นางสาวนันทัญญ์ การสุวรรณ์ นักวิชาการสิ่งแวดล้อม ๒. นางสาวกนกกาญจน์ ยศชัยพงศ์ บรรณารักษ์
๗	นางสาวกนกกาญจน์ ยศชัยพงศ์	๑. นายธรรมฤทธิ์ มาตรฐานอก นักวิชาการเผยแพร่ ๒. นายเกรียงสิทธิ์ วัฒนวรศิริรัตน์ นักวิชาการสิ่งแวดล้อม

หมายเหตุ : เมื่อผู้ได้รับมอบหมายลำดับแรกไม่อยู่ ให้ผู้ได้รับมอบหมายลำดับถัดไปปฏิบัติงานแทน

ส่วนที่ ๒ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม

การปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการปกติ (วันจันทร์ – ศุกร์) เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

(๑) เวลาเริ่มปฏิบัติงาน ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

(๒) ให้จัดเวรสลับผลัดเปลี่ยนเปิดให้บริการช่วงเวลา ๑๒.๐๐ – ๑๓.๐๐ น. ดังนี้

วัน	ผู้ปฏิบัติงานช่วงเวลา ๑๒.๐๐ – ๑๓.๐๐ น.
จันทร์	นางสาวนันทัญญ์ การสุวรรณ์
อังคาร	นายเกรียงสิทธิ์ วัฒนวรศิริรัตน์
พุธ	นายธรรมฤทธิ์ มาตรฐานอก
พฤหัสบดี	นางสาวกนกกาญจน์ ยศชัยพงศ์
ศุกร์	นายธรรมฤทธิ์ มาตรฐานอก

หมายเหตุ : หากผู้ปฏิบัติงานตามตารางเวรไม่สามารถปฏิบัติงานได้ นางจิรพรรณ เมืองปลื้ม จะเป็นผู้สั่งการมอบหมายคนอื่น หรือปฏิบัติงานเอง

(๓) ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ พิจารณากลับกรองเรื่อง ติดตามเรื่องค้าง และบันทึกข้อความสรุปเรื่องที่ส่วนราชการได้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณา ประสานเรื่องร้องเรียนโดยตรงกับหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งดำเนินการปรับแนวทางวิธีการรับเรื่องร้องเรียนในแต่ละเรื่องให้มีความเหมาะสมตามสภาพปัญหา และพิจารณาประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็วเข้าตรวจสอบแก้ไขปัญหา

(๔) กรณีมีผู้โทรศัพท์ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ให้จัดบันทึกเรื่องในแบบฟอร์มที่ศูนย์บริการประชาชน กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมกำหนดไว้ ทั้งนี้ หากเป็นปัญหาเร่งด่วนเฉพาะหน้าให้แจ้งหัวหน้าศูนย์บริการประชาชน หรือผู้อำนวยการกลุ่มบริการสารสนเทศ เพื่อเข้าตรวจสอบดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวทันที

(๕) กำหนดให้เจ้าหน้าที่จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน เรื่องรายงานจากส่วนราชการ และจัดเก็บแฟ้มเรื่องร้องเรียนให้มีความสะดวกในการค้นหา

ส่วนที่ ๓ วิธีการรับเรื่อง/ร้องเรียนร้องทุกข์/การให้คำปรึกษาของศูนย์บริการประชาชน กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม

๓.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ

๓.๒ กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควร ประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

๓.๓ กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ และช่องทางออนไลน์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

(๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล มิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้อง มิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๗) กรณีการใช้งานระบบ e-petition เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบต้องจดบันทึกข้อบกพร่องของระบบ และข้อเสนอแนะการปรับปรุงระบบ พร้อมรายงานให้ผู้บริหารทราบทุกรอบการประเมิน (๖ เดือน) และทำบันทึกรายงานแก่องตวรราชการ สำนักงานปลัด ทส. ในฐานะผู้รับผิดชอบหลักในการดูแล บำรุงรักษาระบบต่อไป ในกรณีพบข้อบกพร่องจากการแจ้งของประชาชน ให้รายงานผู้บริหารทราบทันที และประสานกองตวรราชการ สำนักงานปลัด ทส. ทราบทางวาจา เพื่อเร่งดำเนินการแก้ไข พร้อมทำบันทึกรายงานแก่องตวรราชการ สำนักงานปลัด ทส. ทราบภายใน ๕ วันทำการ

๓.๔ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร/การให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการดังนี้

- (๑) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ
- (๒) หากสามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ
- (๓) หากไม่สามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้โทรศัพท์ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมารับเรื่องและให้บริการข้อมูลข่าวสาร/คำปรึกษาทันที ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ
- (๔) ให้เจ้าหน้าที่บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

ส่วนที่ ๔ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- (๑) กรณีรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์ ให้ดำเนินการรับสายภายใน ๑๕ วินาที
- (๒) กรณีรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทางออนไลน์ ให้เจ้าหน้าที่ตอบกลับ/รับเรื่อง ภายใน ๑ ชั่วโมง

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

- (๑) เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นเรื่องที่อยู่ในภารกิจ สส.
- (๒) เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นเรื่องที่มีได้อยู่ในภารกิจ สส.

หมายเหตุ กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่นๆที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชา ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

ขั้นตอนที่ ๓

- กรณีเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นเรื่องที่อยู่ในภารกิจกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม
 - (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 / ประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน

- กรณีเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นเรื่องที่มีได้อยู่ในการกิจกรรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม

(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 / ประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ

(๑) จัดทำบันทึกข้อความ โดยกำหนดชั้นความลับ เสนออธิบดีกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมพิจารณาอนุมัติ / สั่งการ (ดำเนินการภายใน ๑ วันทำการ)

(๒) ติดตามเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ดำเนินการภายใน ๒๐ วันทำการ)

(๓) แจ้งผลการดำเนินงาน หนังสือราชการ (ดำเนินการภายใน ๑ วันทำการ)

(๔) ปิดเรื่องราวร้องทุกข์ / ประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานทั้งสิ้น

๑. เรื่องร้องเรียนที่ไม่ซับซ้อน ใช้เวลาปฏิบัติงานรวมไม่เกิน ๑๐ วันทำการ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ซับซ้อน ใช้เวลาปฏิบัติงานเกินกว่า ๑๕ วัน แต่ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๔ จัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชา

ตามลำดับ

ส่วนที่ ๕ ขั้นตอนการรับโทรศัพท์ของศูนย์บริการประชาชน (Call Center) กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม

ขั้นตอนที่ ๑ กล่าวคำทักทาย ตามตัวอย่างดังนี้

บทสนทนา : “สวัสดีครับ/ค่ะ ศูนย์บริการประชาชน กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม นางสาวนันทน์

การสุวรรณ์ รับสาย ยินดีให้บริการครับ/ค่ะ ต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านใด ครับ/ค่ะ”

ขั้นตอนที่ ๒ สอบถามปัญหาความเดือดร้อน/ฟังเพื่อจับประเด็น โดยให้ทราบข้อมูลสำคัญ เพื่อนำไปบันทึกในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

- ปัญหา

- สาเหตุ

- ใคร

- ทำอะไร?
- ที่ไหน?
- เมื่อใด?
- อย่างไร?
- ความประสงค์ของผู้ร้อง คืออะไร?

ขั้นตอนที่ ๓ การจบการสนทนา ตัวอย่างดังนี้

บทสนทนา : “ต้องการเพิ่มรายละเอียดอื่นอีกมั้ยครับ/ค่ะ ขอขอบคุณที่ใช้บริการ สวัสดี ครับ/ค่ะ”

ขั้นตอนที่ ๔ การกรอกข้อมูลที่สอบถามได้ในแบบฟอร์ม

ขั้นตอนที่ ๕ สรุปรวบรวมแบบฟอร์มเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมดำเนินการต่อไป

ข้อเสนอแนะในการให้บริการทางโทรศัพท์ของศูนย์บริการประชาชน กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม

- (๑) พูดในเชิงบวก มีน้ำเสียงเต็มใจให้บริการ มีจังหวะการพูดที่เหมาะสม ลำดับการให้ข้อมูลเป็นขั้นตอนเข้าใจง่ายและชัดเจน
- (๒) ทักษะในการฟัง ฟังอย่างตั้งใจ ฟังจนจบ ไม่ขัดจังหวะหรือพูดแทรกมีการตอบรับคำเป็นระยะ
- (๓) ต้องใจเย็น อดทนกับการต่อว่าของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยใช้น้ำเสียงสุภาพ
- (๔) ควรหลีกเลี่ยงคำพูดที่ยั่วแหย่ให้เกิดเรื่องร้องเรียน
- (๕) กรณีให้ประชาชนถือสายรอระหว่างการค้นหาข้อมูล “กรุณาถือสายรอสักครู่ กระผม/ดิฉันจะทำการตรวจสอบข้อมูลให้ครับ/ค่ะ
- (๖) กรณีมีประชาชน โทรเล่น /โทรผิด/โรคจิต ให้จบการสนทนาตามตัวอย่างดังนี้

บทสนทนา : “ขออภัยครับ/ค่ะ ที่นี่ศูนย์บริการประชาชน กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม หากไม่สอบถาม

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องขออนุญาตวางสาย ขอขอบคุณที่ใช้บริการ สวัสดีครับ/ค่ะ”

(๗) รับสายภายใน ๕ ครั้ง นับจากสัญญาณโทรศัพท์ดังครั้งแรก

(๘) ยอมให้สายหลุดในการโทรครั้งแรก ไม่เกินร้อยละ ๕ ของสายที่ติดต่อเข้ามาทั้งหมด

ส่วนที่ ๖ การให้บริการประชาชน ณ ศูนย์บริการประชาชน ชั้น ๒ อาคารกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม

ขั้นตอนที่ ๑ เมื่อผู้รับบริการเดินทางมาถึงอาคารกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม เจ้าหน้าที่กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และแม่บ้าน กล่าวคำทักทาย ตามตัวอย่าง ดังนี้

เจ้าหน้าที่ สส. : “สวัสดีครับ/ค่ะ กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมยินดีต้อนรับ/ค่ะ”

เจ้าหน้าที่ สส. : “ไม่ทราบว่าวันนี้ท่านต้องการติดต่อราชการเรื่องใดครับ/ค่ะ?”

ขั้นตอนที่ ๒ เมื่อทราบวัตถุประสงค์การมารับบริการ และหน่วยงานติดต่อที่แน่ชัด ให้เจ้าหน้าที่นำ หรือแนะนำให้ผู้รับบริการไปรับบริการที่หน่วยงาน ตามตัวอย่างดังนี้

ผู้รับบริการ : “ต้องการติดต่อศูนย์บริการประชาชนครับ ไม่ทราบว่าอยู่ที่ไหน?”

เจ้าหน้าที่ สส. : “ศูนย์บริการประชาชนอยู่ชั้น ๒ ครับ/ค่ะ ท่านสามารถเดินขึ้นบันไดด้าน

ซ้ายมือขึ้นไป หรือขึ้นลิฟต์ด้านหน้าอาคารได้เลยครับ/ค่ะ ศูนย์บริการ

ประชาชนจะอยู่ห้องแรกด้านซ้ายมือครับ/ค่ะ”

เจ้าหน้าที่ สส. : “กระผม/ดิฉัน สามารถนำท่านไปได้ครับ/ค่ะ” “เชิญตามมาทางนี้เลยครับ/ค่ะ”

กรณีที่ไม่ทราบหน่วยงานที่แน่ชัดให้แนะนำให้ผู้รับบริการมาที่ศูนย์บริการประชาชนชั้น ๒ ตามตัวอย่างดังนี้

เจ้าหน้าที่ สส. : “ถ้าอย่างนั้นกระผม/ดิฉัน ขออนุญาตนำท่านไปรอรับบริการที่ศูนย์บริการประชาชนชั้น ๒

นะครับ/นะคะ”

“เชิญตามมาทางนี้เลยครับ/ค่ะ”

ขั้นตอนที่ ๓ เมื่อผู้รับบริการเดินทางมาถึงศูนย์บริการประชาชน ชั้น ๒ เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการประชาชนจะต้องกล่าวทักทาย แนะนำตัว และสอบถามวัตถุประสงค์การมารับบริการ พร้อมจัดหาที่นั่งให้ผู้รับบริการ กรณีที่จะต้องรอรับบริการนานเกินกว่า ๑๐ นาที ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ ประชาชนจัดหาน้ำดื่มให้ผู้รับบริการด้วย หรือตามความเหมาะสม และกล่าวลงท้ายกับผู้รับบริการ ตามตัวอย่างดังนี้

เจ้าหน้าที่ สส. : “กระผม/ดิฉัน จะรีบประสานงาน/ดำเนินการให้ท่านครับ/ค่ะ”

“กรุณารอสักครู่นะครับ/ค่ะ”

ขั้นตอนที่ ๔ ดำเนินการ/ประสานงานเจ้าหน้าที่หน่วยงานภายในให้มาให้บริการ ผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนชั้น ๒ กรณีที่จำเป็นต้องให้ผู้รับบริการไปรับบริการ ณ หน่วยงาน ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนประสานเจ้าหน้าที่หน่วยงานมารับผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน หรือเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนจะต้องนำผู้รับบริการไปส่ง ณ หน่วยงาน และกล่าวลงท้ายกับผู้รับบริการ ตามตัวอย่างดังนี้

เจ้าหน้าที่ สส. : “ท่านผู้รับบริการครับ (ถ้าทราบชื่อให้เรียกชื่อด้วยความสุภาพ) กระผม/ดิฉัน

ได้ประสานงานกับเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องแล้ว และได้รับแจ้งว่าหากท่านไปพบเจ้าหน้าที่ที่ หน่วยงานจะสามารถให้บริการท่านได้ดีกว่า จึงขออนุญาตนำท่านไปยังหน่วยงานเจ้าของ เรื่องนะครับ/ค่ะ”

“เชิญตามมาทางนี้เลยครับ/ค่ะ”

กรณีที่ผู้รับบริการเป็นสตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้ป่วยที่ต้องการรถเข็น เจ้าหน้าที่กรรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และแม่บ้าน จะต้องนำรถเข็นมาให้บริการทันที และบริการนำส่งผู้รับบริการไปยังหน่วยงานที่ติดต่อ หรือศูนย์บริการประชาชนชั้น ๒ อาคารกรรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม

ส่วนที่ ๗ การให้บริการสื่อที่ผลิตโดยกรรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม

ขั้นตอนที่ ๑ เมื่อผู้รับบริการติดต่อ ประธานขอรับบริการสื่อที่ผลิตโดยกรรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ โทรศัพท์ ช่องการสนทนาออนไลน์ หรือมารับบริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน ชั้น ๒ อาคารกรรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม กล่าวคำทักทาย ตามตัวอย่าง ดังนี้

เจ้าหน้าที่ สส. : “สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการสื่อที่ผลิตโดยกรรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมประเด็นไหน? และ

ต้องการสื่อประเภทไหนครับ?”

ขั้นตอนที่ ๒ เมื่อทราบความต้องการของผู้รับบริการ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำบริการสื่อตามตัวอย่างดังนี้

เจ้าหน้าที่ สส. : “สำหรับสื่อที่ท่านต้องการ กระผม/ดิฉัน จะรีบดำเนินการให้ท่านโดยเร็วครับ แต่เนื่องจากกรรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมได้เปลี่ยนแปลงนโยบายการผลิตสื่อเป็นรูปแบบ

อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้บริการ กระผม/ดิฉัน ขอแนะนำช่องทางการเข้าถึงสื่อ

อิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ กรรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมที่

<http://www.deqp.go.th>

หัวข้อ สื่อสิ่งแวดล้อม ที่อยู่บริเวณด้านบนเว็บไซต์ครับ/ค่ะ”

“หรือเข้าไปใช้บริการได้ที่แอปพลิเคชันหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของกรมฯ ได้ที่

แอปพลิเคชัน “Green Digital Library” ท่านสามารถดาวน์โหลดใช้งานได้ทั้งระบบ

IOS และ Androi ฟรี ไม่มีค่าใช้จ่ายครับ/ค่ะ”

ขั้นตอนที่ ๓ ให้เจ้าหน้าที่สืบค้นสื่อที่ผู้รับบริการต้องการ และส่ง URL Link สื่อให้ผู้รับบริการ หากผู้รับบริการมารับบริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน ชั้น ๒ อาคารกรรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม ให้เจ้าหน้าที่จัดหาคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการ และคอยช่วยเหลือแนะนำการใช้งานแก่ผู้รับบริการ หากผู้รับบริการต้องการสื่อที่เป็นรูปเล่ม และกรรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมยังมีให้บริการอยู่ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการจัดเตรียมสื่อ และนำส่งผู้รับบริการด้วย

ขั้นตอนที่ ๔ เมื่อเจ้าหน้าที่บริการเสร็จแล้ว ให้จัดบันทึกข้อมูลผู้รับบริการ ข้อมูลสื่อ และจำนวนสื่อที่ให้บริการไว้ด้วย พร้อมสรุปผลรายงานแก่ผู้บังคับบัญชาตามลำดับต่อไป

ข้อแนะนำการให้บริการ : หากสื่อที่ผู้รับบริการต้องการนั้น ไม่สามารถจัดหาให้บริการได้ ให้เจ้าหน้าที่ชี้แจงสาเหตุแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพ และขอชื่อที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลที่ติดต่อได้ และให้รีบดำเนินการประสานงานหน่วยงานต้นสังกัดที่ผลิตสื่อ เพื่อจัดหาให้บริการโดยเร็ว

ส่วนที่ ๘ การให้บริการรับสมัครฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อม (e-learning)

ขั้นตอนที่ ๑ เมื่อผู้รับบริการติดต่อประสานสมัครฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อม (e-learning) ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ โทรศัพท์ ช่องการสนทนาออนไลน์ หรือมารับบริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน ชั้น ๒ อาคารกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม กล่าวคำทักทาย ตามตัวอย่าง ดังนี้

เจ้าหน้าที่ สส. : “สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการสมัครฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อม (e-learning) หลักสูตรไหนครับ/ค่ะ?

ขั้นตอนที่ ๒ เมื่อทราบความต้องการของผู้รับบริการ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำบริการสื่อตามตัวอย่างดังนี้

เจ้าหน้าที่ สส. : “สำหรับการสมัครฝึกอบรมที่ท่านต้องการ กระผม/ดิฉัน ขอแนะนำช่องทางสมัคร และ

ขั้นตอนการเข้าเรียนหลักสูตรออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์ กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมที่

<http://www.deqp.go.th> หัวข้อ สารสนเทศสิ่งแวดล้อม > หัวข้อย่อย เรียนรู้ออนไลน์ e-learning ที่อยู่บริเวณด้านบนเว็บไซต์ครับ/ค่ะ”

“จากนั้นท่านสามารถเลือกหลักสูตรที่ต้องการ และกดสมัครโดยดำเนินการตามขั้นตอนที่ระบบแนะนำครับ/ค่ะ”

“หากท่านมีข้อสงสัย หรือมีปัญหาการใช้งาน สามารถแจ้งกระผม/ดิฉันได้ที่หมายเลขนี้ะครับ/ค่ะ”

ขั้นตอนที่ ๓ เมื่อเจ้าหน้าที่บริการเสร็จแล้ว ให้จัดบันทึกข้อมูลผู้รับบริการ พร้อมสรุปผลรายงานแก่ผู้บังคับบัญชาตามลำดับต่อไป

ส่วนที่ ๙ การให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม

ขั้นตอนที่ ๑ เมื่อผู้รับบริการติดต่อประสานสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ โทรศัพท์ ช่องการสนทนาออนไลน์ หรือมารับบริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน ชั้น ๒ อาคารกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม กล่าวคำทักทาย ตามตัวอย่าง ดังนี้

เจ้าหน้าที่ สส. : “สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศอะไรในห้องสมุดครับ/ค่ะ?

ขั้นตอนที่ ๒ เมื่อทราบความต้องการของผู้รับบริการ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำบริการสื่อตามตัวอย่างดังนี้

เจ้าหน้าที่ สส. : “สำหรับการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด กระผม/ดิฉัน ขอแนะนำช่องทาง และขั้นตอนการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ผ่านเว็บไซต์ กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่ <http://www.deqp.go.th> หัวข้อ สื่อสิ่งแวดล้อม > หัวข้อย่อย ห้องสมุดสีเขียว ที่อยู่บริเวณด้านบนเว็บไซต์ครับ/ค่ะ”

“จากนั้นท่านสามารถพิมพ์คำค้น เช่น ชื่อหนังสือ ชื่อผู้แต่ง หรือหัวเรื่องได้ในช่อง สืบค้นทรัพยากรห้องสมุด ระบบจะประมวลผลและแสดงข้อมูลทรัพยากรครับ/ค่ะ”

“สัญลักษณ์ท้ายเล่มที่เป็นเครื่องหมายลูกสีเขียว หมายถึง หนังสือมีพร้อมให้บริการ ถ้าเป็นเครื่องหมายกากบาทสีแดง หมายถึง หนังสือมีผู้ยืมอยู่ และ DEQP หมายถึง ห้องสมุดที่กรุงเทพฯ ส่วน ERTC คือ ห้องสมุดที่ศูนย์วิจัย คลอง ๕ ปทุมธานี ครับ/ค่ะ”

“หากท่านมีข้อสงสัย หรือมีปัญหาการใช้งาน สามารถแจ้งกระผม/ดิฉันได้ที่หมายเลขนั้นะครับ/ค่ะ”

ขั้นตอนที่ ๓ เมื่อเจ้าหน้าที่บริการเสร็จแล้ว ให้จัดบันทึกข้อมูลผู้รับบริการ พร้อมสรุปผลรายงานแก่ผู้บังคับบัญชาตามลำดับต่อไป

ส่วนที่ ๑๐ การติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการประชาชน กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม

กำหนดให้เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม ต้องจัดทำบันทึกรายงานการปฏิบัติงาน รายงานการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ รายงานจำนวนผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน รายงานความพึงพอใจในการรับบริการ และรายงานอื่นๆ เป็นประจำทุกสิ้นเดือน ผ่านหัวหน้าศูนย์บริการประชาชน เพื่อรายงานให้อำนาวยการกลุ่มบริการสารสนเทศ ศูนย์สารสนเทศสิ่งแวดล้อมทราบ และให้จัดทำบันทึกรายงานการปฏิบัติงานราย ๖ เดือน รายงานแก่ผู้บริหารกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมเพื่อทราบ

ส่วนที่ ๑๑ ข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการ ศูนย์บริการประชาชน กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม ที่เป็นงานบริการผ่านระบบ online และงานบริการทางโทรศัพท์ (Call Center)

เพื่อให้การดำเนินงานบริการประชาชน ของศูนย์บริการประชาชน กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ เกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ และเป็นไปตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมจะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการ ดังนี้

๑. งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน จำนวน ๒ บริการ คือ

๑.๑ งานบริการสื่อสิ่งแวดล้อม ให้บริการผ่านช่องทาง เว็บไซต์ สส. <https://eservice.deqp.go.th/> มีข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการ คือ ๑) กรณีที่สื่อถูก Upload ขึ้นให้บริการบนเว็บไซต์ จะต้องใช้งานได้

ตลอด ๒๔ ชั่วโมง หากมีปัญหาการ Download จะต้องแก้ไข ภายใน ๒๔ ชั่วโมงหลังได้รับแจ้ง หรือพบปัญหา ๒) กรณีติดต่อขอรับสื่ออื่นๆ ผ่านช่องทาง Chat หรือ Line เจ้าหน้าที่จะต้องตอบกลับ/รับเรื่อง ภายใน ๑ ชั่วโมง

๑.๒ งานบริการฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อม (e-learning) ให้บริการผ่านช่องทาง https://e-learning.deqp.go.th/lrs_deqp/home มีข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการ คือ สามารถใช้งานได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง หากมีปัญหาการเข้าใช้งาน จะต้องแก้ไข ภายใน ๒๔ ชั่วโมงหลังได้รับแจ้ง หรือพบปัญหา

๒. งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ ให้บริการผ่านช่องทาง ดังนี้

๒.๑ เว็บไซต์ สส. <https://www.deqp.go.th/new/> มีข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการ คือ สามารถใช้งานได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง หากมีปัญหาการเข้าใช้งาน จะต้องแก้ไข ภายใน ๒๔ ชั่วโมงหลังได้รับแจ้ง หรือพบปัญหา

๒.๒ เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี <http://www.oic.go.th/INFOCENTER๓/๓๘๒/> มีข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการ คือ สามารถใช้งานได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง หากมีปัญหาการเข้าใช้งาน จะต้องรับเรื่องและประสานแก้ไขปัญหา ภายใน ๒๔ ชั่วโมงหลังได้รับแจ้ง หรือพบปัญหา

๓. งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้บริการผ่านช่องทาง ดังนี้

๓.๑ ร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์

- เฟซบุ๊ก สส. www.facebook.com/deqpth
- เว็บไซต์ สส. www.deqp.go.th
- ระบบรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ทส. http://petition.mnre.go.th/MNRE_PETITION_๕๙/
- Email : callcenter@deqp.mail.go.th
- Line@ : @DEQP

มีข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการ คือ สามารถใช้งานได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง หากมีข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องตอบกลับ/รับเรื่อง ภายใน ๑ ชั่วโมง

๔. งานบริการทางโทรศัพท์ (Call Center) มีข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการ คือ

- ๑) เจ้าหน้าที่ต้องรับสายภายในกริ่งเรียกเข้าดังไม่เกิน ๑๕ วินาที
- ๒) ยอมให้สายหลุดไป ไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน ๕%
- ๓) ให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก

๕. งานบริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด ให้บริการผ่านช่องทาง <http://library.deqp.go.th/> มีข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการ คือ สามารถใช้งานได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง หากมีปัญหาการเข้าใช้งาน จะต้องแก้ไข ภายใน ๒๔ ชั่วโมงหลังได้รับแจ้ง หรือพบปัญหา

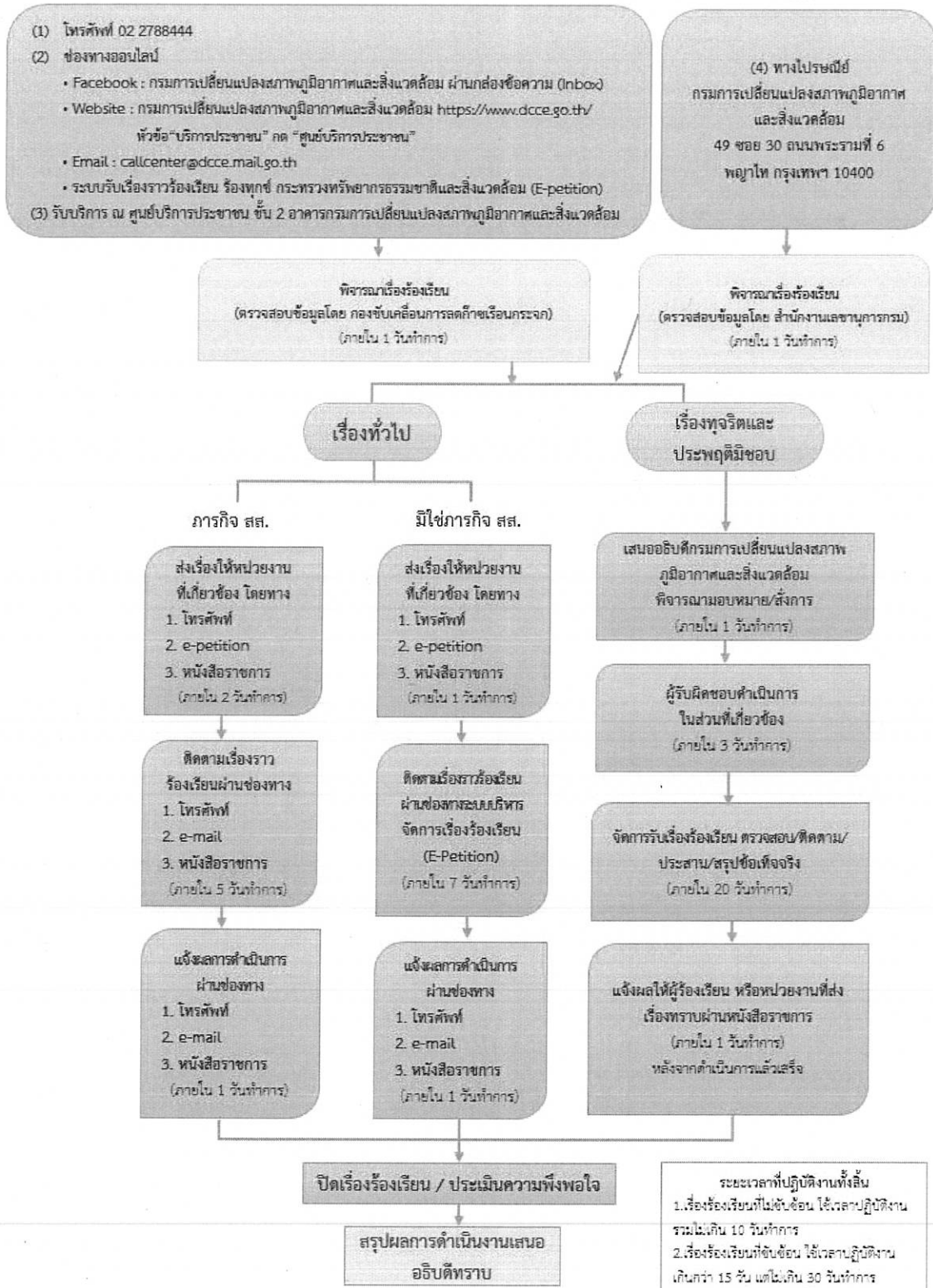
๖. เจ้าหน้าที่จะต้องมีทักษะในการให้บริการ โดยเฉพาะประเด็นดังนี้

- ๖.๑ สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้
- ๖.๒ สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ
- ๖.๓ การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการ ด้วยไมตรีจิต และสุภาพ

15



ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน
กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม





ขั้นตอนงานบริการข้อมูลข่าวสารของราชการตาม พรบ. ข้อมูล
ข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540



- (1) โทรศัพท์ 02-2788444 และสายด่วน Green Call 1510 กด 8
- (2) ช่องทางออนไลน์
 - Facebook : กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมผ่านกล่องข้อความ (Inbox)
 - Website : กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม <https://www.dcce.go.th/>
 - หรือชื่อ "บริการประชาชน" > "ศูนย์บริการประชาชน" > "ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร"
 - <http://www.oic.go.th/INFOCENTER/382>
 - Email : callcenter@dcce.mail.go.th
 - ระบบรับเรื่องทางสื่อออนไลน์ ร้องทุกข์ กระแสหรือพิกัดการรวมชาติและสิ่งแวดล้อม (E-petition)
 - Line@ : DCCE
- (3) รับบริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน ชั้น 2 อาคารกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม
- (4) ทางไปรษณีย์ กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม 49 ซอย 30 อ. พระรามที่ 6 พญาไท กทม. 10400

กรอกข้อมูลในแบบฟอร์มขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของราชการ

กรณีข้อมูลสามารถเปิดเผยได้ทันที

ให้บริการแก่ผู้ร้องขอ
(ภายใน 15 นาที)

ปิดเครื่อง / ประเมินความพึงพอใจ

สรุปผลการดำเนินงานเสนอ
อธิบดีทราบ

กรณีข้อมูลไม่สามารถเปิดเผยได้ทันที

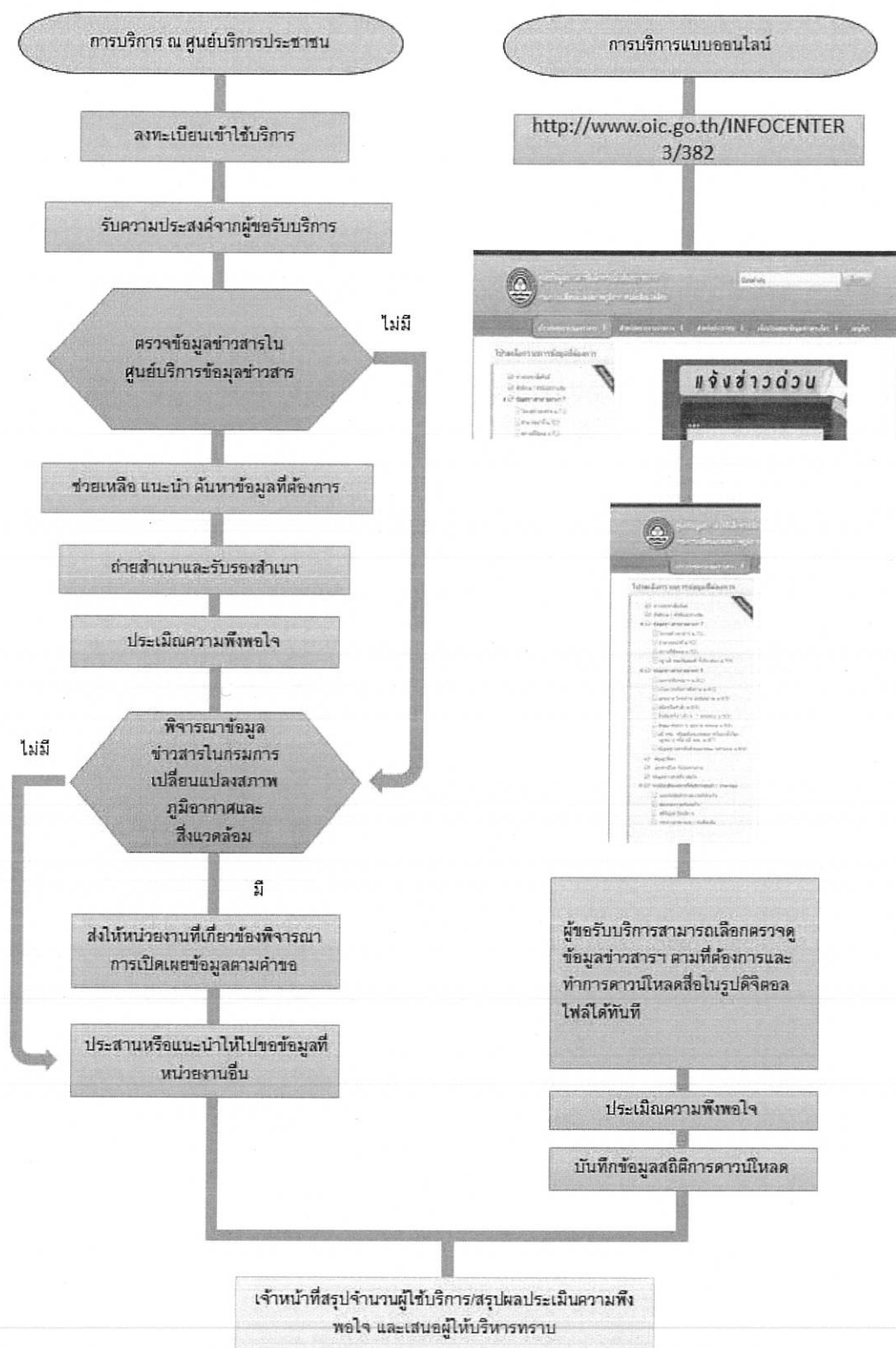
แจ้งคณะกรรมการบริหารและ
กลั่นกรองข้อมูลข่าวสาร
กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพ
ภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมเพื่อ
พิจารณา (ภายใน 5 วันทำการ)

ดำเนินการจัดประชุม
คณะกรรมการบริหารและ
กลั่นกรองข้อมูลข่าวสาร
(ภายใน 1 วันทำการ)

แจ้งผลให้ผู้ร้องขอ หรือ
หน่วยงานที่ส่งเรื่อง ทราบ
ผ่าน ทางหนังสือราชการ
(ภายใน 1 วันทำการ)

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานทั้งสิ้น

1. กรณีข้อมูลสามารถเปิดเผยได้ทันที ใช้เวลา
ปฏิบัติงานไม่เกิน 15 นาที
2. กรณีให้ข้อมูลไม่สามารถเปิดเผยได้ทันที ใช้
เวลาปฏิบัติงานรวมไม่เกิน 10 วันทำการ

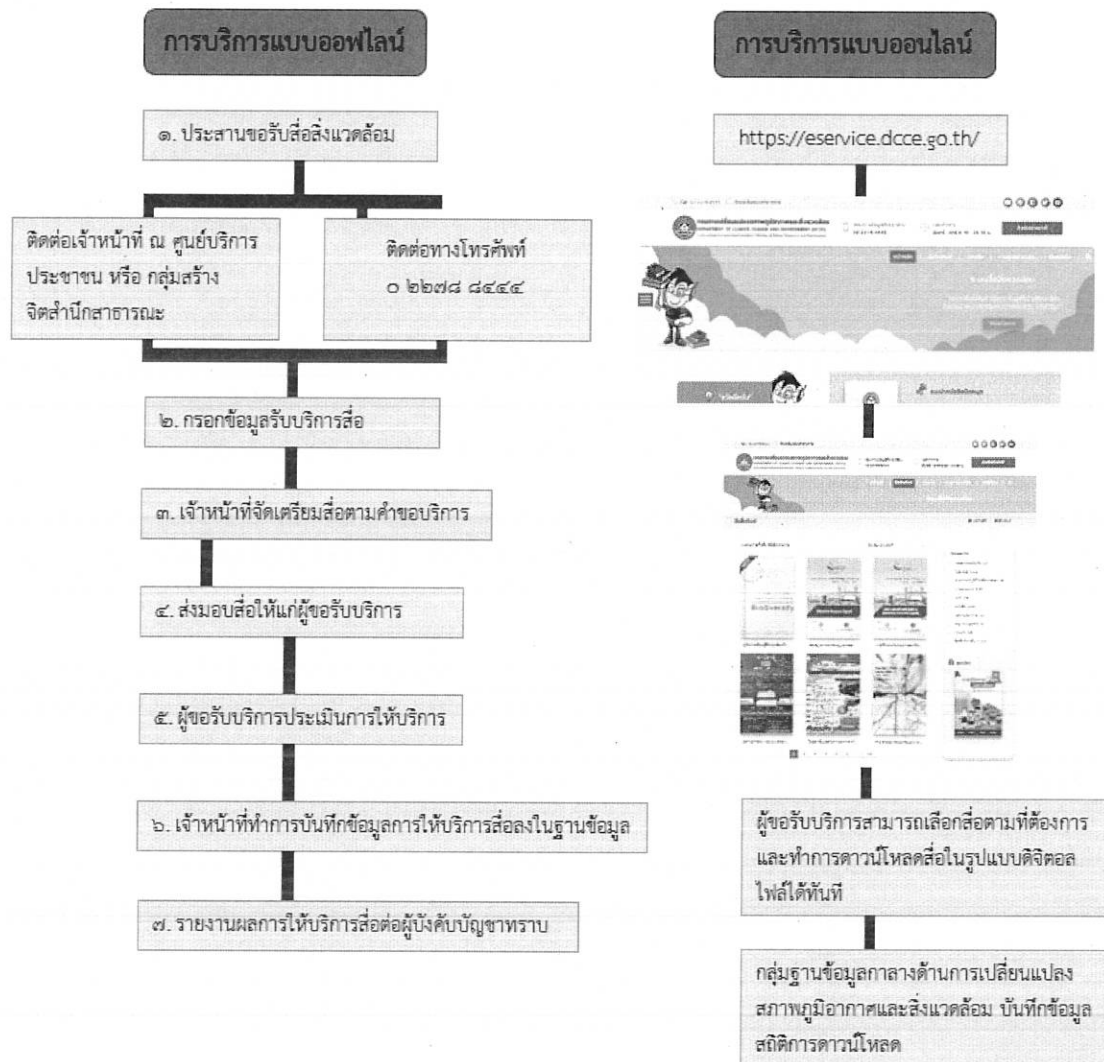




ขั้นตอนการให้บริการสื่อสิ่งแวดล้อม



การให้บริการสื่อสิ่งแวดล้อม ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ทั้งในรูปแบบการเข้ารับสื่อ ณ กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม การดาวน์โหลดผ่านเว็บไซต์ ซึ่งการให้บริการมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้



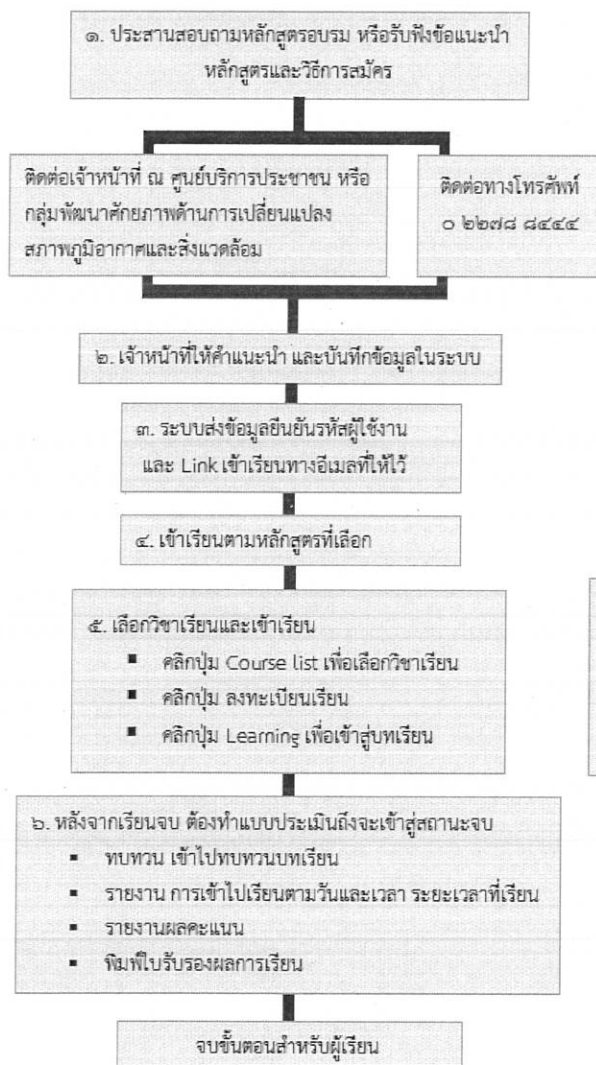


ขั้นตอนการให้บริการรับสมัครฝึกอบรม ด้านสิ่งแวดล้อม (e-learning)

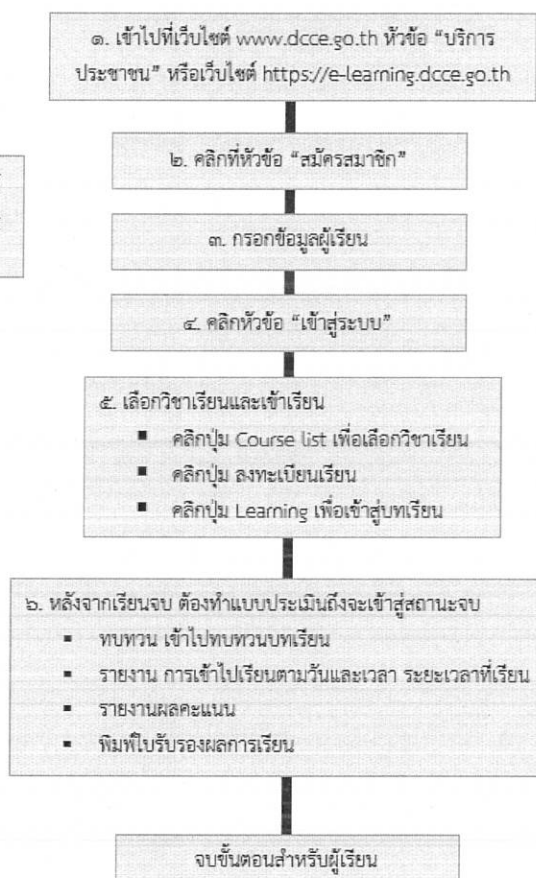


การให้บริการรับสมัครฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อม (e-learning) ผู้รับบริการสามารถขอรับบริการ
กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม หรือ การรับบริการผ่านเว็บไซต์ ซึ่งการให้บริการ
มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

การบริการแบบออฟไลน์



การบริการแบบออนไลน์



บริการห้องสมุด

กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม

1

สืบค้นหนังสือที่ต้องการ

* ต้องเป็นสมาชิกห้องสมุดเท่านั้น

เว็บไซต์

<http://liberty.dcce.go.th/liberty>



เว็บไซต์



ระบบ
Android



ระบบ iOS

2

จดเลขหมวดหมู่หนังสือ

เช่น โลกרון เลขหมวดหมู่หนังสือที่ต้องการ

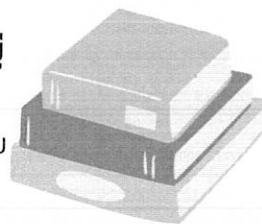
QC981.8.G56 s312a 2565

- ✓ มีอยู่ในห้องสมุด
- ✗ มีผู้ยืมไปแล้ว
- ✓ มีอยู่ที่ห้องศูนย์วิจัยฯ

3

ค้นหาหนังสือตามหมวดหมู่ ที่ชั้นหนังสือ

หัวชั้นหนังสือจะมีหมวดหมู่กำกับ



4



รับหนังสือและ คืนตามกำหนด

หนังสือทั่วไปยืมได้ 7 วัน
วารสารใหม่ยืมได้ 1 วันทำการ
วารสารล่วงเวลายืมได้ 7 วัน
ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ

