



คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์บริการประชาชน
กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม
(ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) พ.ศ. ๒๕๖๘

กลุ่มฐานข้อมูลกลางด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม
กองขับเคลื่อนการลดก๊าซเรือนกระจก
กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม

มกราคม ๒๕๖๘

คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์บริการประชาชน กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม

วัตถุประสงค์

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

ขอบเขตการให้บริการของศูนย์บริการประชาชน กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม

- (๑) งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะของประชาชน
- (๒) งานบริการข้อมูลข่าวสารของราชการ ตามพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- (๓) งานบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์
- (๔) งานบริการเรียนรู้ออนไลน์ของกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม (e-learning)
- (๕) งานบริการห้องสมุดและหนังสือดิจิทัล
- (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 กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม

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 เฝ้าระวัง 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	นางจิรพรรณ เมืองปลื้ม	นักวิชาการสิ่งแวดล้อม ชำนาญการ	ผู้รับผิดชอบหลักการ บริการศูนย์บริการ ประชาชน	๐๒-๒๗๘๘๔๐๐ ต่อ ๑๖๒๓
๓	นางสาวนันทัญญ์ การสุวรรณ	นักวิชาการสิ่งแวดล้อม	รับผิดชอบงานรับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์และ ข้อเสนอแนะของ ประชาชน	๐๒-๒๗๘๘๔๐๐ ต่อ ๑๖๓๒
๔	นายเกรียงสิทธิ์ วัฒนวรศิริรัตน์	นักวิชาการสิ่งแวดล้อม	รับผิดชอบงานข้อมูล ข่าวสารของราชการ ตามพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของ ราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐	๐๒-๒๗๘๘๔๐๐ ต่อ ๑๖๔๔
๕	นายธรรมฤทธิ์ มาตรนอก	นักวิชาการเผยแพร่	รับผิดชอบงานบริการ สื่อสิ่งแวดล้อม และงาน บริการรับสมัครฝึกอบรม ด้านสิ่งแวดล้อม (e-learning)	๐๒-๒๗๘๘๔๐๐ ต่อ ๑๖๓๑
๖	นางสาวกนกกาญจน์ ยศชัยพงศ์	บรรณารักษ์	รับผิดชอบงานบริการ ห้องสมุดและเครือข่าย	๐๒-๒๗๘๘๔๐๐ ต่อ ๑๖๓๑

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

การมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ท่านอื่นปฏิบัติงานแทนในกรณีไม่อยู่ หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ดังนี้

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

หมายเหตุ : เมื่อผู้ได้รับมอบหมายลำดับแรกไม่อยู่ ให้ผู้ได้รับมอบหมายลำดับถัดไปปฏิบัติงานแทน

ส่วนที่ ๒ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการประชาชน 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 การสุวรรณ
อังคาร	นายเกรียงสิทธิ์ วัฒนวราศิริรัตน์
พุธ	นายธรรมฤทธิ์ มาตรฐานอก
พฤหัสบดี	นางสาวกนกกาญจน์ ยศชัยพงศ์
ศุกร์	นายธรรมฤทธิ์ มาตรฐานอก

หมายเหตุ : หากผู้ปฏิบัติงานตามตารางเวรไม่สามารถปฏิบัติงานได้ นางจิรพรรณ เมืองปลื้ม จะเป็นผู้ส่งการมอบหมายคนอื่น หรือปฏิบัติงานเอง

(๓) ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ พิจารณากลับกรองเรื่อง ติดตามเรื่องค้าง และบันทึกข้อความสรุปเรื่องที่ส่วนราชการได้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณา ประสานเรื่องร้องเรียนโดยตรงกับหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งดำเนินการปรับแนวทางวิธีการรับเรื่องร้องเรียนในแต่ละเรื่องให้มีความเหมาะสมตามสภาพปัญหา และพิจารณาประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็วเข้าตรวจสอบแก้ไขปัญหา

(๔) กรณีมีผู้โทรศัพท์ร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ ให้จัดบันทึกเรื่องในแบบฟอร์มที่ศูนย์บริการประชาชน กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมกำหนดไว้ ทั้งนี้ หากเป็นปัญหาเร่งด่วนเฉพาะหน้าให้แจ้งหัวหน้าศูนย์บริการประชาชน หรือผู้อำนวยการกลุ่มฐานข้อมูลกลางด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม เพื่อเข้าตรวจสอบดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวทันที

(๕) กำหนดให้เจ้าหน้าที่จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ เรื่องรายงานจากส่วนราชการ และจัดเก็บแฟ้มเรื่องร้องเรียนให้มีความสะดวกในการค้นหา

ส่วนที่ ๓ วิธีการรับเรื่องร้องทุกข์/การให้คำปรึกษาของศูนย์บริการประชาชน กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม

๓.๑ การรับเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ

๓.๒ กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นการร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) สรุปประเด็นการร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

๓.๓ กรณีรับเรื่องร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ และช่องทางออนไลน์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องทุกข์ที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้ง ให้ผู้ร้องทราบต่อไป

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

(๖) สรุปประเด็นการร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๗) กรณีการใช้งานระบบ e-petition เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบต้องจดบันทึกข้อบกพร่องของระบบ และข้อเสนอแนะการปรับปรุงระบบ พร้อมรายงานให้ผู้บริหารทราบทุกรอบการประเมิน

(๖ เดือน) และทำบันทึกรายงานแก่กองตรวจราชการ สำนักงานปลัด ทส. ในฐานะผู้รับผิดชอบหลักในการดูแล บำรุงรักษาระบบต่อไป ในกรณีพบข้อบกพร่องจากการแจ้งของประชาชน ให้รายงานผู้บริหารทราบทันที และประสานกองตรวจราชการ สำนักงานปลัด ทส. ทราบทางวาจา เพื่อเร่งดำเนินการแก้ไข พร้อมทำบันทึกรายงานแก่กองตรวจราชการ 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 ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องทุกข์

- (๑) กรณีรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์ ให้ดำเนินการรับสายภายใน ๑๕ วินาที
- (๒) กรณีรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านช่องทางออนไลน์ ให้เจ้าหน้าที่ตอบกลับ/รับเรื่อง ภายใน ๑ ชั่วโมง

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

- (๑) เรื่องราวร้องทุกข์ เป็นเรื่องที่อยู่ในภารกิจ สส.
- (๒) เรื่องราวร้องทุกข์ เป็นเรื่องที่มีได้อยู่ในภารกิจ สส.

หมายเหตุ กรณีลักษณะเรื่องร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชา ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

ขั้นตอนที่ ๓

- กรณีเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นเรื่องที่อยู่ในภารกิจกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม
 - (๑) ส่งเรื่องให้หน่วยงานภายใน สส. ที่เกี่ยวข้อง ผ่านช่องทางโทรศัพท์/ระบบ e-petition/หนังสือราชการ (ดำเนินการภายใน ๒ วันทำการ)
 - (๒) ติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่านช่องทางโทรศัพท์/e-mail/หนังสือราชการ (ดำเนินการภายใน ๕ วันทำการ)
 - (๓) แจ้งผลการดำเนินงาน ผ่านช่องทางโทรศัพท์/e-mail/หนังสือราชการ (ดำเนินการภายใน ๑ วันทำการ)

(๔) ปิดเรื่องราวร้องทุกข์ / ประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องทุกข์

- กรณีเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นเรื่องที่มีได้อยู่ในการกิจกรรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม

(๑) ส่งเรื่องให้หน่วยงานภายนอก สส. ที่เกี่ยวข้อง ผ่านช่องทางโทรศัพท์/ระบบ e-petition/หนังสือราชการ (ดำเนินการภายใน ๑ วันทำการ)

(๒) ติดตามเรื่องราว ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางระบบ e-petition (ดำเนินการภายใน ๗ วันทำการ)

(๓) แจ้งผลการดำเนินงาน ผ่านช่องทางโทรศัพท์/e-mail/หนังสือราชการ (ดำเนินการภายใน ๑ วันทำการ)

(๔) ปิดเรื่องราวร้องทุกข์ / ประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องทุกข์

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 นางสาวนันทนุ การสุวรรณ รับสาย ยินดีให้บริการครับ/ค่ะ ต้องการร้องทุกข์ด้านใด ครับ/ค่ะ”

ขั้นตอนที่ ๒ สอบถามปัญหาความเดือดร้อน/ฟังเพื่อจับประเด็น โดยให้ทราบข้อมูลสำคัญเพื่อนำไปบันทึกในแบบฟอร์มรับเรื่องราวร้องทุกข์ 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) พุดในเชิงบวก มีน้ำเสียงเต็มใจให้บริการ มีจังหวะการพูดที่เหมาะสม ลำดับการให้ข้อมูลเป็นขั้นตอนเข้าใจง่ายและชัดเจน

(๒) ทักษะในการฟัง ฟังอย่างตั้งใจ ฟังจนจบ ไม่ขัดจังหวะหรือพูดแทรกมีการตอบรับคำเป็นระยะ

(๓) ต้องใจเย็น อดทนกับการต่อว่าของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยใช้ น้ำเสียงสุภาพ

(๔) ควรหลีกเลี่ยงคำพูดที่ยั่วให้เกิดเรื่องร้องเรียน

(๕) กรณีให้ประชาชนถือสายรอระหว่างการค้นหาข้อมูล “กรุณาถือสายรอสักครู่ กระผม/ดิฉันจะทำการตรวจสอบข้อมูลให้ครับ/ค่ะ

(๖) กรณีมีประชาชน โทรเล่น /โทรผิด/โรคจิต ให้จบการสนทนาตามตัวอย่างดังนี้

บทสนทนา : “ขอภัยครับ/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 กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมยินดีต้อนรับครับ/ค่ะ”

เจ้าหน้าที่ สส. : “ไม่ทราบว่าคุณนี้ท่านต้องการติดต่อราชการเรื่องใดครับ/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/คะ”
“เชิญตามมาทางนี้เลยครับ/ค่ะ”

ขั้นตอนที่ ๓ เมื่อผู้รับบริการเดินทางมาถึงศูนย์บริการประชาชน ชั้น ๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนจะต้องกล่าวทักทาย แนะนำตัว และสอบถามวัตถุประสงค์การมารับบริการ พร้อมจัดหาที่นั่งให้ผู้รับบริการ กรณีที่จะต้องรอรับบริการนานเกินกว่า ๑๐ นาที ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนจัดหาน้ำดื่มให้ผู้รับบริการด้วย หรือตามความเหมาะสม และกล่าวลงท้ายกับผู้รับบริการตามตัวอย่างดังนี้

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

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

เจ้าหน้าที่ สส. : “ท่านผู้รับบริการครับ (ถ้าทราบชื่อให้เรียกชื่อด้วยความสุภาพ) กระผม/ดิฉัน
ได้ประสานงานกับเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องแล้ว และได้รับแจ้งว่าหากท่านไปพบเจ้าหน้าที่
หน่วยงานจะสามารถให้บริการท่านได้ดีกว่า จึงขออนุญาตนำท่านไปยังหน่วยงานเจ้าของ
เรื่องนะครับ/คะ”
“เชิญตามมาทางนี้เลยครับ/ค่ะ”

กรณีที่ผู้รับบริการเป็นสตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้ป่วยที่ต้องการรถเข็น เจ้าหน้าที่กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และแม่บ้าน จะต้องนำรถเข็นมาให้บริการทันที และบริการนำส่งผู้รับบริการไปยังหน่วยงานที่ติดต่อ หรือศูนย์บริการประชาชนชั้น ๒ อาคารกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม

ส่วนที่ ๗ การให้บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ผลิตโดยกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม

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

เจ้าหน้าที่ สส. : “สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการสื่อที่ผลิตโดยกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมประเด็นไหน? และ

ต้องการสื่อประเภทไหนครับ?”

ขั้นตอนที่ ๒ เมื่อทราบความต้องการของผู้รับบริการ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำบริการสื่อตามตัวอย่างดังนี้

เจ้าหน้าที่ สส. : “สำหรับสื่อที่ท่านต้องการ กระผม/ดิฉัน จะรีบดำเนินการให้ท่านโดยเร็วครับ แต่เนื่องจาก กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมได้เปลี่ยนแปลงนโยบายการผลิตสื่อเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้บริการ กระผม/ดิฉัน ขอแนะนำช่องทางการเข้าถึงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมที่ <http://www.dcce.go.th>

หัวข้อ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (DCCE MEDIA) ที่อยู่บริเวณด้านล่างเว็บไซต์ครับ/ค่ะ”
“หรือเข้าไปใช้บริการได้ที่แอปพลิเคชันหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของกรมฯ ได้ที่แอปพลิเคชัน “Green Digital Library” ท่านสามารถดาวน์โหลดใช้งานได้ทั้งระบบ IOS และ Androi ฟรี ไม่มีค่าใช้จ่ายครับ/ค่ะ”

ขั้นตอนที่ ๓ ให้เจ้าหน้าที่สืบค้นสื่อที่ผู้รับบริการต้องการ และส่ง URL Link สื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้รับบริการ หากผู้รับบริการมารับบริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน ชั้น ๒ อาคารกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม ให้เจ้าหน้าที่จัดหาคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการ และคอยช่วยเหลือ แนะนำการใช้งานแก่ผู้รับบริการ หากผู้รับบริการต้องการสื่อที่เป็นรูปเล่ม และกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมยังมีให้บริการอยู่ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการจัดเตรียมสื่อ และนำส่งผู้รับบริการด้วย

ขั้นตอนที่ ๔ เมื่อเจ้าหน้าที่บริการเสร็จแล้ว ให้จดบันทึกข้อมูลผู้รับบริการ ข้อมูลสื่อ และจำนวนสื่อที่ให้บริการไว้ด้วย พร้อมสรุปผลงานแก่ผู้บังคับบัญชาตามลำดับต่อไป

ข้อแนะนำการให้บริการ : หากสื่อที่ผู้รับบริการต้องการนั้น ไม่สามารถจัดหาให้บริการได้ ให้เจ้าหน้าที่ชี้แจงสาเหตุแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพ และขอชื่อที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลที่ติดต่อได้ และให้รับดำเนินการประสานงานหน่วยงานต้นสังกัดที่ผลิตสื่อ เพื่อจัดหาให้บริการโดยเร็ว

ส่วนที่ ๔ การให้บริการเรียนรู้ออนไลน์ของกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม (e-learning)

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

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

ขั้นตอนที่ ๒ เมื่อทราบความต้องการของผู้รับบริการ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำบริการสื่อตามตัวอย่างดังนี้

เจ้าหน้าที่ สส. : “สำหรับการสมัครการเรียนรู้ออนไลน์ของกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมที่ท่านต้องการ กระผม/ดิฉัน ขอแนะนำช่องทางสมัคร และขั้นตอนการเข้าเรียนหลักสูตรออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์ กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมที่ <http://www.dcce.go.th> หัวข้อ ระบบสารสนเทศ/โครงการสำคัญ> หัวข้อย่อย ระบบเรียนรู้ออนไลน์ (e-learning) ที่อยู่บริเวณด้านล่างเว็บไซต์ครับ/ค่ะ”

“จากนั้นท่านสามารถเลือกหลักสูตรที่ต้องการ และกดสมัครโดยดำเนินการตามขั้นตอนที่ระบบแนะนำครับ/ค่ะ”

“หากท่านมีข้อสงสัย หรือมีปัญหาการใช้งาน สามารถแจ้งกระผม/ดิฉันได้ที่หมายเลขนี้ครับ/ค่ะ”

ขั้นตอนที่ ๓ เมื่อเจ้าหน้าที่บริการเสร็จแล้ว ให้จัดบันทึกข้อมูลผู้รับบริการ พร้อมสรุปผลรายงานแก่ผู้บังคับบัญชาตามลำดับต่อไป

ส่วนที่ ๙ การให้บริการห้องสมุดและหนังสือดิจิทัล กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม

ขั้นตอนที่ ๑ เมื่อผู้รับบริการติดต่อประสานสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดผ่านช่องทางต่างๆ 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 กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมที่ <http://www.deec.go.th> หัวข้อ บริการประชาชน > หัวข้อย่อย ศูนย์บริการประชาชน > หัวข้อย่อย บริการห้องสมุดและหนังสือดิจิทัล > หัวข้อย่อย สืบค้นข้อมูลหนังสือ ที่อยู่บริเวณด้านบนเว็บไซต์ครับ/ค่ะ”

“หากท่านต้องการสืบค้นข้อมูลหนังสือ ให้ท่านกดที่หัวข้อ สืบค้นหนังสือ จากนั้นท่านสามารถพิมพ์คำค้น เช่น ชื่อหนังสือ ชื่อผู้แต่ง หรือหัวเรื่องได้ในช่อง สืบค้นทรัพยากรห้องสมุด ระบบจะประมวลผลและแสดงข้อมูลทรัพยากรครับ/ค่ะ”

“สัญลักษณ์ท้ายเล่มที่เป็นเครื่องหมายถูกสีเขียว หมายถึง หนังสือมีพร้อมให้บริการ ถ้าเป็นเครื่องหมายกากบาทสีแดง หมายถึง หนังสือมีผู้ยืมอยู่ และ DCCE หมายถึง ห้องสมุดที่กรุงเทพฯ ส่วน CERC คือ ห้องสมุดที่ศูนย์วิจัย คลอง ๕ ปทุมธานี ครับ/ค่ะ”

“หากท่านต้องการสืบค้นหนังสือดิจิทัล เพื่อการอ่านออนไลน์ กระผม/ดิฉัน ขอแนะนำช่องทาง และขั้นตอนการสืบค้นหนังสือดิจิทัล (Green Digital Library) ผ่านเว็บไซต์ กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมที่ <http://www.deec.go.th> หัวข้อ บริการประชาชน > หัวข้อย่อย ศูนย์บริการประชาชน > หัวข้อย่อย บริการห้องสมุดและหนังสือดิจิทัล > หัวข้อย่อย หนังสือดิจิทัล (Green Digital Library) ที่อยู่บริเวณด้านบนเว็บไซต์ครับ/ค่ะ”

“หากท่านมีข้อสงสัย หรือมีปัญหาการใช้งาน สามารถแจ้งกระผม/ดิฉันได้ที่หมายเลขนี้ครับ/ค่ะ”

ขั้นตอนที่ ๓ เมื่อเจ้าหน้าที่บริการเสร็จแล้ว ให้จัดบันทึกข้อมูลผู้รับบริการ พร้อมสรุปผลรายงานแก่ผู้บังคับบัญชาตามลำดับต่อไป

ส่วนที่ ๑๐ การติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการประชาชน กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม

กำหนดให้เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม ต้องจัดทำบันทึกรายงานการปฏิบัติงาน รายงานการรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ รายงานจำนวนผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน รายงานความพึงพอใจในการรับบริการ และรายงานอื่นๆ เป็นประจำทุกสิ้นเดือน ผ่านหัวหน้าศูนย์บริการประชาชน เพื่อรายงานให้ผู้อำนวยการกลุ่มฐานข้อมูลกลางด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม กองขับเคลื่อนการลดก๊าซเรือนกระจกทราบ และให้จัดทำบันทึกที่กรายงานการปฏิบัติงานราย 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 งานบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้บริการผ่านช่องทาง เว็บไซต์ สส. <https://dcce.apit-solution.com/media-center/> มีข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการ คือ ๑) กรณีที่สื่อถูก Upload ขึ้นให้บริการบนเว็บไซต์ จะต้องใช้งานได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง หากมีปัญหาการ Download จะต้องแก้ไข ภายใน ๒๔ ชั่วโมงหลังได้รับแจ้ง หรือพบปัญหา ๒) กรณีติดต่อขอรับสื่ออื่นๆ ผ่านช่องทาง Chat หรือ Line เจ้าหน้าที่จะต้องตอบกลับ/รับเรื่อง ภายใน ๑ ชั่วโมง

๑.๒ งานบริการเรียนรู้ออนไลน์ของกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม (e-learning) ให้บริการผ่านช่องทาง https://e-learning.dcce.go.th/lrs_deqp/home๒ มีข้อกำหนด

มาตรฐานการให้บริการ คือ สามารถใช้งานได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง หากมีปัญหาการเข้าใช้งาน จะต้องแก้ไข ภายใน ๒๔ ชั่วโมงหลังได้รับแจ้ง หรือพบปัญหา

๒. งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ ให้บริการผ่านช่องทาง ดังนี้

๒.๑ เว็บไซต์ สส. <https://www.dcce.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/dcceth
- เว็บไซต์ สส. www.dcce.go.th
- ระบบรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ทส. http://petition.mnre.go.th/MNRE_PETITION_๕๙/
- Email : callcenter@dcce.mail.go.th
- Line@ : @DCCE

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. งานบริการห้องสมุดและหนังสือดิจิทัล ให้บริการผ่านช่องทาง <https://www.dcce.go.th/public-service-center/> 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

ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการประชาชน กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม รับทราบและมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการผ่านระบบ online และงานบริการทางโทรศัพท์ (Call Center) ของศูนย์บริการประชาชน กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งยึดถือเป็นแนวปฏิบัติอย่างเคร่งครัดและจะปฏิบัติงานเต็มความสามารถในการทำหน้าที่ในทุกกรณี

.....
(นางสาวนันทนุ การสุวรรณ)

.....
(นายเกรียงสิทธิ์ วัฒนวราศิริรัตน์)

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานศูนย์ข้อมูลข่าวสารและงานบริการศูนย์บริการประชาชน

.....
(นายธรรมฤทธิ์ มาตรนอก)

.....
(นางสาวกนกกาญจน์ ยศชัยพงศ์)

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานบริการห้องสมุดและหนังสือดิจิทัล

.....
(นางจิรพรรณ เมืองปลื้ม)

ผู้รับผิดชอบหลักการบริการ
ศูนย์บริการประชาชนและศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

.....
(นางสาวสุพรรณิ สุวรรณชาติ)

ผู้กำกับ ดูแลการให้บริการศูนย์บริการประชาชน
ผู้กำหนดมาตรฐานการให้บริการ



ขั้นตอนการรับเรื่องร้องทุกข์ กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม

- (1) โทรศัพท์ 02 2788444
- (2) ช่องทางออนไลน์
 - Facebook : กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม ผ่านกล่องข้อความ (Inbox)
 - Website : กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม <https://www.dcce.go.th> >> หัวข้อ "บริการประชาชน" กด "ศูนย์บริการประชาชน"
 - Email : callcenter@dcce.mail.go.th
 - ระบบรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (E-petition)
- (3) รับบริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน ชั้น 2 อาคารกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม



- (4) ทางไปรษณีย์
กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม
49 ซอย 30 ถนนพระรามที่ 6 พญาไท กรุงเทพฯ 10400

* ข้อมูลผู้ร้องทุกข์ ต้องระบุ ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ กรมฯ จึงจะสามารถดำเนินการรับเรื่องราวร้องเรียนหรือการแจ้งเรื่องของท่านได้

พิจารณาเรื่องร้องทุกข์ *
(ตรวจสอบข้อมูลโดย กองขับเคลื่อนการลดก๊าซเรือนกระจก)
(ภายใน 1 วันทำการ)

พิจารณาเรื่องร้องทุกข์ *
(ตรวจสอบข้อมูลโดย สำนักงานเลขานุการกรม)
(ภายใน 1 วันทำการ)



เรื่องทั่วไป

ภารกิจ สส.

ช่องทางการส่งเรื่อง / ติดตาม / แจ้งผลการดำเนินการ
1. โทรศัพท์ 2. e-petition 3. หนังสือราชการ

มิใช่ภารกิจ สส.

ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
(ภายใน 2 วันทำการ)

ติดตามเรื่องราวร้องทุกข์
(ภายใน 5 วันทำการ)

แจ้งผลการดำเนินการ
(ภายใน 1 วันทำการ)

ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
(ภายใน 1 วันทำการ)

ติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่านช่องทางระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (E-Petition)
(ภายใน 7 วันทำการ)

แจ้งผลการดำเนินการ
(ภายใน 1 วันทำการ)



ปิดเรื่องร้องทุกข์ / ประเมินความพึงพอใจ

สรุปผลการดำเนินงานเสนออธิบดีทราบ

แจ้งผลให้ผู้ร้องทุกข์ หรือหน่วยงานที่ส่งเรื่องทราบผ่านหนังสือราชการ หลังจากดำเนินการแล้วเสร็จ
(ภายใน 1 วันทำการ)

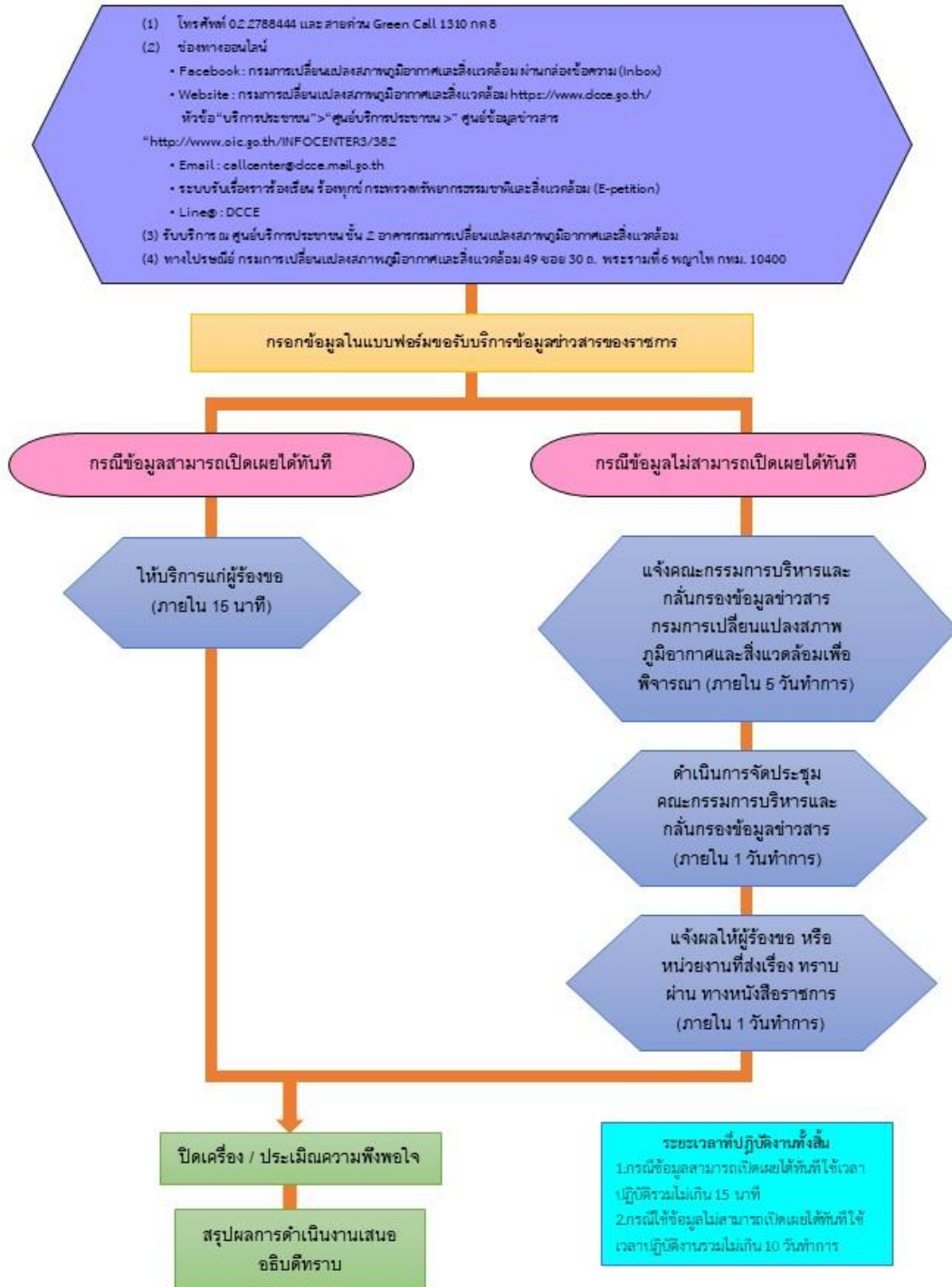
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานทั้งสิ้น

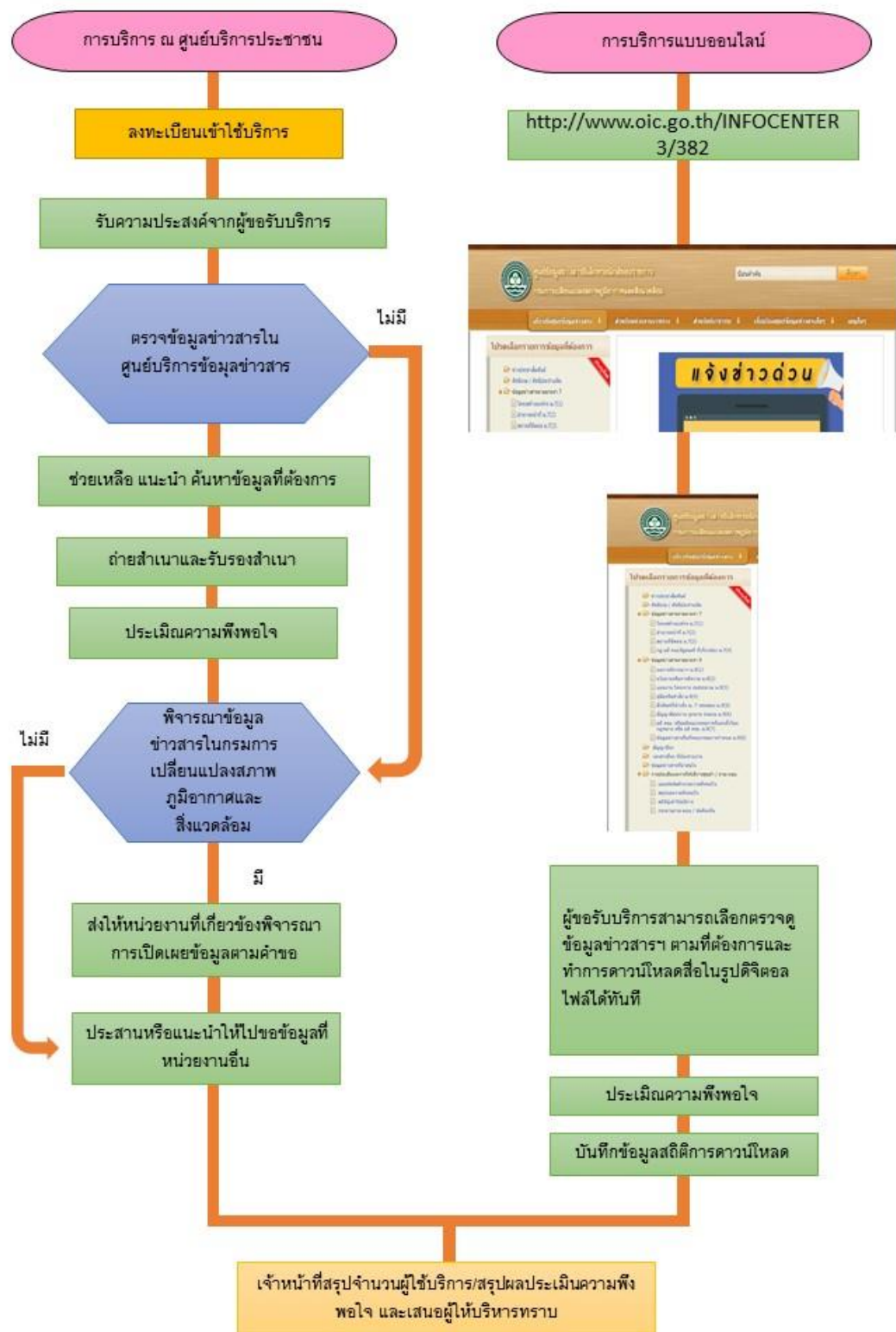
1. เรื่องร้องเรียนที่ไม่ซับซ้อน ใช้เวลาปฏิบัติงานรวมไม่เกิน 10 วันทำการ
2. เรื่องร้องเรียนที่ซับซ้อน ใช้เวลาปฏิบัติงานเกินกว่า 15 วัน แต่ไม่เกิน 30 วันทำการ





ขั้นตอนงานบริการข้อมูลข่าวสารของราชการตาม พรบ. ข้อมูล
ข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540







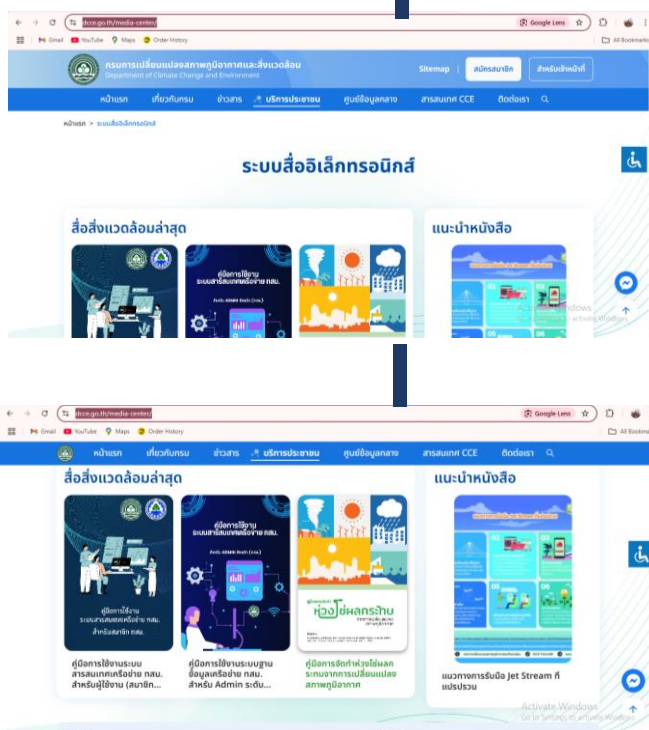
ขั้นตอนการให้บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์



การให้บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ ณ กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม การดาวน์โหลดผ่านเว็บไซต์ ซึ่งการให้บริการมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

การบริการแบบออนไลน์

<https://www.dcce.go.th/media-centercenter/>



ผู้ขอรับบริการสามารถเลือกสื่อตามที่ต้องการ และทำการดาวน์โหลดสื่อในรูปแบบดิจิทัลไฟล์ได้ทันที

กลุ่มฐานข้อมูลกลางด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม บันทึกข้อมูลสถิติการดาวน์โหลด

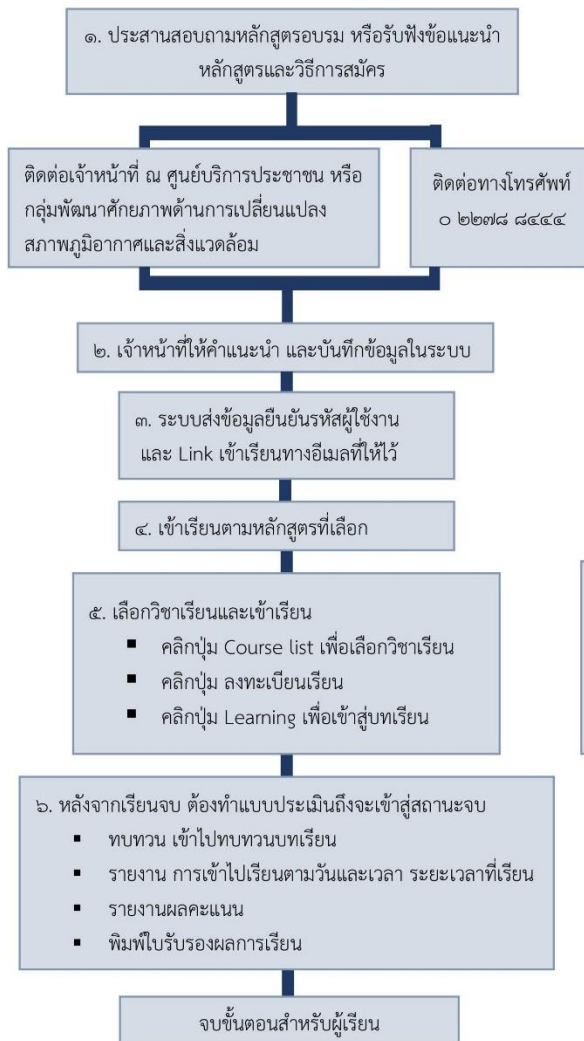


ขั้นตอนการให้บริการเรียนรู้ออนไลน์ของ กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและ สิ่งแวดล้อม (e-learning)

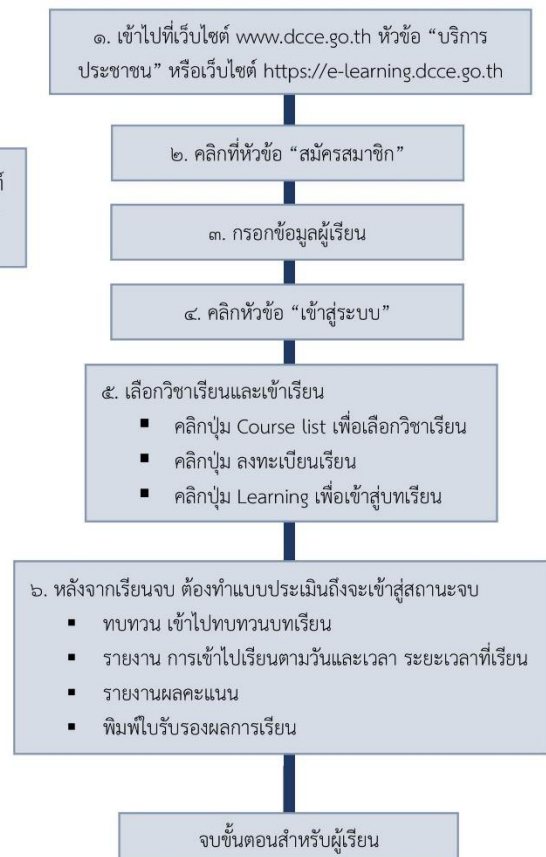


การให้บริการเรียนรู้ออนไลน์ของกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม (e-learning)
ผู้รับบริการสามารถขอรับบริการ ณ กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม หรือ การรับบริการ
ผ่านเว็บไซต์ ซึ่งการให้บริการมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

การบริการแบบออฟไลน์



การบริการแบบออนไลน์



บริการห้องสมุด

กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม

1

สืบค้นหนังสือที่ต้องการ

* ต้องเป็นสมาชิกห้องสมุดเท่านั้น

เว็บไซต์

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



เว็บไซต์



ระบบ
Android



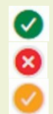
ระบบ iOS

2

จดเลขหมวดหมู่หนังสือ

เช่น โลกออนไลน์ เลขหมวดหมู่หนังสือที่ต้องการ

QC981.8.G56 ร312a 2565



มีอยู่ในห้องสมุด

มีผู้ยืมไปแล้ว

มีอยู่ที่ห้องศูนย์วิจัยฯ

3

ค้นหาหนังสือตามหมวดหมู่
ที่ขึ้นหนังสือ

หัวขึ้นหนังสือจะมีหมวดหมู่กำกับ



4

รับหนังสือและ
คืนตามกำหนด



หนังสือทั่วไปยืมได้ 7 วัน

วารสารใหม่ยืมได้ 1 วันทำการ

วารสารล่วงเวลายืมได้ 7 วัน

ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ

