



ศูนย์สารสนเทศสิ่งแวดล้อม
รับที่ ๕๕๖ วันที่ ๑๕/๐๖/๖๐
เวลา ๑๗.๖๖ น. ผู้รับ ๑๗

รองอธิบดีกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม
รับที่ ๓๒๔ วันที่ ๑๐ ก.พ. ๖๐
เวลา ๑๑:๒๑ ผู้รับ ๕

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์สารสนเทศสิ่งแวดล้อม / กลุ่มบริการสารสนเทศ โทร ๑๖๑๓

ที่ ทส ๐๘๐๔.๔/๖๑

วันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ และประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ไตรมาสที่ ๑ (๑ ต.ค. ๕๙ - ๓๑ ธ.ค. ๕๙)

เรียน อธิบดีกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

ห้องอธิบดีกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม
รับที่ ๕๕๖ วันที่ ๑๖/๒/๖๐
เวลา ๑๕:๓๕ ผู้รับ ๑๗

ตามที่ ศูนย์สารสนเทศสิ่งแวดล้อม/กลุ่มบริการสารสนเทศ รับผิดชอบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ผ่านช่องทางต่าง ๆ ๕ ช่องทาง ดังนี้

๑. โทรศัพท์ หมายเลข ๐-๒๒๓๘-๘๔๔๔
๒. Counter Service ชั้น ๒ ศูนย์บริการประชาชน กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม
๓. ระบบ E-Petition
๔. E-mail : callcenter@deqp.go.th
๕. จดหมาย หนังสือราชการ : กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (ศูนย์บริการประชาชน) เลขที่ ๔๙ ถนนพระราม ๖ ซอย ๓๐ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

ในการนี้ ศสท. ขอรายงานผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง รายละเอียดตามเอกสารแนบ ดังนี้

สรุปผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง				
ช่องทางรับเรื่อง	เดือน	ประเภทของเรื่อง		การดำเนินการแก้ไข
		ทั่วไป	จัดซื้อจัดจ้าง	
๑. การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙)				
๑. โทรศัพท์	ต.ค. ๕๘ - ก.ย. ๕๙	-	-	-
๒. Counter Service	ต.ค. ๕๘ - ก.ย. ๕๙	-	-	-
๓. E-Petition	พ.ย. ๕๘	๑ เรื่อง	-	๑. รับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ E-petition ๒. ประสานและส่งต่อเรื่องไปยังกองส่งเสริมและสนับสนุนองค์การอิสระด้านสิ่งแวดล้อม ๓. กองส่งเสริมและสนับสนุนองค์การอิสระด้านสิ่งแวดล้อมทำหนังสือแจ้งผลตอบกลับผู้ร้องเรียน
	ส.ค. ๕๙	๑ เรื่อง	-	๑. รับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ E-petition ๒. ประสานและส่งต่อเรื่องไปยังกองส่งเสริมและเผยแพร่

/สรุปผลการ...

สรุปผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง				
ช่องทางรับเรื่อง	เดือน	ประเภทของเรื่อง		การดำเนินการแก้ไข
		ทั่วไป	จัดซื้อจัดจ้าง	
				๓. แจ้งผลกลับให้ผู้ร้องเรียนผ่านระบบ E-Petition
๔. E-mail :callcenter@deqp.go.th	ต.ค. ๕๘	-	-	-
	พ.ย. ๕๘	๑ เรื่อง	-	๑. รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๒. ประสานและส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กรมควบคุมโรค) ๓. แจ้งตอบ E-mail กลับผู้ร้องเรียนและให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่ทางเจ้าหน้าที่ได้ส่งต่อเรื่องไป
	ธ.ค. ๕๘ - ม.ค. ๕๙	-	-	-
	ก.พ. ๕๙	๑ เรื่อง	-	๑. รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๒. ประสานและส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานที่สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครพนม ๓. แจ้งตอบ E-mail กลับผู้ร้องเรียนและให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่ทางเจ้าหน้าที่ได้ทำการส่งต่อเรื่องไป
	มี.ค. ๕๙ - ก.ค. ๕๙	-	-	-
	ส.ค. ๕๙	๑ เรื่อง	-	๑. รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๒. ประสานและส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ ดังนี้ ๒.๑ สำนักงานเขตประเวศ ผ่าน E-mail prawetdist@yahoo.com โทร. ๐-๒๓๒๘-๗๑๔๙ ต่อ ๖๓๕๗-๙ ๒.๒ กรมโรงงานอุตสาหกรรม ผ่าน E-mail inform@narai.diw.go.th โทร. ๐-๒๒๐๒-๔๐๐๐ ๒.๓ กรมควบคุมมลพิษ ผ่านระบบ E-Petition@pcd.go.th โทร ๑๖๕๐

สรุปผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง				
ช่องทางรับเรื่อง	เดือน	ประเภทของเรื่อง		การดำเนินการแก้ไข
		ทั่วไป	จัดซื้อจัดจ้าง	
				๓. ได้รับการตอบกลับจากสำนักงานเขต ๔. แจ้งตอบ E-mail กลับผู้ร้องเรียน หาก ต้องการติดตามเรื่องสามารถโทรสอบถาม ได้ที่ ๔.๑ สำนักงานเขตประเวศ โทร. ๐-๒๓๒๘-๗๑๔๙ ๔.๒ กรมโรงงานอุตสาหกรรม โทร. ๐-๒๒๐๒-๔๐๐๐ ๔.๓ กรมควบคุมมลพิษ โทร. ๑๖๕๐
	ก.ย.๕๙	-	-	-
๕. จดหมาย หนังสือ ราชการ	มี.ค. ๕๙	๑ เรื่อง	-	๑. รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๒. ประสานและส่งต่อเรื่องไปยังศูนย์ดำรงธรรม จ.เพชรบูรณ์ ๓. แจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียนและให้เบอร์ ติดต่อศูนย์ดำรงธรรม จ.เพชรบูรณ์
	ก.ค. ๕๙	๑ เรื่อง	-	๑. รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๒. ประสานและส่งต่อเรื่องไปยังกรมป่าไม้. ๓. แจ้งกลับผู้ร้องเรียนทราบชื่อหน่วยงานที่ ทางเจ้าหน้าที่ได้ทำการส่งต่อเรื่องไปตามที่ อยู่ในจดหมาย
สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนทั่วไป/จัดซื้อ จัดจ้าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙		๗ เรื่อง	-	

สรุปผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง				
ช่องทางรับเรื่อง	เดือน	ประเภทของเรื่อง		การดำเนินการแก้ไข
		ทั่วไป	จัดซื้อจัดจ้าง	
๒. การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ไตรมาสที่ ๑ (๑ ต.ค. ๕๙ – ๓๑ ธ.ค. ๕๙)				
๑. โทรศัพท์	ต.ค. ๕๙ – ธ.ค. ๕๙	-	-	-
๒. Counter Service	ต.ค. ๕๙ – ธ.ค. ๕๙	-	-	-
๓. E-Petition	ต.ค. ๕๙ – ธ.ค. ๕๙	-	-	-
๔. E-mail :callcenter@decp.go.th	ต.ค. ๕๙ – พ.ย. ๕๙	-	-	-
	ธ.ค. ๕๙	๑ เรื่อง		๑. รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๒. โทรประสานและส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ คือกรมควบคุมมลพิษ (สำนักจัดการคุณภาพอากาศและเสียง) ผ่านทางระบบ e-petition@pcd.go.th โทร. ๐-๒๒๙๘-๒๐๐๐ ๓. แจ้งตอบ E-mail กลับไปยังผู้ร้องเรียน หากต้องการติดตามเรื่อง สามารถโทรสอบถามได้ที่ กรมควบคุมมลพิษ (สำนักจัดการคุณภาพอากาศและเสียง) โทร. ๐-๒๒๙๘-๒๐๐๐
๕. จดหมาย หนังสือราชการ	ต.ค. ๕๙ – ธ.ค. ๕๙	-	-	-
สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนทั่วไป/จัดซื้อจัดจ้างประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ไตรมาสที่ ๑ (ต.ค. ๕๙-ธ.ค. ๕๙)		๑ เรื่อง		-

ปัญหาและอุปสรรค/แนวทางแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ปัญหาและอุปสรรค

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

๓. การประชาสัมพันธ์การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประชาชนทั่วไปยังรับรู้น้อย

แนวทางการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

๑. กรณีหากผู้ร้องเรียนไม่ระบุชื่อนามสกุล แต่แจ้งประเด็นร้องเรียน หรือบอกข้อมูลอย่างอื่น ๆ ที่มีความชัดเจนในระดับที่สามารถไปดำเนินการต่อได้ซึ่งเรื่องดังกล่าวอาจเป็นเรื่องเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด หรือบัตรสนเท่ห์ ที่มีใช้การกลั่นแกล้ง จึงทำให้ผู้ร้องเรียนเกรงได้รับผลกระทบ ดังนั้นจึงพิจารณาเป็นรายการกรณี

๒. การร้องเรียนบางกรณีมีส่วนใกล้เคียงกับภารกิจของ สส. ศสท.จะประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบจริง อาทิเช่น การร้องเรียนเรื่องกลิ่นเหม็น จากขยะมูลฝอย ศสท. นำเรื่องร้องเรียนดังกล่าวส่งต่อให้กับศูนย์บริการประชาชน กรมควบคุมมลพิษ หรือการร้องเรียนขอที่ดินทำกินคืน ศสท.จะนำเรื่องร้องเรียนดังกล่าวส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์ดำรงธรรมประจำจังหวัด เป็นต้น

๓. จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการประชาชนผู้มารับบริการ เพื่อรวบรวมปัญหาและนำมาปรับปรุงการให้บริการ ต่อไป

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



(นางปาริชาติ หาญเรืองเดช)

นักวิชาการสิ่งแวดล้อมชำนาญการพิเศษ

รักษาราชการแทนผู้อำนวยการศูนย์สารสนเทศสิ่งแวดล้อม

๓๓ + ๑๗๓ ๑๗/๓/๒๕๖๐

๑๗/๓/๒๕๖๐

๑๗/๓/๒๕๖๐



(นายสุรชัย อจลบุญ)

รองอธิบดีกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม



(นายสากล ชูชนะกุล)

อธิบดีกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

๑๕ ก.พ. ๒๕๖๐

เรียน คุณณิชาธิ์ ทรานและณิชาธิ์

โปรดทราบ โปรดพิจารณา
 ดำเนินการ สื่อปฏิบัติ


(นางสาวจรรยาพร กลิ่นบบผา)

หน้า
หน้า
Website
deqp