



กระบวนการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของกรมทรัพยากรน้ำ

ผู้ร้องเรียน

กรมทรัพยากรน้ำมีช่องทางการร้องเรียน 7 ช่องทาง ได้แก่ 1. ติดต่อด้วยตนเอง 2. โทรศัพท์ 3. อีเล็คทรอนิกส์ (E-Petition) 4. สื่อสิ่งพิมพ์/โทรทัศน์/วิทยุ/หนังสือร้องเรียน 5. นิทรรศการ 6. กล้องรับเรื่องราวร้องเรียนหรือร้องทุกข์ 7. Facebook : กรมทรัพยากรน้ำ โดยทั้ง 7 ช่องทางนี้ จะมีวิธีการและแบบฟอร์มในการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ คำแนะนำ คำติชม ที่จะระบุวัน เวลา เรื่องราวที่ผู้ร้องต้องการนำเสนอ ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และข้อมูลอื่นที่สำคัญไว้

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมทรัพยากรน้ำ รับผิดชอบโดย ส่วนประชาสัมพันธ์ รับเรื่องร้องเรียน และมีการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ดังนี้

1. พิจารณาระดับความรุนแรง โดยวัดจากผลกระทบที่ประชาชนได้รับ

1.1 เรื่องร้องเรียนที่ประชาชนได้รับความเสียหายมากและต้องการให้หน่วยงานลงพื้นที่ เพื่อตรวจสอบโดยเร่งด่วน อาทิ ประดูระบายน้ำมีปัญหาไม่สามารถเก็บน้ำได้ หรือน้ำท่วมพื้นที่การเกษตรของประชาชน ถือเป็นเรื่องรุนแรง

1.2 เรื่องแนะนำการของบประมาณ ประชาชนในพื้นที่ไม่พอใจกับการดำเนินงานของกรมทรัพยากรน้ำ ถือเป็นเรื่องไม่รุนแรง

2. พิจารณานหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยพิจารณาจาก ภารกิจและพื้นที่ถูกร้องเรียน

เรื่องที่ไม่ได้อยู่ภายใน การรับผิดชอบของ กรมทรัพยากรน้ำ ให้ แจ้งผู้ร้อง พร้อม ส่งไปยังหน่วยงานอื่น ภายในระยะเวลา 3 วัน

เมื่อพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียน **รุนแรง** ให้นำเรียนผู้บังคับบัญชา เพื่อขอ อำนวยในการแจ้งเรื่องร้องเรียนส่วนที่ เกี่ยวข้องภายในระยะเวลา 1 วัน จาก การที่ได้รับเรื่องจากผู้ร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่เพื่อ ประสานกับผู้ร้องภายในระยะเวลา 1 วัน และรายงานภายในระยะเวลา 3 วัน

หน่วยงานส่วนกลางส่วนกลางปิดเรื่อง

เมื่อพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียน **ไม่รุนแรง** ให้ทำหนังสือถึง ผู้บังคับบัญชา เพื่อส่งเรื่องให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายในระยะ เวลา 3 วัน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องติดต่อผู้ร้อง และทำหนังสือส่งมาให้ส่วนกลาง ภายในระยะเวลา 7 วัน

หน่วยงานส่วนกลางส่วนกลางปิด ระบบและรายงานสำนักนายกรัฐมนตรี ภายในระยะเวลา 5 วัน

ระบบติดตาม

หากไม่มีหนังสือส่ง มาภายใน 7 วัน ให้โทรประสาน และมีหนังสือเพื่อ ทวงถาม

ระยะเวลา 3 วัน

ระยะเวลา 15 วัน

