

รายงานการประเมินผลการให้บริการประชาชน

การประเมินผลการให้บริการประชาชน ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมทรัพยากรน้ำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมทรัพยากรน้ำ ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. 2540 เมื่อปี พ.ศ. 2547 มีหน้าที่ดำเนินการเพื่อเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนตามที่กำหนด คือนำข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 7 ลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา นำข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 9 จัดไว้ในศูนย์ข้อมูลฯ จัดหาข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนที่ขอข้อมูลข่าวสารเป็นการเฉพาะราย หน้าที่ต้องแจ้งให้ผู้ขอข้อมูลข่าวสารทราบเหตุผลที่หน่วยงานมีคำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร หรือปราศจากความยินยอมของเจ้าของข้อมูล และยังเป็นศูนย์กลางในการให้บริการข้อมูลข่าวสารและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของประชาชน 7 ช่องทาง ได้แก่ 1. ติดต่อด้วยตนเอง 2. โทรศัพท์ 3. อิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition) 4. สื่อสิ่งพิมพ์/โทรทัศน์/วิทยุ/หนังสือร้องเรียน 5. นิทรรศการ 6. กล่องรับเรื่องราวร้องเรียนหรือร้องทุกข์ 7. Facebook : กรมทรัพยากรน้ำ

2. หลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้บริการประชาชน มีการติดประกาศไว้ในศูนย์ข้อมูลฯ และเผยแพร่ในเว็บไซต์ <http://www.oic.go.th/infocenter1821855/> พร้อมทั้งเอกสารและคู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น คู่มือการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมทรัพยากรน้ำ, คู่มือการควบคุมงานและการตรวจรับงานก่อสร้าง, คู่มือประชาชนการดำเนินการเกี่ยวกับสัมปทานประกอบกิจการประปา, คู่มือการวิเคราะห์อัตราค่าน้ำประปา เป็นต้น

3. สถิติการให้บริการประชาชนของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 4,043 ราย

4. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานเว็บไซต์ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ กรมทรัพยากรน้ำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 17 ราย สรุปผลสำรวจฯ พึงพอใจมาก ร้อยละ 65.0 พึงพอใจ ร้อยละ 29.0 และควรปรับปรุง ร้อยละ 6.0

5. หลักเกณฑ์ขั้นตอนการแก้ปัญหากรณีมีการร้องเรียนการให้บริการ มีการติดประกาศไว้ในศูนย์ข้อมูลฯ และเผยแพร่ในเว็บไซต์ <http://www.oic.go.th/infocenter1821855/>

6. รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมทรัพยากรน้ำ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 17 เรื่อง

6.1 ช่องทางการร้องเรียน : ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์/E-Petition จำนวน 17 เรื่อง

6.2 ประเภทการร้องเรียน : ร้องทุกข์ ขอโครงการ/ขอความช่วยเหลือ/ขอสนับสนุนโครงการ/แจ้งเหตุภัยแล้ง อุทกภัย จำนวน 7 เรื่อง ร้องเรียน แจ้งปัญหา/ผลกระทบจากการดำเนินการของกรมทรัพยากรน้ำ หรือเจ้าหน้าที่ของกรมทรัพยากรน้ำ จำนวน 5 เรื่อง ด้านข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น จำนวน 3 เรื่อง และด้านการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 2 เรื่อง

6.3 ผลการดำเนินงาน : ดำเนินการแล้วเสร็จ 13 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 4 เรื่อง