



กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



ผู้ร้องเรียน



รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- ติดต่อด้วยตนเอง
- โทรศัพท์/สายด่วน
- อีเล็กรอนิกส์
- หนังสือ/จดหมาย
- นิทรรศการ
- กล่องรับเรื่องราวร้องเรียน
- Facebook กรมทรัพยากรน้ำ



เรื่องที่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบ ให้แจ้งผู้ร้องทราบ พร้อมส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ

พิจารณาระดับความรุนแรง

กรณีรุนแรง

กรณีไม่รุนแรง

เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ทำหนังสือเสนอรับดีเพื่อทราบ

เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ทำหนังสือเสนอรับดีเพื่อทราบ

แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณา โดยด่วน ภายใน 1 วัน

แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณา ภายใน 3 วัน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่ตรวจสอบและ ประสานผู้ร้องเรียนภายใน 1 วัน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ข้อมูล แกไข หรือ ตรวจสอบข้อร้องเรียนภายใน 7 วัน

ตรวจสอบและติดตามหนังสือ ภายใน 7 วัน

รายงานผลการดำเนินงานภายใน 3 วัน

แล้วเสร็จ

ไม่แล้วเสร็จรายงาน ความก้าวหน้าทุก 7 วัน

ทำหนังสือตอบศูนย์ข้อมูล ข่าวสารภายใน 5 วัน

ระบบติดตาม

แจ้งผลการดำเนินการ จัดการ ข้อร้องเรียนให้ ผู้ร้องทราบ

