



กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



ผู้ร้องเรียน



รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

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



เรื่องที่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบ
ให้แจ้งผู้ร้องทราบ พร้อมส่งไปยังหน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้องโดยตรง (ภายใน 7 วัน)

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กรมทรัพยากรน้ำ

พิจารณาระดับความรุนแรง

ระบบติดตาม

กรณีรุนแรง

กรณีไม่รุนแรง

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ทำหนังสือเสนออธิบดีเพื่อทราบ
(ภายใน 1 วัน)

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ทำหนังสือเสนออธิบดีเพื่อทราบ
(ภายใน 3 วัน)

แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณา โดยด่วน
(ภายใน 1 วัน)

แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณา
(ภายใน 3 วัน)

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่ตรวจสอบ
และประสานผู้ร้องเรียน (ภายใน 1 วัน)

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ข้อมูล แก้ไข
หรือตรวจสอบข้อร้องเรียน (ภายใน 7 วันทำการ)

รายงานผลการดำเนินงาน
(ภายใน 3 วัน)

แล้วเสร็จ

ไม่แล้วเสร็จรายงาน
ความก้าวหน้าทุก 7 วัน

ทำหนังสือตอบศูนย์
ข้อมูลข่าวสารภายใน 5 วัน

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ แจ้งผลการดำเนินการ
ให้อธิบดี/ผู้ร้องเรียนทราบ

ตรวจสอบและติดตามหนังสือ
(ภายใน 7 วัน)

