กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน

รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

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

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กรมทรัพยากรน้ำ

เรื่องที่ไม่ได้อยู่ในความรักผิดชอบ
ให้แจ้งผู้ร้องทราบ พร้อมส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง **(ภายใน 7 วัน)**

พิจารณาระดับความรุนแรง

กรณีรุนแรง

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ทำหนังสือเสนออธิบดีเพื่อทราบ (ภายใน 1 วัน)

แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณา โดยด่วน (ภายใน 1 วัน)

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่ตรวจสอบและประสานผู้ร้องเรียน (ภายใน 1 วัน)

รายงานผลการดำเนินงาน (ภายใน 3 วัน)

กรณีไม่รุนแรง

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ทำหนังสือเสนออธิบดีเพื่อทราบ (ภายใน 3 วัน)

แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณา (ภายใน 3 วัน)

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ข้อมูล แก้ไข หรือตรวจสอบข้อร้องเรียน (ภายใน 7 วันทำการ)

แล้วเสร็จ ← ไม่แล้วเสร็จรายงานความก้าวหน้าทุก 7 วัน

ทำหนังสือตอบศูนย์ข้อมูลข่าวสารภายใน 5 วัน

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ แจ้งผลการดำเนินการให้อธิบดี/ผู้ร้องเรียนทราบ

ระบบติดตาม

ตรวจสอบและติดตามหนังสือ (ภายใน 7 วัน)