

ขั้นตอนวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนของสำนักสิ่งแวดล้อม

ระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (Call Center ๑๕๕๕)

๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เข้าระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร วันละ ๒ รอบ เวลา ๐๙.๐๐ น. และเวลา ๑๔.๐๐ น. เพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสำนักสิ่งแวดล้อม และตอบรับเรื่องร้องเรียนในระบบ ภายใน ๑ วัน
๒. จัดพิมพ์เอกสารเรื่องร้องเรียนจากระบบฯ จำนวน ๒ ชุด เพื่อดำเนินการ
 - ๒.๑ นำเรียนผู้อำนวยการสำนักสิ่งแวดล้อมส่งการส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการภายใน ๒ วัน
 - ๒.๒ สำเนาแจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการภายใน ๒ วัน
๓. ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการ ภายใน ๓ วัน
๔. หลังจาก ๓ วันที่แจ้งผลการดำเนินการแล้ว ถ้าส่วนราชการยังอยู่ในระหว่างดำเนินการ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะต้องติดตามความคืบหน้าการดำเนินการทุกวันที่ ๑๕ และวันที่ ๓๐ ของเดือน จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ
๕. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องที่ได้รับแจ้งให้หัวหน้าหน่วยงานทราบทุกเดือน และนำส่งให้สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป

หมายเหตุ

ในกรณีที่มีการร้องเรียนในช่องทางอื่น เช่น ติดต่อด้วยตนเองเพื่อเขียนคำร้องฯ แจ้งทางหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงาน เว็บไซต์ของสำนักสิ่งแวดล้อม ฯลฯ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะพิจารณาเรื่องร้องเรียนถ้าเกี่ยวข้องกับส่วนราชการใดของสำนักสิ่งแวดล้อม จะแจ้งเรื่องให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการแก้ไขภายใน ๑๕ วัน และส่วนราชการที่รับผิดชอบจัดทำรายงานแจ้งให้หัวหน้าหน่วยงานทราบต่อไป