
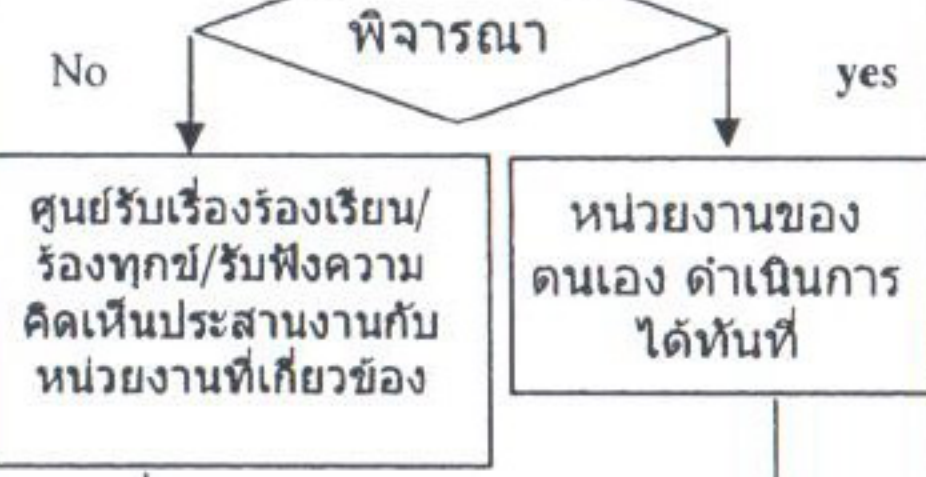

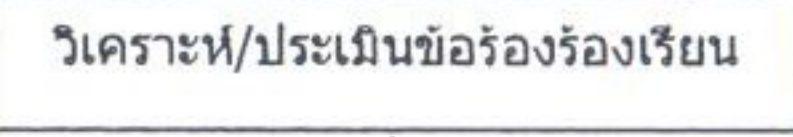
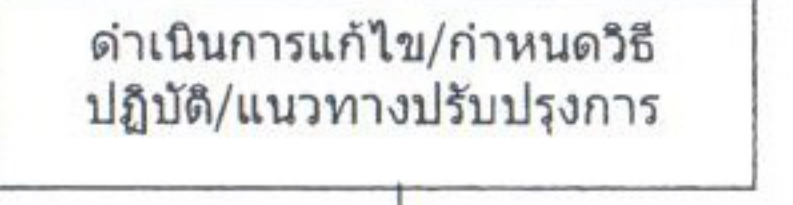

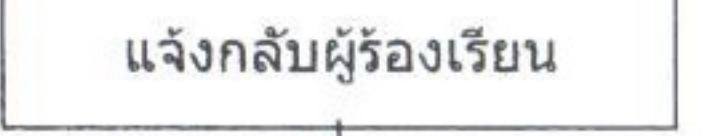


**กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น
กรมอุตุนิยมวิทยา**

ลำดับ	ระยะเวลา	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1	1 วัน		1. ผู้ปฏิบัติงานในช่วงเวลานั้น บันทึกข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการลงในแบบรับเรื่องร้องเรียน และแจ้งผู้ที่ได้รับผิดชอบทราบ 2. ผู้รับผิดชอบดำเนินการสรุปเรื่องเสนอ ผอ.สำนัก/ศูนย์/สถานี/กลุ่ม พร./ตส. ทราบ	ผู้ที่ได้รับหมายจากสำนัก/ศูนย์/สถานี/กลุ่ม พร./ตส.
2	ภายใน 3 วัน นับจากรับข้อร้องเรียน		2. พิจารณาข้อร้องเรียนใน 2 กรณี 2.1 ข้อร้องเรียนอยู่ในขอบข่ายที่หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนเป็นผู้รับผิดชอบสามารถแก้ไขปรับปรุงบริการ/ตอบข้อร้องเรียนได้ ให้ส่งเรื่องไปยังผู้อำนวยการส่วน/หัวหน้าฝ่ายต่างๆ ที่รับผิดชอบ ดำเนินการในทันที 2.2 ข้อร้องเรียนเกินอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานให้นำเสนอต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็นเพื่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ผอ.สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม พร./ตส.
3	1 วัน		3.สำนัก/ศูนย์/สถานี/พร./ตส. แจ้งกลับการได้รับข้อร้องเรียนเบื้องต้นไปยังผู้ร้องเรียนพร้อมชี้แจงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและระยะเวลาในการจัดการ	ผอ.สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม พร./ตส.
4	5 วัน		4. สำนัก/ศูนย์/สถานี/พร./ตส. ประเมินคำร้องเรียนนั้นๆ เพื่อปฏิบัติให้เหมาะสมกับผู้รับบริการ ปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงในการประเมินคำร้องเรียน คือ ความรุนแรงของปัญหา กลุ่มประเภทของผู้รับบริการ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา ค่าใช้จ่าย โอกาสทางธุรกิจที่อาจสูญเสีย ภาพลักษณ์ของงานบริการและองค์กร	ผอ.สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม พร./ตส.
5			5. เจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้องพิจารณาข้อร้องเรียนและดำเนินการหาสาเหตุเพื่อแก้ไข โดยอาจติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ให้บริการโดยตรง เพื่อเข้าใจปัญหาอย่างชัดเจน แล้วรีบแก้ปัญหาให้ผู้ให้บริการอย่างรวดเร็ว	สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม พร./ตส.
6	2 วัน		6. เจ้าของเรื่องทำบันทึก/สรุปชี้แจง	สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม พร./ตส.
7	2 วัน		7. แจ้งให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบวิธีการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานและผลที่ได้รับ เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้ว่าหน่วยงานให้ความสำคัญกับการร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขปรับปรุงไปแล้วอย่างรวดเร็ว	สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม พร./ตส.



ลำดับ	ระยะเวลา	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
		○		
8	1 วัน	↓ ปิดคำร้องเรียน	8. เมื่อได้ปฏิบัติตามขั้นตอนที่ 7 เสร็จสิ้นแล้วและผู้รับบริการพอใจ ในคำชี้แจง (ยุติเรื่อง)	สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม พร./ดส.
9		↓ จัดเก็บข้อมูล	9. ส่งสรุปผลการดำเนินการให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดเก็บข้อมูลเข้าระบบ ของสำนัก/ศูนย์/สถานี/ พร./ดส. และรายงานกรมฯ ทราบ	สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม พร./ดส.
10		↓ สรุป/รายงาน ผู้บริหารและ สลก.	10. บค. รวบรวมและจัดทำบันทึกสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน เสนอคณะทำงานประเมินผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนฯ	บค.