



# ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

เริ่มต้น



ประชาชน องค์กร และหน่วยงานต่างๆ แจ้งเรื่องร้องเรียนมาที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ใน 4 ช่องทางหลัก ดังนี้

1

ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนของ สปน. และ สปน. ส่งต่อมาที่ระบบ e-Petition ของ ทส. / แจ้งเรื่องมาที่ระบบ e-Petition ของ ทส. โดยตรง / โทรศัพท์มาแจ้งที่ Green Call 1310 และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม ทส. บันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ e-Petition รวมถึงแจ้งเรื่องมายัง e-mail (petitionmnre@mnre.go.th) เจ้าหน้าที่ กตร. ตรวจสอบและบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ e-Petition และ กตร. พิจารณาดำเนินการ

กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่ว ๆ ไป กตร. พิจารณาประสานส่วนราชการระบบ e-Petition ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการได้โดยตรง (ปกท.ทส. มอบหมายให้ กตร. ดำเนินการ)

กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนในประเด็นสำคัญ เช่น ร้องเรียนที่เป็นปัญหาในระดับนโยบาย หรือมีการร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง กตร. จะประมวลสรุปนำเรียน ปกท.ทส. เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการกิจของ ทส. กตร. สรุปเรียน ปกท.ทส. พิจารณาแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนการทุจริต การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ กตร. จะประมวลสรุปนำเรียน ปกท.ทส. พิจารณามอบหมาย สปท. ดำเนินการต่อไป

2

ผู้ร้องเรียน/องค์กรภาคประชาชน/สปน. และหน่วยงานต่างๆ ทำหนังสือร้องเรียนส่งจดหมายมาที่ ทส.

กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือถึง สมว.ทส. สร.ทส. รับเรื่องลงระบบสารบรรณ สร.ทส. และนำเรียนเลขานุการ สมว.ทส./สมว.ทส. พิจารณา มอบหมาย ปกท.ทส. ดำเนินการ

กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือถึง ปกท.ทส. กกล.รับเรื่องลงระบบสารบรรณ และนำเรียนปกท.ทส. พิจารณามอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

ปกท.ทส. สั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการร้องเรียนดำเนินการโดยตรง

ปกท.ทส. สั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการร้องเรียนดำเนินการโดยตรงพร้อมกับสั่งการให้ กตร. ประสานติดตาม

ปกท.ทส. สั่งการ กตร. พิจารณา / กตร. จะพิจารณาดำเนินการในลักษณะเดียวกับเรื่องที่ได้รับในช่วงทาวที่ 1

ผต.ทส. สั่งการ กตร. พิจารณา

ปกท.ทส. สั่งการ ผต.ทส. พิจารณา

กตร. จะประมวลสรุปนำเรียน ผต.ทส. พิจารณานำเรียน ปกท.ทส. สั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

3

ผู้ร้องเรียน/องค์กรภาคประชาชนยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์บริการร่วม ทส. ชั้น 1 อาคาร ทส.

กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือถึง สมว.ทส.

เจ้าหน้าที่ สร.ทส. จะเป็นผู้ลงไปรับหนังสือร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน และสรุปนำเรียน เลขานุการ สมว.ทส./สมว.ทส. พิจารณามอบหมาย ปกท.ทส.ดำเนินการต่อไป ในลักษณะเดียวกับเรื่องที่ได้รับในช่วงทาวที่ 2 และจะเชื่อมโยงไปตัวลักษณะการดำเนินงานในช่วงทาวที่ 1

กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือถึง ปกท.ทส.

เจ้าหน้าที่ กตร. จะเป็นผู้ลงไป รับหนังสือร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน และ กตร. จะพิจารณาดำเนินการในลักษณะเดียวกับเรื่องที่ได้รับในช่วงทาวที่ 1

4

กลุ่มมวลชนที่เดินทางไปชุมนุมหน้า ทส.

หมายเหตุ : คำย่อ

- รัฐมนตรีว่าการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สมว.ทส.)
- ปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ปกท.ทส.)
- สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สร.ทส.)
- ผู้ตรวจราชการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ผต.ทส.)
- กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ทส.)
- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)
- กอตรวจราชการ (กตร.)
- กอกลาง (กกล.)
- ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ศปท.)