



ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยกองตรวจราชการ ส่วนประสานงานเรื่องร้องเรียน



ประชาชน องค์กรภาคประชาชน และหน่วยงานต่าง ๆ แจ้ง/ส่งเรื่องร้องเรียน
ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของ กส. มาที่ กส. ใน 4 ช่องทางหลัก



1

ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ/แอปพลิเคชัน e-Petition ของ กส. โทรศัพท์มาแจ้งเรื่องกับ Green Call 1310 และ (เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม กส. บันทึกลงในระบบ e-Petition) ผู้ร้องเรียนแจ้งมาทาง E-Mail (เจ้าหน้าที่ กตส. บันทึกลงในระบบ e-Petition) ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องไปที่ สปบ. และ สปบ. ส่งเรื่องมาทางระบบ e-Petition ให้ กตส. พิจารณา

2

ผู้ร้องเรียน/องค์กรภาคประชาชน/ สปบ./หน่วยงานต่างๆ ทำหนังสือร้องเรียนส่งจดหมายมาที่ กส

3

ผู้ร้องเรียน/องค์กรภาคประชาชน มายื่นเรื่องร้องเรียนที่ กส.

4

กลุ่มมวลชน เดินทาง มายื่นเรื่องร้องเรียนที่ กส.

กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป กตส. พิจารณาประสานส่งเรื่องทางระบบ e-Petition ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการได้โดยตรง (ปกท.ทส. มอบหมายให้ กตส. ดำเนินการ)

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

กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน สป.ทส. ส่วนกลาง กตส. จะสรุปเรียน ปกท.ทส. พิจารณามอบหมายหน่วยงาน สป.ทส. ส่วนกลางที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการกิจของ ทส. กตส. จะประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป (ปกท.ทส. มอบหมายให้ กตส. ดำเนินการ)

กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือถึง รมว.ทส./เลขา รมว.ทส./ผู้ช่วย รมว.ทส./ที่ปรึกษา รมว.ทส. สร.ทส.
ลงรับเรื่องในระบบสารบรรณ และสรุปนำเรียน เลขานุการ รมว.ทส./รมว.ทส. พิจารณามอบหมาย ปกท.ทส. ดำเนินการ

กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือถึง ปกท.ทส. กกล. ลงรับเรื่องในระบบ สารบรรณ และนำเรียน ปกท.ทส. พิจารณามอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือถึง รมว.ทส.
เจ้าหน้าที่ สร.ทส. จะลงไปรับหนังสือร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน และสรุปนำเรียน เลขานุการ รมว.ทส./รมว.ทส. พิจารณามอบหมาย ปกท.ทส. ดำเนินการต่อไป ในลักษณะเดียวกับเรื่องที่ได้รับในช่องทางที่ 2

กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือถึง ปกท.ทส.
เจ้าหน้าที่ กตส. จะเป็นผู้ลงไปรับหนังสือร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน และนำเรียน สป.ทส. แล้วดำเนินการในลักษณะเดียวกับเรื่องที่ได้รับในช่องทางที่ 2

สั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการร้องเรียนดำเนินการ

สั่งการ รอง ปกท.ทส. / ผต.ทส / ผู้ช่วย ปกท.ทส. พิจารณา

สั่งการ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการร้องเรียนดำเนินการโดยตรง พร้อมกับสั่งการให้ กตส. ประสานติดตาม กตส. ทำหนังสือแจ้ง หน่วยงาน/ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น

สั่งการ กตส. ดำเนินการ / กตส. จะสรุปนำเรียน ปกท.ทส. พิจารณามอบหมายหน่วยงานดำเนินการต่อไป กตส. ทำหนังสือแจ้ง หน่วยงาน/ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น

กรณีทราบล่วงหน้า

1. กตส. / สร.ทส. ประสาน คพ. แจ้ง รปภ. เตรียมความพร้อมการดูแลเรื่องอาคารสถานที่
2. ประสาน คพ. / กกล. จัดเตรียมสถานที่ประชุมรับกลุ่มมวลชน
3. ประสาน สน.บางซื่อ เพื่อมอบหมายเจ้าหน้าที่ตำรวจ มาดูแลความสงบเรียบร้อย
4. ประสานสถาบันการประชาสัมพันธ์ เพื่ออำนวยความสะดวกที่จอยานพาหนะ
5. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มาร่วมรับเรื่องและชี้แจงข้อเท็จจริง
6. เรียนผู้บริหาร สป.ทส. ทราบ/พิจารณา

กรณีไม่ทราบล่วงหน้า

1. กตส. / สร.ทส. ลงไปพบกลุ่มมวลชน เพื่อสอบถามประเด็นที่มาร้องเรียน
2. ประสาน คพ. แจ้ง รปภ. เตรียมความพร้อมการดูแลเรื่องอาคารสถานที่
3. ประสาน คพ. / กกล. จัดเตรียมสถานที่ประชุมรับกลุ่มมวลชน
4. ประสาน สน.บางซื่อ เพื่อมอบหมายเจ้าหน้าที่ตำรวจ มาดูแลความสงบเรียบร้อย
5. ประสานสถาบันการประชาสัมพันธ์ เพื่ออำนวยความสะดวกที่จอยานพาหนะ
6. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มาร่วมรับเรื่องและชี้แจงข้อเท็จจริง
7. เรียนผู้บริหาร สป.ทส. ทราบ/พิจารณา

* หมายเหตุ กรณีกลุ่มมวลชน ชุมนุมค้างคืนที่ ทส. อาจมีการประสาน กทม. นำรถสุขาอนามัยอำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มมวลชน

