

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน

สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จัดทำโดย

กลุ่มงานระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักติดตามประเมินผลสิ่งแวดล้อม

มกราคม ๒๕๖๑

คำนำ

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ กำหนดให้ส่วนราชการ ต้องอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน ครอบคลุมถึงการรับเรื่องร้องเรียน โดยส่วนราชการจะต้องดำเนินการชี้แจงหรือแจ้งตอบผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน ซึ่งสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ในหลากหลายช่องทาง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่ประสงค์จะขอรับบริการ สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย พร้อมทั้ง บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ให้มีความชัดเจน มีมาตรฐาน และตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของประชาชน และผู้รับบริการ ได้อย่างรวดเร็วสอดคล้องตามข้อกำหนดของกฎหมาย

สำนักติดตามประเมินผลสิ่งแวดล้อม โดยกลุ่มงานระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน สผ. เพื่อแสดงให้เห็นถึงรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน ในการจัดการเรื่องร้องเรียน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ สผ. ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้เป็นกรอบแนวทางปฏิบัติ ในเรื่องดังกล่าว ให้เป็นไปอย่างมีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถเผยแพร่สู่ประชาชนต่อไป

กลุ่มงานระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักติดตามประเมินผลสิ่งแวดล้อม
มีนาคม ๒๕๖๑

สารบัญ

หน้า

๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๒
๓. ขอบเขต	๒
๔. คำจำกัดความ	๓
๕. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๔
๖. ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (work Flow)	๕
๗. แนวทางขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน	๗
๘. มาตรฐานงาน	๘
๙. ตัวอย่างหนังสือแจ้งตอบของสำนัก/กอง	๙

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

การร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานของรัฐ ได้ทราบว่าการบริหารราชการ หรือการดำเนินงานของหน่วยงานนั้นๆ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด และที่ผ่านมาหน่วยงานของรัฐได้ตระหนัก และให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด จะสังเกตได้ว่า รัฐมีการเปิดรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น ทั้งนี้ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชน และเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคมไทยนั่นเอง

นอกจากนี้ เพื่อให้หน่วยงานรัฐได้มีการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับอย่างมีประสิทธิภาพ รัฐบาลยังได้มี พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ โดยได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน หรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา ที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จ ตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใด ที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) เป็นหน่วยงานระดับกรม ภายใต้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีภารกิจหลักในการจัดทำนโยบายและแผนการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมระดับชาติ ได้เปิดรับและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากที่ผ่านมา ประเทศไทยมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ อย่างต่อเนื่อง จึงไม่น่าแปลกใจเลยว่าทรัพยากรธรรมชาติได้ถูกใช้ประโยชน์ เพื่อสนองต่อการพัฒนาเศรษฐกิจที่สูงขึ้นตามมา อีกทั้งการพัฒนาเศรษฐกิจในด้านต่างๆ ได้ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอีกด้วยเช่นกัน หากได้นับย้อนหลังไปประมาณ ๓ ปี เรื่องร้องเรียนของ สผ. ได้มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นมาก ซึ่งหน่วยงานต่างๆ ในกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมก็ไปในลักษณะเดียวกัน โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พลเอกสุรศักดิ์ กาญจนรัตน์ ได้สั่งการให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โดยถือปฏิบัติว่า “ทุกเรื่องร้องเรียน ต้องมีคำตอบ ให้หัวหน้าส่วนราชการให้ความสนใจ และดำเนินการด้วยความรวดเร็ว”

สำนักติดตามประเมินผลสิ่งแวดล้อม โดยกลุ่มงานระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีภารกิจอีกหนึ่งภารกิจ นอกเหนือจากงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นั่นคือ เป็นหน่วยงานประสานกลางของ สผ. ในการจัดการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนติดตามกำกับจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนัก/กอง และสรุปเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหาร สผ. และผู้บริหารกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ สำนักติดตามประเมินผลสิ่งแวดล้อม ยังได้จัดทำระบบเครือข่ายสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการจัดการ

เรื่องร้องเรียนราชการ โดยระบบเครือข่ายสารสนเทศดังกล่าว จะต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมจัดให้มีขึ้น ตามมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้น ทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อ หรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

ดังนั้น สำนักติดตามประเมินผลสิ่งแวดล้อม โดยกลุ่มงานระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน สม. เพื่อแสดงให้เห็นถึงรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน ในการจัดการเรื่องร้องเรียน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ สม. ที่เกี่ยวข้องใช้เป็นกรอบแนวทางปฏิบัติในเรื่องดังกล่าว ให้เป็นไปอย่างมีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติ ที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ ในการจัดการและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่ได้รับ เพื่อให้ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้รวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานและจัดการเรื่องร้องเรียน อันประกอบด้วย สรุปร่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สม.) และขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่เข้ามา นอกจากนี้ ยังได้แนะนำความรู้ทั่วไปสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ซึ่งขอบเขตของเรื่องต่างๆ ที่ได้กล่าวมาข้างต้น ในของคู่มือฉบับนี้จะครอบคลุมการดำเนินงานเพื่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สม. ในทุกช่องทาง ประกอบด้วย

๓.๑ เรื่องร้องเรียนที่ผ่านช่องทางจดหมาย (ทั้งจากหน่วยงานราชการ และผู้ร้องเรียน)

๓.๒ เรื่องร้องเรียนที่ผ่านช่องทาง ระบบ E - Petition พัฒนาขึ้น โดยสำนักตรวจและประเมินผล กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๓.๓ เรื่องร้องเรียนที่ผ่านหน้าเว็บไซต์ของ สม.

๓.๔ เรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หรือโทรสาร

๓.๕ เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนเดินทางมาด้วยตัวเอง

โดยจะเป็นคู่มือสำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบ ใน สผ. ซึ่งประกอบด้วย

- ๑) สำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้อง ที่มีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน หรือร้องทุกข์ของประชาชน
- ๒) สำนักติดตามประเมินผลสิ่งแวดล้อม (สตป.) เป็นหน่วยงานกลางในการประสานการจัดการเรื่องร้องเรียน หรือร้องทุกข์ของประชาชน ตลอดจนติดตาม และรายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ เพื่อรายงานผู้บริหาร สผ. และคณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน สผ. สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ๓) คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน สผ. ซึ่งมีภารกิจในการกำหนดแนวทาง วิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน อย่างเป็นระบบ กำกับติดตาม และรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนในภาพรวมของ สผ. ต่อผู้บริหาร ตลอดจนติดตามประเมินผล และเสนอแนะแนวทางการจัดการให้มีประสิทธิภาพ

๔. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการโดยตรง หรือ ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน บุคลากร ในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการด้วย
การจัดการเรื่องร้องเรียน	มีความหมายครอบคลุมถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มาติดต่ออย่างสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
การรับฟังและการเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง	การรวบรวมข้อมูลและบูรณาการข้อมูลต่างๆ เช่น ผลการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง การสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย ข้อมูลจากเว็บไซต์ และแหล่งข้อมูลอื่นๆ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การมีระบบจัดการเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย ระบบการรับข้อมูลข่าวสารที่ทันต่อสถานการณ์ รวมทั้งระบบการนำข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะหรือคำชมเชย มาปรับปรุง ให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างรวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานที่เกิดขึ้น

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น จดหมาย เดินทางมายื่นหนังสือร้องเรียนด้วยตนเอง เว็บไซต์ของ สผ. ระบบ E-Petition ของ สป.ทส. และทางโทรศัพท์/ โทรสาร
เจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของ สผ.
C/SH	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer & Stakeholder)
หน่วยงาน	ทุกหน่วยงานในสังกัด สผ.
สำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานในสังกัด สผ. ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปรับปรุง ตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ... หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคือ...
ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	ผู้อำนวยการสำนัก/กอง หรือผู้อำนวยการกลุ่มงาน/ส่วน/ฝ่าย หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ
หน่วยงานภายนอก	หน่วยงาน หรือองค์กรภายนอก สผ.

๕. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้อง หรือผู้รับบริการ ให้สามารถใช้ช่องทางการประสานงาน หรือส่งเรื่องร้องเรียน มายังสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๕.๑ จดหมาย

๕.๒ เดินทางมายื่นหนังสือร้องเรียนด้วยตัวเอง

๕.๓ เว็บไซต์ของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๕.๔ ระบบ E-Petition สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๕.๕ โทรศัพท์ หรือโทรสาร

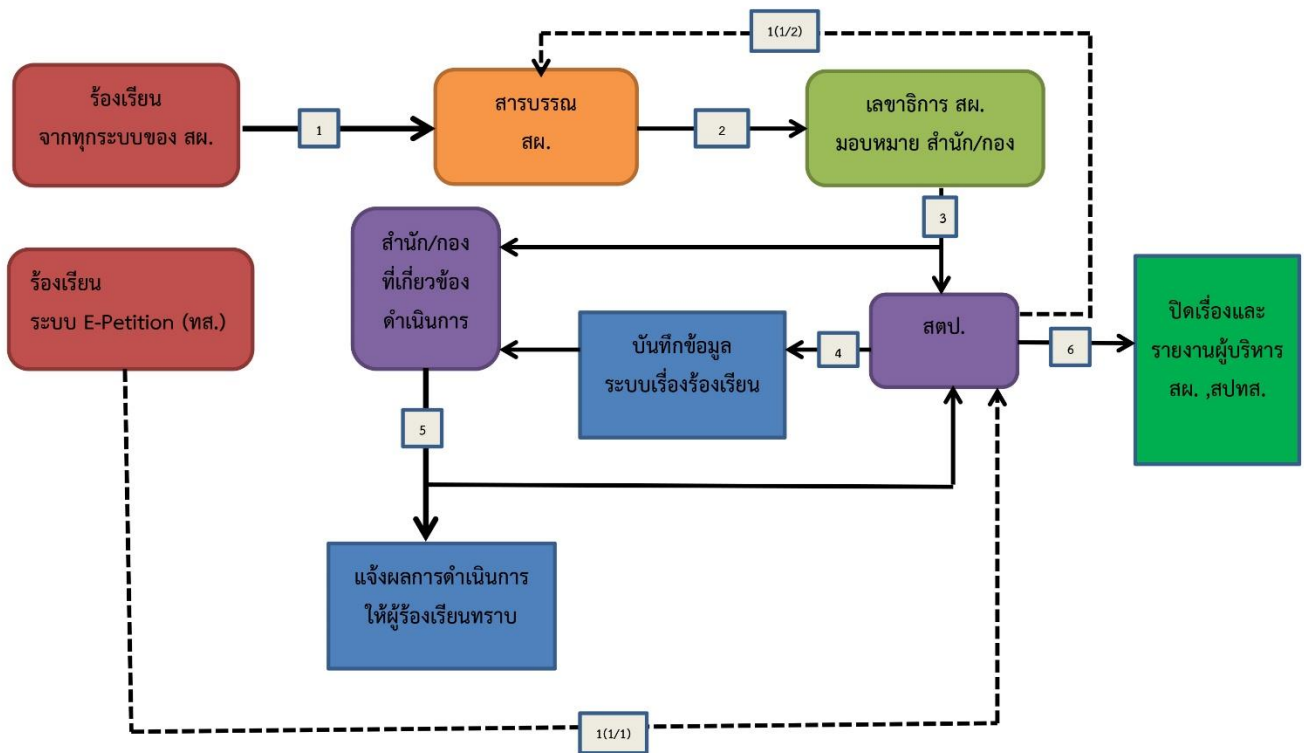
๕.๖ สายด่วนรับเรื่องร้องเรียน (สตป.) หมายเลข ๐๒ ๒๖๕ ๖๖๖๖

๖. ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (work flow)

สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) กำหนดแนวทาง และขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน หรือร้องทุกข์ของประชาชน โดยได้จัดหมวดหมู่ช่องทางการร้องเรียน เพื่อกำหนดขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน จากทุกช่องทาง มีขั้นตอน ดังนี้

๑. ผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านทางช่องทางรับเรื่องร้องเรียน สผ. ส่งให้ สารบรรณ สผ. รับเรื่อง
 - ๑) ร้องเรียนผ่านช่องทาง จดหมาย หน้าเว็บไซต์ของ สผ. โทรศัพท์ โทรสาร และเดินทางมา ร้องเรียน
 - ๑(๑/๑) และ ๑(๑/๒) ข้อร้องเรียนผ่านทาง E-Petition และ สตป. รับเรื่องและแจ้ง สารบรรณ สผ. รับเรื่อง
๒. สารบรรณ สผ. นำเสนอ เลขาธิการ สผ. พิจารณามอบหมายสำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
๓. เลขาธิการ สผ. มอบหมาย สำนัก/กองดำเนินการ โดยสารบรรณ สผ. แจ้งสำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้อง และสำเนาแจ้ง สตป.
๔. สตป. บันทึกข้อมูลในระบบรับเรื่องร้องเรียน และประสาน สำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้องเพื่อติดตามผลการดำเนินงาน
๕. สำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการและแจ้งตอบผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วันทำการหรือภายใน กำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และสำเนาแจ้ง สตป.
 - ๕(๑) กรณีที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ให้ สำนัก/กอง แจ้งตอบผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน และแจ้งความคืบหน้าแก่ผู้ร้องเรียนทุก ๑๕ วันทำการ พร้อมทั้งสำเนาแจ้ง สตป.
๖. สตป. ปิดเรื่อง รวบรวมข้อมูล และรายงานผู้บริหาร สผ. สป.ทส. และคณะทำงานจัดการเรื่อง ร้องเรียน สผ. การติดตามเร่งรัด

ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน
สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



๗. แนวทางขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

แนวทางขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

ขั้นตอน	กระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา
๑	ผู้ร้องเรียนติดต่อร้องเรียนที่ สผ.	๑. เจ้าหน้าที่ของสำนัก/กองที่เกี่ยวข้องในปัญหาข้อร้องเรียนเรื่องนั้นๆ ลงมาพบผู้ร้องเรียน และรับเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งตรวจสอบเอกสารเรื่องร้องเรียนที่ได้รับมาร่วมกับผู้ร้องเรียน	๑ ชั่วโมง/เรื่อง
๒	ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านช่องทางการเปิดรับเรื่องร้องเรียน ของ สผ. หรือมาร้องเรียนที่หน่วยงานโดยตรง	๒. นำเรื่องร้องเรียนไปลงรับที่งานสารบรรณ สผ. ๓. สำเนาเรื่องร้องเรียน ที่ได้มีการประทับตราลงรับ คำนวณให้ผู้ร้องเรียนและสำเนาเรื่องดังกล่าวให้ สตป.	
๓	กระบวนการงานสารบรรณ	๑. เจ้าหน้าที่สารบรรณ สผ. นำเรื่องร้องเรียน เสนอผู้บริหาร สผ. เพื่อดำเนินการส่งการไปยัง สำนัก/กองที่เกี่ยวข้อง ๒. สารบรรณของ สำนัก/กองที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่อง และเสนอ ผอ. สำนัก/กอง ๓. กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องจาก ผอ.สำนัก/กอง	๑ วัน
๔	กระบวนการดำเนินการตรวจสอบ และจัดทำข้อมูล	๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับ ๒. ดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา ๓. ลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อมูล กรณีที่มีความจำเป็น	๑๕ วัน

ขั้นตอน	กระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา
		๔. ทำการสรุปข้อมูล และจัดทำข้อมูลประกอบการตอบข้อร้องเรียน รวมทั้งทำหนังสือแจ้งตอบผู้ร้องเรียน	
๕	การแจ้งผลการดำเนินงาน ให้ผู้ร้องเรียนทราบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยจัดทำเป็นหนังสือ ผ่านช่องทางที่ผู้ร้องเรียนได้ระบุไว้	๒ วัน

๘. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

๘.๑ กรณี เมื่อ สำนัก/กอง ได้รับเรื่องร้องเรียน จากทุกช่องทางการร้องเรียน ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการ หรือหากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการได้ สำนัก/กอง จะต้องแจ้งผู้ร้องทราบในเบื้องต้นก่อน และแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบทุก ๑๕ วันทำการ จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

๘.๒ กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (E-Petition) สดป. จะดำเนินการตรวจสอบ และส่งเรื่องต่อให้สารบรรณ สผ. เพื่อนำเสนอเลขาธิการ สผ. พิจารณามอบหมาย สำนัก/กองที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการ หรือหากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการได้ สำนัก/กอง จะต้องแจ้งผู้ร้องทราบในเบื้องต้นก่อน และแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบ ทุก ๑๕ วันทำการ จนกว่าจะดำเนินการเสร็จสิ้น

๘.๓ กรณี สำนัก/กอง ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบพื้นที่ตามกฎหมาย ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง เมื่อสำนัก/กอง รับทราบผลการดำเนินการแล้ว ให้แจ้งผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการ และแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบ ทุก ๙๐ วัน จนกว่าจะดำเนินการเสร็จสิ้น

ตัวอย่างหนังสือที่สำนัก/กอง จัดทำ เพื่อตอบข้อร้องเรียน
กรณีผู้ร้องเรียน ยื่นหนังสือผ่านปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
ฉบับที่ ๑ สำนัก/กอง จัดทำหนังสือนำมาที่ สตป.

 บันทึกข้อความ	
ส่วนราชการ กองวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม กลุ่มงานวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมด้านสิ่งแวดล้อมและพลังงานโทรคมนาคม โทร.๒๒๒๘๘ ที่ พส ๑๐๐๘.๔/๑๖๐๕ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐	
เรื่อง ร้องเรียน กรณี การขอใช้หลักสิทธิการประกาศใช้ เขตลูกเหล็กใหญ่ ย่านอนุสาวรีย์ จันทบุรี เป็นแหล่งหินอุตสาหกรรม	
เรียน ผอ.สตป.	
เรื่องเดิม	
ตามบันทึกข้อความ ที่ พส ๑๐๐๘.๔/๑๖๐๕ ลงวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๐ สตป. แจ้งว่า สำนักปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สปป.) ได้ส่งเรื่องร้องเรียน กรณี นายสุชน เสงี่ยม และพวก ได้มีหนังสือกราบเรียนพลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ในคราวเดินทางไปปฏิบัติราชการในพื้นที่จังหวัดสุโขทัย เมื่อวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๐ ขอให้พิจารณายกเลิกการประกาศใช้ “เขาลูกเหล็กใหญ่” ซึ่งตั้งอยู่ในตำบลป่าแก้วบ่อหิน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล เป็นแหล่งหินอุตสาหกรรมตามประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่อง กำหนดพื้นที่แหล่งหินอุตสาหกรรม ตามคำสั่งที่ ๓๔๔/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๕๘ ให้ สท. พิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	
ข้อเท็จจริง กวด. ได้นำเรียนปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และแจ้งผู้ร้องเรียนแล้ว ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ ๑. การขอให้ยกเลิกการประกาศใช้ “เขาลูกเหล็กใหญ่” ซึ่งตั้งอยู่ในตำบลป่าแก้วบ่อหิน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล เป็นแหล่งหินอุตสาหกรรมตามประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่อง กำหนดพื้นที่แหล่งหินอุตสาหกรรม ตามคำสั่งที่ ๓๔๔/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๕๘ เก็บค่าบ่อน้ำที่ขุดขุดอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ๒. สท. ยังมิได้รับรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการขุดประทานบัตรเพื่อประกอบกิจการเหมืองแร่ในพื้นที่เขาลูกเหล็กใหญ่ แต่อย่างไร ในกรณีที่ สท. ได้รับรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องจักได้นำประเด็นข้อร้องเรียนเสนอคณะกรรมการผู้ชำนาญการพิจารณารายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม พิจารณาในโอกาสต่อไป รายละเอียดตามเอกสารแนบ	
กระบวนงานข้อมูล ☐ เก็บรวบรวม ☒ เสร็จสิ้นการดำเนินการ ☐ เพื่อเก็บข้อมูลงาน	ข้อเสนอเพื่อโปรดพิจารณา จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ กท. สม. ชุมสาย ☐ เก็บรวบรวม ☒ เสร็จสิ้นการดำเนินการ ☐ เพื่อเก็บข้อมูลงาน สม. ชุมสาย (นางอรรณพ คณิศร) ผอ.สท.ป. ค.๑ ก.๒๒. ๑๖๕

ตัวอย่างหนังสือที่สำนัก/กอง จัดทำ เพื่อตอบข้อร้องเรียน
กรณีผู้ร้องเรียน ยื่นหนังสือผ่านปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
ฉบับที่ ๒ สำนัก/กอง จัดทำหนังสือแจ้งไปยังปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

	บันทึกข้อความ
ส่วนราชการ ... สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	
ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ... สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โทร. ๐-๒๖๖๕๖๕๐๐ ต่อ ๒๓๗๘๘	
ที่ ... พส. ๑๐๐๙.๒/ ... ๒๒๕๐๓	วันที่ ... ๒๒/๐๖/๒๕๖๓
เรื่อง ... การขอให้งดเลิกการขุดลอกคลองลำแวงอุบลราชธานี อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล เป็นแหล่งหินอุตสาหกรรม...	
เรียน ... ปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	
เรื่องเดิม	
๑. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ส่งเรื่อง นายสุชน เสงี่ยม และพวก ได้มีหนังสือกราบเรียนขอเลิก ขุดลอกลำแวงอุบลราชธานี ในคราวเดินทางไปปฏิบัติราชการในพื้นที่จังหวัดสตูล เมื่อวันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๐ ขอให้พิจารณายกเลิกการประกาศให้ "เขาอุบลราชธานี" ซึ่งตั้งอยู่ในตำบลปากบ่อหิน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล เป็นแหล่งหินอุตสาหกรรมตามประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่อง กำหนดพื้นที่แหล่งหินอุตสาหกรรม ตามคำสั่งที่ ๓๔๔/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๑ ให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พิจารณาคำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากผู้ร้องเห็นว่าประกาศกระทรวงอุตสาหกรรมดังกล่าวมีผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมและการดำรงชีวิตของประชาชนที่อยู่อาศัยทำกินในบริเวณเขาอุบลราชธานี และพื้นที่ข้างเคียง ซึ่งเป็นพื้นที่ป่าอุดมสมบูรณ์เป็นแหล่งต้นน้ำลำธารของเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า	
๒. สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ส.ป.ท.) ได้ส่งเรื่องดังกล่าวข้างต้นให้สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พิจารณาคำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง รายละเอียดตามเอกสารแนบ ๑	
การดำเนินการที่เกี่ยวข้อง	
สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พิจารณาแล้วขอเรียนผลการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้	
๑. การขอให้งดเลิกการประกาศให้ "เขาอุบลราชธานี" ซึ่งตั้งอยู่ในตำบลปากบ่อหิน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล เป็นแหล่งหินอุตสาหกรรมตามประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่อง กำหนดพื้นที่แหล่งหินอุตสาหกรรม ตามคำสั่งที่ ๓๔๔/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๑ เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่	
๒. สำนักงานนโยบายฯ ยังมิได้รับรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการขอประทานบัตรเพื่อประกอบกิจการเหมืองแร่ในพื้นที่เขาอุบลราชธานี แต่อย่างไรก็ดี สำนักงานนโยบายฯ ได้รับรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องจากได้นำประเด็นข้อร้องเรียนเสนอคณะกรรมการผู้ชำนาญการพิจารณารายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม พิจารณาในโอกาสต่อไป	
ทั้งนี้ สำนักงานนโยบายฯ ได้มีหนังสือแจ้งกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ พิจารณาคำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วยแล้ว รวมทั้งได้มีหนังสือแจ้งนายสุชน เสงี่ยม และพวก ถึงทราบผลการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบ ๒ และ ๓ ตามลำดับ	
ข้อเสนอเพื่อโปรดพิจารณา	
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ลงนามในหนังสือถึงปลัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	
นำเรียนผลการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	
 นายสุชน เสงี่ยม ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กรมทรัพยากรธรณี	

ตัวอย่างหนังสือที่สำนัก/กอง จัดทำ เพื่อตอบข้อร้องเรียน
กรณีผู้ร้องเรียน ยื่นหนังสือผ่านปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ฉบับที่ ๓ สำนัก/กอง จัดทำหนังสือแจ้งไปยังผู้ร้องเรียน

ที่ ทส ๑๐๐๔.๒/ ๒๒ ๓๘๖		สำนักงานนโยบายและแผน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ถนนพระรามที่ ๖ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๕๐๐
๒๒ > กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔		
เรื่อง การขอให้ยกเลิกการประกาศให้ “เราลูกเล็กลูกใหญ่” อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล เป็นแหล่งหินอุตสาหกรรม เขียน นายสุรน เสงี่ยม และพวก		
อ้างอิง หนังสือกลุ่มรักษ์เราลูกเล็กลูกใหญ่ ที่ทสธ ๐๐๘/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๐		
สิ่งที่เกี่ยวข้อง สำนักหนังสือสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่ ทส ๑๐๐๔.๒/ ๒๒ ๓๘๖ ลงวันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔		
ตามหนังสือที่ย่างถึง ท่านและพวก ได้มีหนังสือกราบเรียนพลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ในคราวเดินทางปฏิบัติราชการในพื้นที่จังหวัดสตูล เมื่อวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๐ ขอให้พิจารณายกเลิกการประกาศให้ “เราลูกเล็กลูกใหญ่” ซึ่งตั้งอยู่ในตำบลปากบ่อหิน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล เป็นแหล่งหินอุตสาหกรรมตามประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่อง กำหนดพื้นที่แหล่งหินอุตสาหกรรม ตามคำสั่งที่ ๓๔๔/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๕๘ เนื่องจากผู้ร้องเห็นว่าประกาศกระทรวงอุตสาหกรรมดังกล่าวมีผลกระทบต่อการค้าขายและการดำรงชีวิตของประชาชนที่อยู่อาศัยทำกินในบริเวณเราลูกเล็กลูกใหญ่ และพื้นที่ทำกินเดิม ซึ่งเป็นพื้นที่ป่าชุมชนเดิมมีเป็นแหล่งต้นน้ำลำธาร ความละเอียดจึงมีดังนี้		
สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พิจารณาแล้วเรียน ดังนี้ ๑. การขอให้ยกเลิกการประกาศให้ “เราลูกเล็กลูกใหญ่” ซึ่งตั้งอยู่ในตำบลปากบ่อหิน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล เป็นแหล่งหินอุตสาหกรรมตามประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่อง กำหนดพื้นที่แหล่งหินอุตสาหกรรม ตามคำสั่งที่ ๓๔๔/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๕๘ เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ทั้งนี้ สำนักงานนโยบายฯ ได้มีหนังสือแจ้งกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ พิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วยแล้ว ดังรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย		
๒. สำนักงานนโยบายฯ ยังมิได้รับรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการขอประทานบัตรเพื่อประกอบกิจการเหมืองแร่ในพื้นที่เราลูกเล็กลูกใหญ่ แต่อย่างไรก็ดี ในกรณีที่ สำนักงานนโยบายฯ ได้รับรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องอีกได้นำประเด็นข้อร้องเรียนเสนอคณะกรรมการผู้ชำนาญการพิจารณารายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม พิจารณาในโอกาสต่อไป		
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ		
ขอแสดงความนับถือ		
		
นายสุรน เสงี่ยม		
ผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม		
สำนักวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม โทรศัพท์ ๐ ๒๕๖๒ ๒๕๖๐ ต่อ ๒๒๕๕๕		
โทรสาร ๐ ๒๕๖๒ ๒๖๖๖		

ตัวอย่างแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน (ด้วยตนเองหรือทางโทรศัพท์)

วันที่รับเรื่องร้องเรียน 	ผู้ร้องเรียน/หน่วยงาน สถานที่ติดต่อ/โทรศัพท์	ช่องทางการรับแจ้ง ด้วยตนเอง/โทรศัพท์/อื่นๆ
ชื่อเรื่องร้องเรียน		
รายละเอียด		
สำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้อง กับปัญหา 		ผู้รับเรื่อง