

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



จัดทำโดย
คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน สผ.
มกราคม ๒๕๖๓

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน
สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จัดทำโดย

คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน สผ.

มกราคม ๒๕๖๓

คำนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ กำหนดให้ส่วนราชการต้องอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน ครอบคลุมถึงการรับเรื่องร้องเรียน โดยส่วนราชการจะต้องดำเนินการชี้แจงหรือแจ้งตอบผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) จึงได้จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนในหลากหลายช่องทาง เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ที่ประสงค์จะขอรับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย พร้อมทั้งบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ให้มีความชัดเจน มีมาตรฐาน สามารถตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของประชาชนและผู้รับบริการ ได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องตามข้อกำหนดของกฎหมาย

กองติดตามประเมินผลสิ่งแวดล้อม โดยกลุ่มงานระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน สผ. เพื่อแสดงให้เห็นถึงรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียน และกำหนดวิธีการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ สผ. ที่เกี่ยวข้อง สำหรับใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในเรื่องดังกล่าว ให้เป็นไปอย่างมีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพต่อไป

คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน สผ.

มกราคม ๒๕๖๓

สารบัญ

	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๒
๓. ขอบเขต	๒
๔. คำจำกัดความ	๓
๕. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๔
๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน (Work Flow)	๕
๗. แนวทางการปฏิบัติงาน	๗
๘. มาตรฐานการดำเนินงาน	๘
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่เพื่อรับเรื่องร้องเรียนในแต่ละระดับสถานการณ์	๑๐
๑๐. ตัวอย่างหนังสือแจ้งตอบข้อร้องเรียน	๑๔
๑๑. ตัวอย่างแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน (ด้วยตนเองหรือทางโทรศัพท์)	๑๗

๑. หลักการและเหตุผล

การร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานของรัฐได้ทราบว่า การบริหารราชการ หรือการดำเนินงานของหน่วยงานนั้น ๆ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ที่ผ่านมาหน่วยงานของรัฐได้ตระหนัก และให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด จะสังเกตได้ว่า มีการเปิดรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น ทั้งนี้ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชน และเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคมไทยนั่นเอง

นอกจากนี้ เพื่อให้หน่วยงานรัฐมีการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับอย่างมีประสิทธิภาพ รัฐบาลจึงได้มีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ โดยได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน หรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา ที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา ๓๘ กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบ ภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) เป็นหน่วยงานระดับกรม ภายใต้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีภารกิจหลักในการจัดทำนโยบายและแผนการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมระดับชาติ และประสานให้มีการนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนมาโดยตลอด ทั้งนี้ เนื่องจากที่ผ่านมา ประเทศไทยมีการพัฒนาทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง มีการใช้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติเพื่อสนองต่อการพัฒนาเศรษฐกิจสูงขึ้นกว่าในอดีตและส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย เป็นเหตุให้เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ และพบว่าจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ สผ. ได้รับ มีแนวโน้มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน ซึ่งหากไม่มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ จะส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและเชื่อถือของประชาชนได้

กองติดตามประเมินผลสิ่งแวดล้อม โดยกลุ่มงานระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยงานประสานกลางของ สผ. ในการจัดการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนติดตามการจัดการเรื่องร้องเรียนของกอง/กลุ่มอิสระ และสรุปการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหาร สผ. คณะทำงานการจัดการเรื่องร้องเรียน สผ. และสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ กองติดตามประเมินผลสิ่งแวดล้อม ยังได้จัดทำระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรา ๔๑ ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ซึ่งได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับ

วิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อ หรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

ดังนั้น กองติดตามประเมินผลสิ่งแวดล้อม โดยกลุ่มงานระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน สผ. ฉบับนี้ขึ้น เพื่อแสดงให้เห็นถึงรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียน และกำหนดวิธีการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ สผ. ที่เกี่ยวข้อง สำหรับใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานในเรื่องดังกล่าว ให้เป็นไปอย่างมีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ของ สผ. มีกระบวนการ ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้บุคลากรของ สผ. ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ ได้รวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานและจัดการเรื่องร้องเรียน อันประกอบด้วย สรุปรูปช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของ สผ. และขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่เข้ามา นอกจากนี้ ยังได้แนะนำความรู้ทั่วไป สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ซึ่งขอบเขตของเรื่องต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาข้างต้น ของคู่มือฉบับนี้ จะครอบคลุมการดำเนินงานเพื่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สผ. ในทุกช่องทาง ประกอบด้วย

๓.๑ จดหมาย (ทั้งจากหน่วยงานราชการ และผู้ร้องเรียน)

๓.๒ ระบบ E - Petition ของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
(<http://petition.mnre.go.th>)

๓.๓ เว็บไซต์ของ สผ. (www.onep.go.th) หรือ (<http://e-petition.onep.go.th>)

๓.๔ เดินทางมาร้องเรียนด้วยตัวเอง

๓.๕ โทรศัพท์สายด่วนรับเรื่องร้องเรียน (สผ.) หมายเลข ๐ ๒๒๖๕ ๖๖๖๖ /

โทรสาร หมายเลข ๐ ๒๒๖๕ ๖๕๓๖

๓.๖ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-petition@onep.go.th)

สำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบ ใน สผ. ประกอบด้วย

๑) กองและกลุ่มอิสระ ที่เกี่ยวข้อง ที่มีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน หรือร้องทุกข์ของประชาชน

๒) กองติดตามประเมินผลสิ่งแวดล้อม (กตป.) เป็นหน่วยงานกลางในการประสานการจัดการเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน ตลอดจนติดตาม และรายงานสรุปการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ เพื่อรายงานต่อผู้บริหาร สผ. และคณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน สผ. สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๓) คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน สผ. มีภารกิจในการกำหนดแนวทางและวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน อย่างเป็นระบบ รวมทั้งกำกับและติดตามการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนในภาพรวมของ สผ. เพื่อเสนอแนะแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สผ. ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๔. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน	ข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
การร้องเรียน/ร้องทุกข์	การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อขอให้ช่วยเหลือแก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย
ผู้รับบริการ	ผู้ที่มารับบริการของ สผ. โดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของ สผ. เช่น ประชาชนในชุมชน บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการ
ผู้ร้องเรียน	ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มาติดต่อกับ สผ. ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ในการติดต่อครอบคลุมทั้งการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ระบบ E-Petition ของ สป.ทส. เว็บไซต์ของ สผ. จดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ทางโทรศัพท์ / โทรสาร และการเดินทางมายื่นหนังสือร้องเรียนด้วยตนเอง
การจัดการเรื่องร้องเรียน	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

การรับฟังและการเรียนรู้ ความต้องการ ความคาดหวัง	การรวบรวมข้อมูลและบูรณาการข้อมูลต่าง ๆ เช่น ผลการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง การสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย ข้อมูลจากเว็บไซต์ และแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นการ
ระบบจัดการเรื่องร้องเรียน ของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	การมีระบบจัดการเรื่องร้องเรียน ที่มีประสิทธิภาพและทันต่อสถานการณ์ที่สามารถนำข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำชมเชย มาปรับปรุงการดำเนินงานของ สผ. ให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างรวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
เจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของ สผ.
หน่วยงาน	ทุกหน่วยงานในสังกัด สผ.
กอง และกลุ่มอิสระ ที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานในสังกัด สผ. ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ
ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	ผู้อำนวยการกอง หรือผู้อำนวยการกลุ่มงาน หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ
หน่วยงานภายนอก	หน่วยงาน หรือองค์กรภายนอก สผ.

๕. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้อง หรือผู้รับบริการ ให้สามารถใช้ช่องทางการประสานงานหรือส่งเรื่องร้องเรียนมายัง สผ. จึงได้จัดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนไว้ดังต่อไปนี้

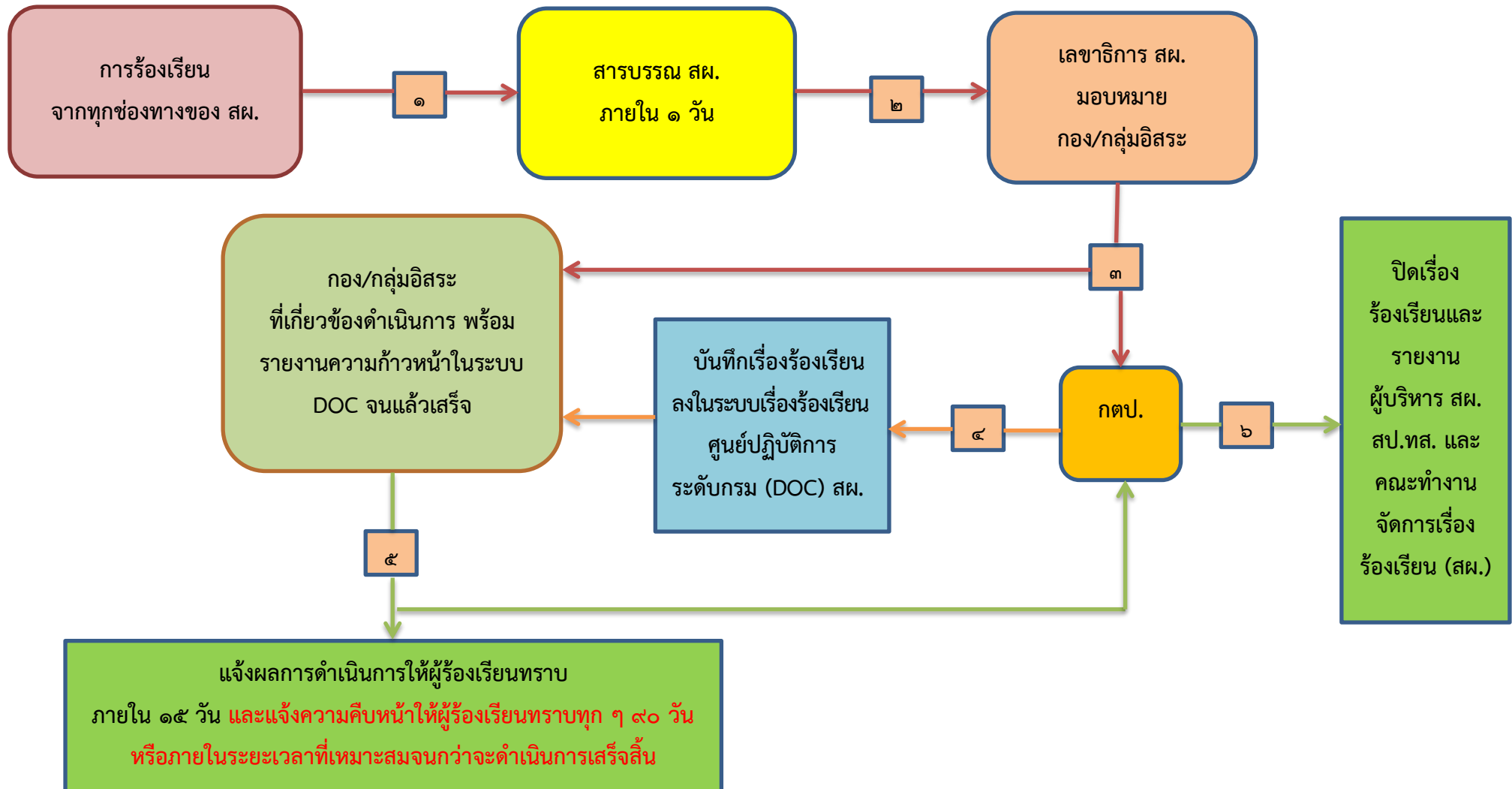
- ๕.๑ จดหมาย (ทั้งจากหน่วยงานราชการ และผู้ร้องเรียน)
- ๕.๒ ระบบ E-Petition ของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
(<http://petition.mnre.go.th>)
- ๕.๓ เว็บไซต์ของ สผ. (www.onep.go.th)
- ๕.๔ เดินทางมาร้องเรียนด้วยตัวเอง
- ๕.๕ โทรศัพท์สายด่วนรับเรื่องร้องเรียน (กตป.) หมายเลข ๐ ๒๒๖๕ ๖๖๖๖ /
โทรสาร หมายเลข ๐ ๒๒๖๕ ๖๕๓๖
- ๕.๖ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-petition@onep.go.th)

๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน (Work Flow)

มีดังนี้
สผ. ได้กำหนดขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน หรือร้องทุกข์ของประชาชนจากทุกช่องทาง

- ๑) กรณีผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านทางช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน สผ.จะต้องส่งให้ สารบรรณ สผ. รับเรื่อง
- การรับเรื่องร้องเรียนทุกช่องทาง (จำนวน ๖ ช่องทาง) ผู้รับเรื่องร้องเรียนจะต้องนำเรื่องดังกล่าว
ไปเข้าสู่ระบบงานสารบรรณ เพื่อนำเสนอ เลขาธิการ สผ. พิจารณาสั่งการ
- ๒) สารบรรณ สผ. นำเสนอ เลขาธิการ สผ. พิจารณามอบหมาย กอง และกลุ่มอิสระ ที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการ
- ๓) เมื่อเลขาธิการ สผ. มอบหมาย กอง/กลุ่มอิสระ ดำเนินการแล้ว สารบรรณ สผ. จะดำเนินการแจ้ง
กอง และกลุ่มอิสระที่เกี่ยวข้องทราบ และสำเนาแจ้ง กตป.
- ๔) กตป. บันทึกข้อมูลในระบบรับเรื่องร้องเรียน และประสาน กอง และกลุ่มงานอิสระที่เกี่ยวข้อง
เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน
- ๕) กองและกลุ่มอิสระที่เกี่ยวข้องดำเนินการ และแจ้งตอบผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน
และสำเนาแจ้ง กตป.
- กรณีที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ให้ กอง/กลุ่มอิสระเจ้าของเรื่อง แจ้งความคืบหน้าแก่
ผู้ร้องเรียนทราบ ทุก ๙๐ วัน หรือภายในระยะเวลาที่เหมาะสมจนกว่าจะดำเนินการเสร็จสิ้น
ในแต่ละเรื่อง พร้อมทั้งสำเนาแจ้ง กตป.
- ๖) กตป. ปิดเรื่อง และรวบรวมข้อมูล รายงานต่อผู้บริหาร สผ. สป.ทส. และคณะทำงานจัดการ
เรื่องร้องเรียน สผ. เพื่อทราบ และติดตามเร่งรัดการดำเนินการ กรณีที่ยังดำเนินการ
ไม่แล้วเสร็จ

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



๗. แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สผ. ที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน มีดังนี้

ลำดับ	ขั้นตอน	วิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา
๑	ผู้ร้องเรียนเดินทางมาร้องเรียนที่ สผ. ด้วยตนเอง	๑. เจ้าหน้าที่ของกองและกลุ่มอิสระที่เกี่ยวข้อง กับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ ลงมาพบผู้ร้องเรียน และรับเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งตรวจสอบเอกสารเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ร่วมกับผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ ชั่วโมง หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน
๒	ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการเปิดรับเรื่องร้องเรียน อื่น ๆ ของ สผ.	๒. นำเรื่องร้องเรียนไปลงรับที่งานสารบรรณ สผ. ๓. สำเนาเรื่องร้องเรียน ที่ประทับตราลงรับจากงานสารบรรณ สผ. คืนให้ผู้ร้องเรียน และส่งสำเนาให้ กตป.	
๓	การดำเนินงานของงานสารบรรณ สผ.	๑. เจ้าหน้าที่ สารบรรณ สผ. นำเรื่องร้องเรียน เสนอผู้บริหาร สผ. เพื่อพิจารณาสั่งการ ๒. สารบรรณของกองและกลุ่มอิสระที่เกี่ยวข้อง ได้รับเรื่องจากงานสารบรรณ สผ. และเสนอ ผอ. กอง และกลุ่มอิสระพิจารณามอบหมายกลุ่มงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ ๓. กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องจาก ผอ.กอง	๑ วัน
๔	การดำเนินการตรวจสอบ และจัดทำข้อมูล	๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ๒. ดำเนินการศึกษา และรวบรวมข้อมูล และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา	๑๕ วันนับแต่วันที่ สผ. ได้รับเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	ขั้นตอน	วิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา
		๓. ลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อมูล กรณีมีความจำเป็น ๔. ทำการสรุปข้อมูล และจัดทำข้อมูล ประกอบการตอบข้อร้องเรียน รวมทั้งทำหนังสือแจ้งตอบผู้ร้องเรียน	
๕	การแจ้งผลการดำเนินงาน ให้ผู้ร้องเรียน ทราบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ แจ้งผลการ ดำเนินการ ให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดย จัดทำเป็นหนังสือผ่านช่องทางที่ ผู้ร้องเรียนได้ระบุไว้	๑๕ วันนับแต่วันที่ สผ. ได้รับเรื่องร้องเรียน และ แจ้งความคืบหน้า ทุก ๆ ๙๐ วัน หรือภายใน ระยะเวลาที่เหมาะสม จนกว่าจะดำเนินการ เสร็จสิ้น

๘. มาตรฐานการดำเนินงาน

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะต้องดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

๘.๑ กรณี กองและกลุ่มอิสระ ได้รับเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ โดยเร็วที่สุด และจะต้องแจ้งผู้ร้องทราบในเบื้องต้นหากยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วัน กองและกลุ่มอิสระ จะต้องแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบตามระยะเวลาที่เหมาะสมกับการดำเนินงานในแต่ละเรื่อง จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

๘.๒ กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านทาง ระบบ E-Petition ของ สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กตป. จะดำเนินการตรวจสอบและส่งเรื่องต่อให้งานสารบรรณ สผ. เพื่อนำเสนอ เลขาธิการ สผ. พิจารณามอบหมาย กอง/กลุ่มอิสระที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วัน หรือหากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันได้ กอง และกลุ่มงานอิสระ จะต้องแจ้งผู้ร้องเรียนทราบในเบื้องต้นก่อน และแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบ ตามระยะเวลาที่เหมาะสมกับการดำเนินงานในแต่ละเรื่อง จนกว่าจะดำเนินการเสร็จสิ้น

๘.๓ กรณี กองและกลุ่มอิสระ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบเรื่องที่ได้รับ การร้องเรียนตามกฎหมาย ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง เมื่อ กองและกลุ่มอิสระ รับทราบผลการดำเนินการแล้ว ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน และแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียน ทราบ ทุก ๆ ๙๐ วัน หรือภายในระยะเวลาที่เหมาะสม จนกว่าจะดำเนินการเสร็จสิ้น

๘.๔ กรณีการร้องเรียนในลักษณะบัตรสนเท่ห์ ซึ่งไม่ปรากฏชื่อและที่อยู่ชัดเจนของผู้ร้องเรียน แบ่งการพิจารณาเป็น ๓ ลักษณะ ดังนี้

๘.๔.๑ กรณีที่เป็นจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่น จะไม่ถือเป็นคำร้องทุกข์ที่จะต้องรับไว้พิจารณาและแจ้งผลการแก้ไขปัญหาให้ผู้จัดทำบัตรสนเท่ห์ทราบ

๘.๔.๒ กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย กองและกลุ่มอิสระจะต้องดำเนินการตรวจสอบว่า เรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีมูลความจริงเพียงใด

๑) หากพิจารณาแล้วเห็นว่า เรื่องร้องเรียนดังกล่าวไม่มีมูล ให้นำเสนอผู้บริหาร สผ. เพื่อพิจารณาเห็นชอบให้ยุติการดำเนินการ

๒) หากพิจารณาแล้วเห็นว่า เรื่องร้องเรียนดังกล่าว เป็นข้อมูลที่มีกรณีแวดล้อมที่น่าเชื่อถือและตรวจสอบได้ หรือมีหลักฐานปรากฏชัดเจน ให้กองและกลุ่มอิสระนำข้อมูลหรือข้อเท็จจริงที่ปรากฏในเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ไปเป็นข้อมูลประกอบการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป หรือกรณี que เรื่องดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น กองและกลุ่มอิสระสามารถส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ และให้นำเสนอผู้บริหาร สผ. เพื่อทราบ และพิจารณาเห็นชอบให้ยุติการดำเนินการ

๘.๔.๓ กรณีบัตรสนเท่ห์ที่เป็นการร้องเรียนการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรอื่น ๆ ใน สผ. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้น ให้ถือเป็นความลับทางราชการ โดยให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น และผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และเร่งแจ้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการตามที่เหมาะสมต่อไป

๘.๕ กรณีผู้ร้องเรียนรายเดิม ร้องเรียนเรื่องเดิมมากกว่า ๑ ครั้ง โดยไม่มีประเด็นเพิ่มเติม หาก กอง/กลุ่มอิสระที่รับผิดชอบ เห็นว่ายังไม่มีประเด็นเพิ่มเติมหรือพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติแล้วเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ ให้ยึดถือตามคำวินิจฉัยเดิมและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยจะต้องพิจารณาอย่างละเอียด รอบคอบ และระมัดระวัง ทั้งนี้ หากเรื่องร้องเรียนเดิมมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม จนได้ข้อมูลหรือพยานหลักฐานที่เปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ กอง/กลุ่มอิสระที่รับผิดชอบ ควรแจ้งผลการตรวจสอบให้ประชาชนทราบทุกครั้งเมื่อได้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงและได้ข้อยุติแล้ว

๘.๖ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่ง สผ. ยังไม่ได้รับรายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม ให้กลุ่มงานที่ได้รับมอบหมายให้พิจารณารายงานฯ ของโครงการ/กิจกรรม ประเภทดังกล่าว นำประเด็นที่มีการร้องเรียนเสนอคณะกรรมการผู้ชำนาญการพิจารณารายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม (คชก.) ชุดที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบในเบื้องต้น

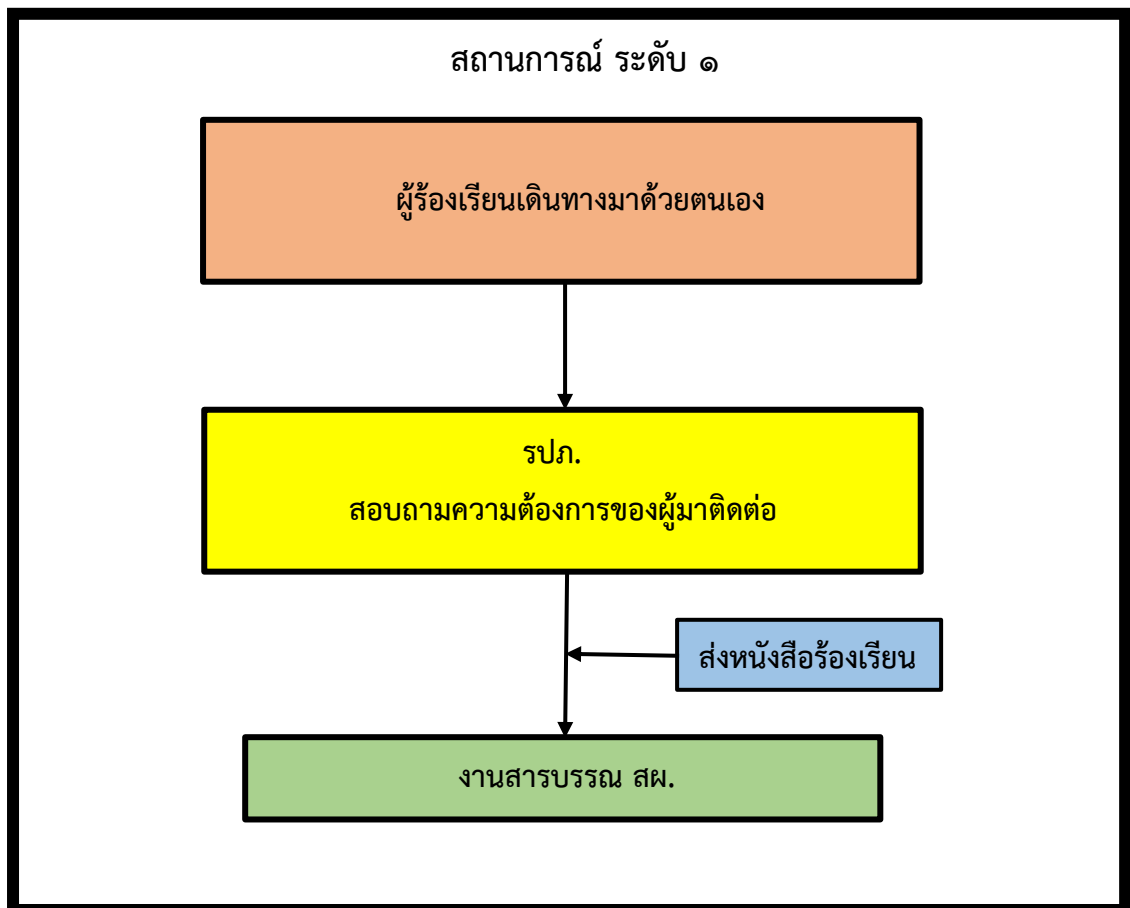
และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ พร้อมทั้งระบุด้วยว่า หาก สผ. ได้รับรายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมของโครงการ/กิจกรรม ดังกล่าวแล้ว สผ. จะมีขั้นตอนการดำเนินการอย่างไรต่อไป

๙. ขั้นตอนการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนในสถานการณ์แต่ละระดับ แบ่งได้เป็น ๓ ระดับ ดังนี้

สผ. แบ่งสถานการณ์เรื่องร้องเรียน ออกเป็น ๓ ระดับ และกำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

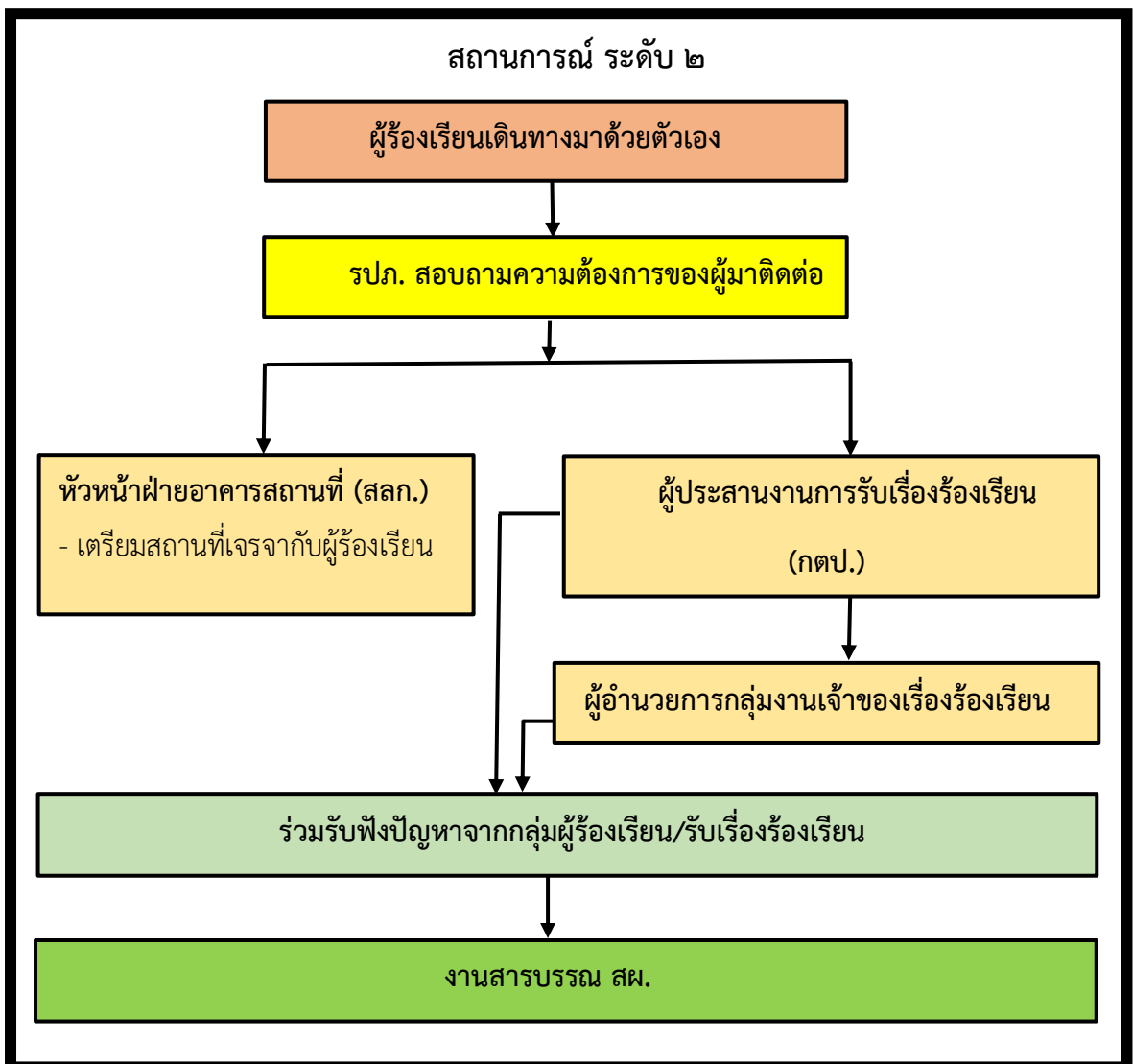
๑. สถานการณ์ระดับ ๑ การยื่นเรื่องร้องเรียนตามปกติ ผ่านงานสารบรรณ มีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

- ๑) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ประจำจุดแลกเปลี่ยนสอบถามความต้องการของผู้มาติดต่อ
- ๒) เมื่อพบว่าผู้ร้องเรียนต้องการยื่นหนังสือร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย แนะนำให้ผู้ร้องเรียนยื่นหนังสือร้องเรียนต่อที่งานสารบรรณ สผ.



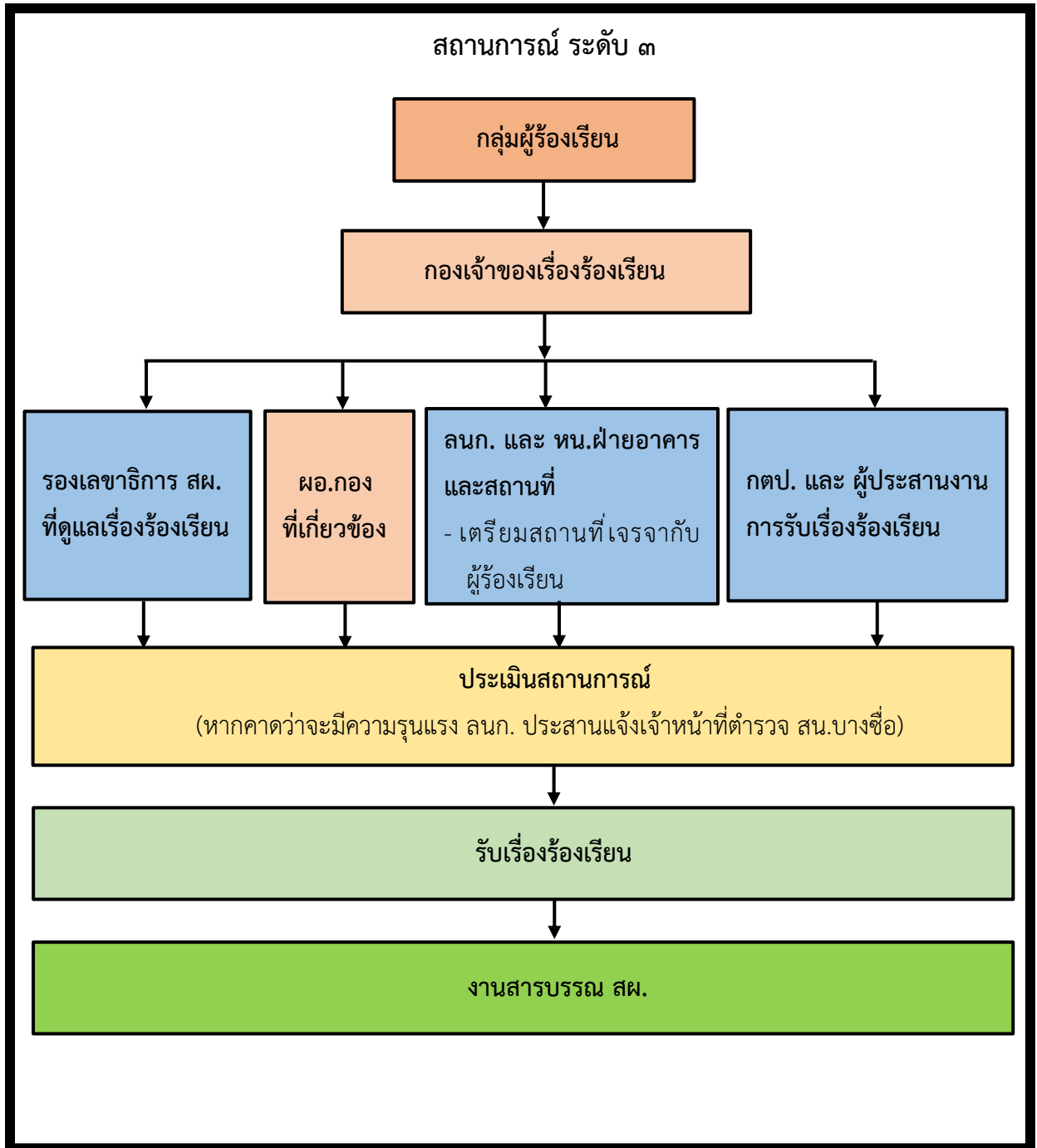
๒. สถานการณ์ระดับ ๒ การยื่นเรื่องร้องเรียน โดยกลุ่มผู้ร้องเรียนต้องการพบเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อรับฟังปัญหา และยื่นหนังสือร้องเรียน มีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

- ๑) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ประจำจุดแลกบัตรสอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ร้องเรียน
- ๒) เมื่อพบว่า ผู้ร้องเรียนต้องการยื่นหนังสือร้องเรียน และต้องการที่จะพบเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย แจ้งหัวหน้าฝ่ายอาคารและสถานที่ สลก. และผู้ประสานงานการรับเรื่องร้องเรียน (เจ้าหน้าที่กลุ่มงานระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ/กตป.)
- ๓) ฝ่ายอาคารและสถานที่ เตรียมสถานที่เพื่อพูดคุยกับผู้ร้องเรียน และ กตป. ประสานกอง/กลุ่มอิสระที่เกี่ยวข้อง ในระดับผู้อำนวยการกลุ่มงานขึ้นไป เพื่อร่วมรับฟังปัญหาจากกลุ่มผู้ร้องเรียน
- ๔) กอง/กลุ่มอิสระเจ้าของเรื่องร้องเรียน นำเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ยื่นที่งานสารบรรณ สผ. เพื่อนำเรียน ผู้บริหาร สผ. พิจารณาสั่งการต่อไป



๓. สถานการณ์ระดับ ๓ การยื่นเรื่องร้องเรียน โดยมีกลุ่มผู้ร้องเรียนเข้ายื่นหนังสือและต้องการพบผู้บริหาร สผ. เพื่อรับฟังปัญหา และยื่นหนังสือร้องเรียน มีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

- ๑) เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ที่ทราบข่าวล่วงหน้า ประธานผู้บริหาร สผ. และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่
 - รองเลขาธิการ สผ. ที่มีหน้าที่ดูแลเรื่องร้องเรียน
 - ลนค.
 - หัวหน้าฝ่ายอาคารและสถานที่ สลก.
 - ผอ.กองที่เกี่ยวข้อง และ ผอ.กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
 - ผอ.กตป. และผู้ประสานงานการรับเรื่องร้องเรียน (เจ้าหน้าที่กลุ่มงานระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ/กตป.) เพื่อร่วมกันประเมินระดับสถานการณ์ และกำหนดสถานที่สำหรับกลุ่มผู้มาร้องเรียนที่เหมาะสม
- ๒) หากมีแนวโน้มที่จะเกินความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ ให้ รองเลขาธิการ สผ. เป็นผู้ตัดสินใจ และสั่งการให้ ลนค. ประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาล บางซื่อ เพื่อให้จัดส่งเจ้าหน้าที่ตำรวจ มาดูแลความเรียบร้อยในวัน และเวลาดังกล่าว (กรณี ลนค. ตัดภารกิจให้หัวหน้าฝ่ายอาคารสถานที่ดำเนินการแทน)
- ๓) ให้ฝ่ายอาคารสถานที่จัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อการเจรจา สำหรับผู้แทนกลุ่ม จำนวนไม่เกิน ๑๐ คน และ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับฟังปัญหา
- ๔) ลนค. หัวหน้าฝ่ายอาคารสถานที่ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน และผู้ประสานงานการรับเรื่องร้องเรียน ร่วมรายงานสถานการณ์ปัญหา และความต้องการของกลุ่มผู้ร้องเรียนและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างละเอียด ให้แก่หัวหน้าชุดตำรวจที่เดินทาง มาดูแลความเรียบร้อย
- ๕) หัวหน้าชุดรักษาความปลอดภัย สผ. จัดเตรียมความพร้อมและปิดประตูเข้า - ออก สผ. ประตูที่ ๑ ๒ และ ๓ และให้เจ้าหน้าที่ สผ. เข้า - ออก โดยใช้ประตูที่ ๔ เท่านั้น
- ๖) เมื่อกลุ่มผู้ร้องเรียนเดินทางมาถึง ให้ ลนค. หัวหน้าฝ่ายอาคารสถานที่ เจ้าหน้าที่กองที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน และ ผู้ประสานงานการรับเรื่องร้องเรียน เฝ้าระวังในเบื้องต้นกับแกนนำกลุ่มผู้ร้องเรียน และเชิญกลุ่มผู้ร้องเรียนส่งตัวแทน จำนวนไม่เกิน ๑๐ คน เข้าเจรจากับผู้บริหาร สผ. ในสถานที่ที่จัดไว้
- ๗) กองเจ้าของเรื่องร้องเรียนนำเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ยื่นที่งานสารบรรณ สผ. เพื่อนำเรียนผู้บริหาร สผ. พิจารณาสั่งการต่อไป



๑๐. ตัวอย่างหนังสือแจ้งตอบข้อร้องเรียน กรณีผู้ร้องเรียน ยื่นหนังสือผ่านสำนักงานปลัดกระทรวง
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- ฉบับที่ ๑ กองเจ้าของเรื่องร้องเรียนจัดทำหนังสือแจ้งให้ กตป. ทราบ

กลุ่มงานระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ
รับที่ ๗๗ ลงวันที่ ๗ ม.ค. ๖๒ กองคิดตามประเมินผลสิ่งแวดล้อม
เวลา ๑๔.๐๒ ผู้รับ ๗๗ รับที่ ๓๙ ลงวันที่ - ๔ ส.ค. ๖๒
เวลา ๑๖:๐๓ ผู้รับ ๐๘๑๗

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองบริหารจัดการที่ดิน กลุ่มงานคณะกรรมการนโยบายที่ดินแห่งชาติ โทรศัพท์ ๖๕๕๑
ที่ ทส ๑๐๐๖.๔/๒๐ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๒
เรื่อง ขอให้แก้ไขปัญหาที่ดินทำกินของราษฎรภายใต้ คทช.
เรียน ผอ.กตป.

ตามที่ กตป. ได้มีหนังสือที่ ทส ๑๐๐๔.๔/๑๕๐๔ ลงวันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ ส่งหนังสือ
Ticket ID : นร ๐๑๖๑๐๐๑๐๑๕๔ ลงวันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ โดยรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางระบบศูนย์บริการร่วม
ทส. E-Petition ทส. จำนวน ๑ เรื่อง จาก นางกฤษณา ดาวเศรษฐ์ ผู้แทนราษฎรบ้านโนนเจริญ หมู่ ๔ ต.กกปลาซิว
อ.ภูพาน จ.สกลนคร "ป่าดงกะเขอะดงชมพู" กรณี ขอให้แก้ไขปัญหาที่ดินทำกินของราษฎรภายใต้ คทช. ซึ่ง สป.ทส.
ให้ กตป. พิจารณาคำวินิจฉัยเรื่องที่เกี่ยวข้อง นั้น

กตป. ขอเรียนว่า ได้ดำเนินการแจ้งให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และสำนักงานปลัดกระทรวง
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทราบผลการดำเนินการดังกล่าว พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบ
ในเบื้องต้นแล้ว จึงขอส่งสำเนาเอกสารดังกล่าวมาแจ้งให้ กตป. เพื่อดำเนินการต่อไป รายละเอียดตามเอกสารแนบ
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

รณ ระบบฐานข้อมูล
 เพื่อทราบ
 เพื่อพิจารณาดำเนินการ ทนงษ์มณี
 เพื่อเวียนกลุ่มงาน

(นางอรรณพ คณินบุตร)
ผอ.กตป.
- ๔ ส.ค. ๖๒

ผู้แทนราษฎร
(นางจุไรรัตน์ สุขสวัสดิ์)
ผู้อำนวยการกองบริหารจัดการที่ดิน

รณ ดงหมื่นพด.
 เพื่อทราบ
 เพื่อพิจารณาดำเนินการ ธีรภัทรเมตต์
 เพื่อเวียนกลุ่มงาน

รณ
(นายชาญวิทย์ ทองสัมฤทธิ์)
ผอ.กลุ่มงานระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ

วิทยาลัย : สร้างสมคตทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ในปี ๒๕๖๔
วัฒนธรรม : มองผลประโยชน์ชาติ มุ่งสร้างเครือข่าย มั่นในหลักการ มั่นในคุณธรรม

- ฉบับที่ ๒ กองเจ้าของเรื่องร้องเรียนจัดทำหนังสือแจ้งไปยังปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการนโยบายที่ดินแห่งชาติ สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
โทรศัพท์ ๐ ๒๒๖๕ ๖๕๕๑ โทรสาร ๐ ๒๒๖๕ ๖๕๕๔

ที่ ทส (คทช.) ๑๐๐๖.๔/๕๕

วันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอให้แก้ไขปัญหาดินทำกินของราษฎรภายใต้ คทช.

เรียน ปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้ส่งเรื่องร้องเรียนตามหนังสือ Ticket ID : นร ๑๑๖๑๐๑๑๐๑๑๕๔ ลงวันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ โดยรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางระบบศูนย์บริการร่วม ทส. E-Petition ทส. กรณี นางกฤษณา ดาวเศรษฐ์ มีหนังสือกราบเรียนนายกรัฐมนตรี ขอให้แก้ไขปัญหาดินทำกินของราษฎรภายใต้ คทช. กรณี "ป่าดงกะเขอะดงชมพู" นั้น

สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในฐานะฝ่ายเลขานุการ คณะกรรมการนโยบายที่ดินแห่งชาติ ขอเรียนว่า ในเรื่องดังกล่าว นางกฤษณา ดาวเศรษฐ์ กับพวก ได้มีหนังสือ ลงวันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ เรียนเลขาธิการสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่อง ขอให้แก้ไขปัญหาดินทำกินของราษฎรภายใต้ คทช. กรณี "ป่าดงกะเขอะดงชมพู" แล้ว ซึ่งได้ดำเนินการ แจ้งให้กรมป่าไม้ ในฐานะหน่วยงานที่มีพื้นที่อยู่ในความรับผิดชอบตามอำนาจหน้าที่เพื่อแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อน พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบผลการดำเนินการดังกล่าวด้วยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบ ๑ - ๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางรวิวรรณ วุริเดช)

เลขาธิการ

สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
กรรมการและเลขานุการ

- ฉบับที่ ๓ กองเจ้าของเรื่องร้องเรียนจัดทำหนังสือแจ้งตอบไปยังผู้ร้องเรียน

ด่วนที่สุด

ที่ ทส (คทช.) ๑๐๐๖.๔/๑ ๗ ๐ ๕ ๕



คณะกรรมการนโยบายที่ดินแห่งชาติ
สำนักงานนโยบายและแผน
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๖๐/๑ ซอยพิบูลวัฒนา ๗ ถนนพระรามที่ ๖
แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

๗ ธันวาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอให้แก้ไขปัญหาที่ดินทำกินของราษฎรภายใต้ คทช.

เรียน นางกฤษณา ดาวเศรษฐ์

อ้างถึง หนังสือนางกฤษณา ดาวเศรษฐ์ ลงวันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือคณะกรรมการนโยบายที่ดินแห่งชาติ ด่วนที่สุด ที่ ทส (คทช.) ๑๐๐๖.๔/๑๗๐๕๕
ลงวันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๑

ตามหนังสือที่อ้างถึง นางกฤษณา ดาวเศรษฐ์ มีหนังสือเรียนเลขาธิการสำนักงานนโยบายและแผน
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อขอให้แก้ไขปัญหาที่ดินทำกินของราษฎรบ้านโนนเจริญ กรณี “ป่าดงหะดงดงหมู”
และได้ขอความอนุเคราะห์โปรดพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ดินทำกิน ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในฐานะฝ่ายเลขานุการ
คณะกรรมการนโยบายที่ดินแห่งชาติ พิจารณาแล้วขอเรียนว่า พื้นที่ดังกล่าวอยู่ในความรับผิดชอบตามอำนาจ
หน้าที่ของกรมป่าไม้ ในเบื้องต้นได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานดังกล่าวพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา
ความเดือดร้อนด้วยแล้ว รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางรวิวรรณ กุริตช)

เลขาธิการ

สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

กรรมการและเลขานุการ

ฝ่ายเลขานุการฯ

โทรศัพท์ ๐ ๒๒๖๕ ๖๕๕๑

โทรสาร ๐ ๒๒๖๕ ๖๕๕๔

๑๑. ตัวอย่างแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน (ด้วยตนเองหรือทางโทรศัพท์)



แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอหารือ/ขอข้อมูล/ให้ข้อเสนอแนะ

สำหรับเจ้าหน้าที่	
<input type="checkbox"/> มาด้วยตนเอง	<input type="checkbox"/> โทรศัพท์/โทรสาร
<input type="checkbox"/> จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	
วันที่.....	เวลา.....

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน เลขาธิการ สผ. ผ่าน รองเลขาธิการ สผ. ผ่าน ผอ.

ประเภทเรื่อง

- ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขอหารือ ขอข้อมูล ให้ข้อเสนอแนะ

ชื่อผู้ร้อง อายุ ปี โทรศัพท์.....

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตรอก/ซอย..... ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

หมายเลขบัตรประชาชน

เรื่องที่ต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอหารือ/ขอข้อมูล/ให้ข้อเสนอแนะ

๑.

๒.

รายละเอียด

.....
.....
.....
.....
.....

สิ่งที่ต้องการให้ สผ. ดำเนินการ

.....
.....
.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความดังกล่าวเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....

(.....)

เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง.....

กอง/กลุ่มอิสระ.....

โทรศัพท์.....