



# ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ

การดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์  
ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักตรวจและประเมินผล  
สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

1. ยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์บริการร่วม ทส.  
ที่อยู่: (ชั้น1) 92 ซอยพหลโยธิน 7 ถนนพหลโยธิน  
แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

จันทร์-ศุกร์  
(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)  
เวลา 08.30 – 16.30 น.

2. จดหมาย (ทางไปรษณีย์)

ที่อยู่: 92 ซอยพหลโยธิน 7 ถนนพหลโยธิน  
แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

จันทร์-ศุกร์  
(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)  
เวลา 08.30 – 16.30 น.

3. ร้องเรียนทางเว็บไซต์ ทส. ผ่านระบบ e-Petition  
หรือโทรศัพท์มาที่สายด่วน Green call 1310

จันทร์-ศุกร์  
(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)  
ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

4. ยื่นร้องเรียนที่จุดบริการประชาชน ทำเนียบรัฐบาล  
(ประจำจุดรับเรื่อง ทส.)

สำนักงานชั่วคราว อาคารสำนักงาน ก.พ. ฝั่งตรง  
ข้ามทำเนียบรัฐบาล ถนนพิษณุโลก

จันทร์-ศุกร์  
(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)  
ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

ข้อกำหนดการให้บริการ (กรณีที่ผู้ร้องเรียนมายื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองที่  
ศูนย์บริการร่วม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม)

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

1. หนังสือหรือเอกสารการร้องเรียนของผู้ร้องเรียน

จำนวน 1 ฉบับ

2. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้องเรียน

จำนวน 1 ชุด

(ลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง)

3. เอกสารอื่นๆ ประกอบเรื่องร้องเรียนตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี

ค่าธรรมเนียม

ไม่มี

# ขั้นตอนการให้บริการ

กรณีที่ผู้ร้องเรียนมายื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์บริการร่วม  
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ผู้ร้องเรียนมายื่นเรื่องด้วยตนเองที่ ศูนย์บริการร่วม ทส. (ชั้น1)

1. เจ้าหน้าที่ส่วนติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน สำนักตรวจและประเมินผล  
สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้รับแจ้ง  
จากศูนย์บริการร่วม ทส. ว่ามีผู้ร้องเรียนมายื่นเรื่องร้องเรียน

2. เจ้าหน้าที่ส่วนติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน จะไปพบผู้ร้องเรียน  
เพื่อรับฟังประเด็นปัญหาและรับหนังสือจากผู้ร้องเรียน และประสานงาน  
การลงรับหนังสือหรือเอกสารการร้องเรียน พร้อมกับมอบให้ผู้ร้องเรียน  
เพื่อเป็นหลักฐานว่าได้รับเรื่องแล้ว

3. เจ้าหน้าที่ส่วนติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ดำเนินการประสาน  
ข้อมูล และประมวลสรุปข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน โดยจัดทำเป็น  
หนังสือเสนอผู้อำนวยการส่วนติดตาม ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เพื่อ  
นำเสนอผู้อำนวยการสำนักตรวจและประเมินผล เพื่อนำเรียนผู้บริหาร  
สป.ทส. ทราบ และพิจารณาแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

## หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

- ส่วนติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน สำนักตรวจและประเมินผล

## หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ศูนย์บริการร่วม ทส.
- หน่วยงานสังกัด ทส. ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการร้องเรียน



# กระบวนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

## ส่วนติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน สำนักตรวจและประเมินผล

เริ่มต้น

ประชาชน องค์กร และหน่วยงานต่างๆ แจ้งเรื่องร้องเรียนมาที่ ทส. ใน 4 ช่องทางหลัก ดังนี้

1. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ ทส.
2. ส่งจดหมายมาที่ ทส.
3. ร้องเรียนทางเว็บไซต์ ทส. ผ่านระบบ e-Petition /โทรศัพท์มาที่ Green call 1310
4. ยื่นร้องเรียนที่จุดบริการประชาชน ทำเนียบรัฐบาล (สำนักงานชั่วคราว อาคารสำนักงาน กพ.)



ผอ.สตป.สั่งการให้ส่วนติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียนพิจารณาดำเนินการ

ภายใน 1 วันทำการ

ผอ.ส่วนติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียนสั่งการให้เจ้าหน้าที่ส่วนติดตามฯ พิจารณาประเด็นข้อร้องเรียนและประมวลสรุปเรื่องร้องเรียน

ภายใน 1 วันทำการ

เจ้าหน้าที่ส่วนติดตามฯ ลงนามรับทราบข้อสั่งการและพิจารณาดำเนินการ

ภายใน 5 วันทำการ

เจ้าหน้าที่ส่วนติดตามฯ พิจารณาประเด็นข้อร้องเรียนและประมวลสรุปเรื่องร้องเรียน เสนอผอ.ส่วนติดตามฯ เพื่อพิจารณาภายใน 5 วันทำการ

ผอ.ส่วนติดตามฯ นำเสนอ ผอ.สตป. เพื่อนำเรียนผู้บริหาร สป.ทส. ลงนามรับทราบและหรือพิจารณาแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปและแจ้งตอบผู้ร้องเรียนทราบในเบื้องต้นตามแต่ละกรณี

ภายใน 1 วันทำการ

สิ้นสุด



สำนักตรวจและประเมินผล

ผู้รับผิดชอบหลัก นางสาวณัฐดา ลุนจักร นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

ส่วนติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

จัดทำโดย นางสาวศิริขวัญ งามสุวรรณ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน

ส่วนพัฒนาระบบการตรวจราชการ