



ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สป.ทส.



ร้องเรียน (แบบที่ ๑)

๑. มาร้องเรียนด้วยตนเอง
๒. โทรศัพท์ร้องเรียน (๐ ๒๒๖๕ ๖๒๒๑-๒๗)
๓. โทรสาร (๐ ๒๒๖๕ ๖๒๒๒)
๔. Green call ๑๓๑๐

เจ้าหน้าที่รับเรื่อง

- พุดคุย/รับเรื่องหน่วยงาน
- บันทึกลงแบบฟอร์มการรับเรื่อง
- บันทึกเข้าระบบ e-petition (๑๐-๒๐ นาที/เรื่อง)

ร้องเรียน (แบบที่ ๒)

๑. เป็นหนังสือที่ส่งมาจากหน่วยงานภายนอก เช่น กระทรวงอื่นๆ ฯลฯ
๒. เป็นจดหมาย / ตู้ ปณ.๓๔๔
๓. เป็นหนังสือราชการจากหน่วยงานภายใน

เจ้าหน้าที่รับเอกสาร

- ที่สำนักบริการกลาง (ทุกวัน)
- ที่ไปรษณีย์ (ปณ.๓๔๔) ทุกวันพุธ

รับเรื่องร้องเรียน

ลงรับเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ร้องเรียน (แบบที่ ๓)

๑. เป็น e-mail ส่งมาที่ slcmnre@mnre.mail.go.th

เจ้าหน้าที่รับ e-mail

- เปิด e-mail ทุกวันทำการ วันละ ๓ ครั้ง (๐๙:๐๐, ๑๒:๐๐, ๑๖:๓๐)

ร้องเรียน (แบบที่ ๔)

๑. ประชาชนร้องเรียน ณ ศูนย์บริการประชาชน สปน. (กพ.เดิม)

เจ้าหน้าที่รับเรื่อง

- พุดคุย/รับเรื่องหน่วยงาน
- บันทึกลงแบบฟอร์มการรับเรื่อง
- บันทึกเข้าระบบ e-petition (๑๐-๒๐ นาที/เรื่อง)

บันทึกเรื่องเข้าระบบ e-petition

- Log in เข้าสู่ระบบ
- บันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ
- จดหมายเลข Ticket ID ที่ได้จากระบบ
- Scan เอกสาร ตั้งชื่อตาม Ticket ID และ Upload (๑๐-๒๐ นาที/เรื่อง หรือทุกใน ๑ วัน)

สำนักตรวจและประเมินผล

ติดตามเรื่องร้องเรียน

- ประสานงานกับหน่วยงาน-เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เพื่อเร่งรัดดำเนินการ (ดำเนินการทุกวัน)