

๑. วัตถุประสงค์



บริการด้วยใจ รับใช้ประชาชน

๑.๑ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ ณ ศูนย์บริการร่วม ทส. ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของศูนย์บริการร่วม ทส.

๑.๒ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับผู้บริหารในการกำกับติดตาม และประเมินผล การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามขั้นตอนและมาตรฐานงานที่กำหนดไว้

๒. ขอบเขต

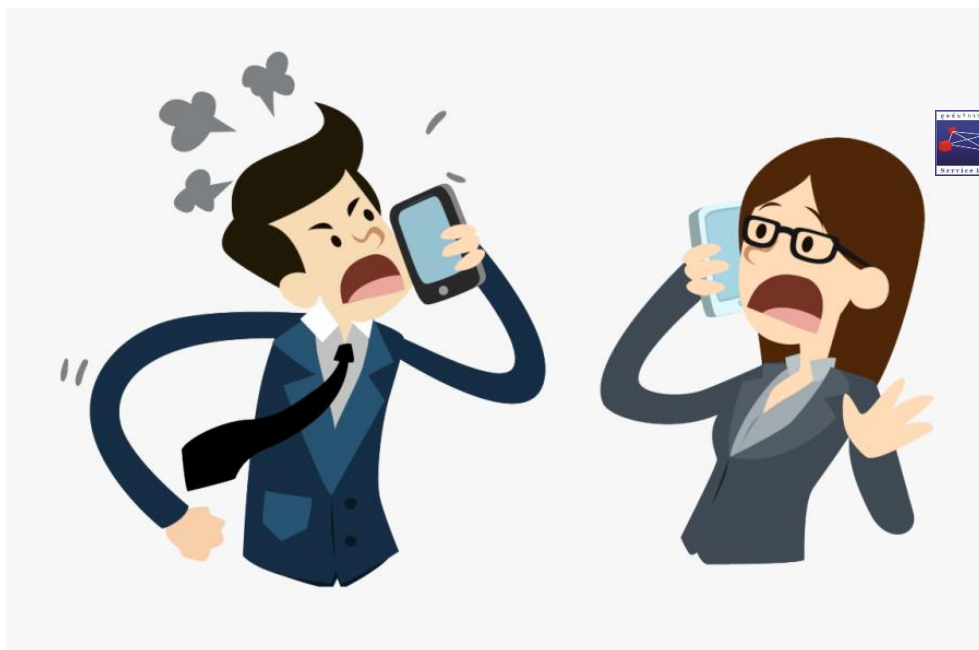


แนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ ณ ศูนย์บริการร่วม ทส. ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งประชาชนได้ร้องทุกข์ใน ๕ ช่องทาง ตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่อง การพิจารณาเรื่อง การขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม การแจ้งหน่วยงานให้พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ การแจ้งให้ผู้ร้องทราบผล การดำเนินงาน การประสานงานกับผู้ร้องหรือหน่วยงาน

๓. คำจำกัดความ



๓.๑ **เรื่องร้องทุกข์** หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดปล่อยทุกข์ รวมทั้งการแจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลและส่งเรื่องให้สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมดำเนินการ



๓.๒ ผู้ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้ร้องทุกข์รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน หรือผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

๓.๓ กรณีเรื่องปกติไม่ซับซ้อน หมายถึง เรื่องที่ส่งให้หน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาตามขอบเขตอำนาจหน้าที่โดยปกติ ปัญหาไม่มีความยุ่งยากหรือทับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นในการแก้ไขปัญหา หรือสามารถประสานงานแก้ไขปัญหาได้โดยทันที เช่น ประเด็นที่เกี่ยวกับสังคมและสวัสดิการ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการแสดงความคิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม ฯลฯ



๓.๔ กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน หมายถึง เรื่องตามกรณี ดังนี้

- (๑) การรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน
- (๒) เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคล
- (๓) เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน
- (๔) เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษ
- (๕) เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง
- (๖) เรื่องที่ต้องแก้ปัญหาในเชิงนโยบาย
- (๗) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้องวิเคราะห์
กลั่นกรอง และเสนอความเห็นด้านกฎหมาย
- (๘) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน
- (๙) เรื่องที่ไม่สามารถประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหา
โดยวิธีปกติ เช่น ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่
ต้องมีการจัดประชุม เป็นต้น
- (๑๐) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์



๓.๕ ช่องทางการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางที่ศูนย์บริการประชาชนจัดไว้บริการประชาชนในการติดต่อสื่อสารกับศูนย์บริการร่วม ทส. **ประกอบด้วย ๕ ช่องทาง** ดังนี้

- (๑) ศูนย์บริการร่วม ทส. เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางกายภาพ ในกรณีที่ประชาชนเดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเองที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (๒) สายด่วน Green Call หมายเลข ๑๓๑๐ เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ในลักษณะ Call Center ผ่านศูนย์บริการร่วม ทส. โทร. ๐ ๒๒๖๕ ๖๒๒๓-๕ โทรสาร ๐ ๒๒๖๕ ๖๒๒๒
- (๓) เว็บไซต์ <http://petition.mnre.go.th> เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์
- (๔) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ greencall1310@mnre.go.th ที่มุ่งเน้นการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
- (๕) จดหมายถึงผู้อำนวยการศูนย์บริการร่วม ทส. ๙๒ ซอยพหลโยธิน ๗ ถนนพหลโยธิน แขวงพญาไท เขตพญาไท กทม. ๑๐๔๐๐



ระบบรับเรื่องร้องเรียน
(e-Petition)
กระทรวงศึกษาธิการ

[หน้าหลัก](#)
[เกี่ยวกับหน่วยงาน](#)
[ดาวน์โหลด \[Download\]](#)
[ลิงค์เว็บไซต์หน่วยงานในสังกัด กส.](#)
[แผนที่หน่วยงาน](#)

ประกาศ !! ต้องการแจ้งเรื่อง แจ้งเบาะแส ตลอดจนข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ กรุณาลงบันทึกแจ้งเรื่องร้องเรียน หรือติดต่อศูนย์บริการร่วม กระทรวงศึกษาธิการและสิ่งแวดล้อม 0-2265-6223-5 (สายด่วน 1310) !!!

ช่องทางที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนต่อกระทรวงศึกษาธิการและสิ่งแวดล้อม มีดังนี้

1. เว็บไซต์ <http://petition.mnre.go.th>
2. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) : petitionmnre@mnre.go.th
3. ส่งหนังสือร้องเรียนมาที่กระทรวงศึกษาธิการและสิ่งแวดล้อม เลขที่ 92 ซ.พหลโยธิน 7 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
4. มายืนยันเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์บริการร่วม ชั้น 1 กระทรวงศึกษาธิการและสิ่งแวดล้อม
5. สายด่วน Green Call 1310 หรือ 0-2265-6223-5
6. โทรสาร (Fax) : 0-2265-6222
7. Application (mnre e-petition) โดยสามารถดาวน์โหลด Application ได้ที่






**แจ้งเรื่องร้องเรียน/เสนอ
ความคิดเห็น**
หรืออาจแจ้งข้อมูลเพิ่มเติม



ติดตามเรื่องร้องเรียน
ติดตามความก้าวหน้าของเรื่องร้องเรียนไปแล้ว
โดย Ticket ID

๓.๖ ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ หมายถึง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการประสานงานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

๓.๗ เจ้าหน้าที่หมายถึง เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริการร่วม ทส. สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



๓.๘ การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- (๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วนและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๓) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องและได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- (๔) เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๕) เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
- (๖) เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

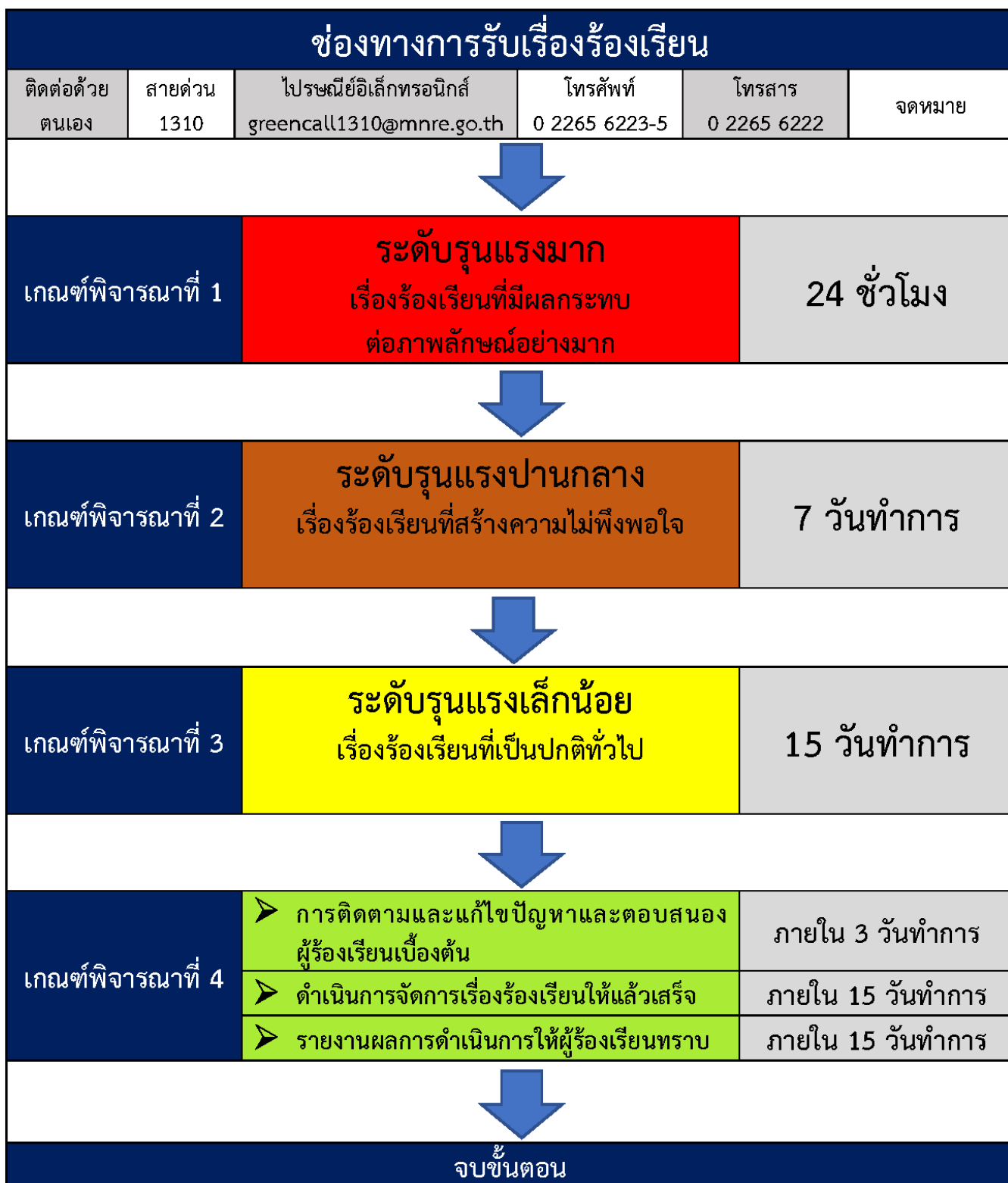
๔. ข้อกำหนดที่สำคัญ



เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริการร่วมกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชนมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการร่วมกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ดังนี้

๑. ปฏิบัติงาน รวดเร็ว ถูกต้องตามกฎหมาย
๒. รับฟัง และตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ โดยใช้ระบบ e-Petition ในการติดตามการแก้ไขปัญหา
๓. เข้ารับการอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์
๔. ดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ให้พร้อมใช้งาน มีคุณภาพเสียงชัดเจน เรียกติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ทันที จัดเก็บข้อมูลของผู้รับบริการเพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ และจัดทำฐานข้อมูลคำถาม-คำตอบ เพื่อให้สามารถตอบคำถามได้อย่างรวดเร็วถูกต้องตรงกัน
๕. หมั่นศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และภารกิจของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในการประสานงาน
๖. ตรวจสอบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ทุกวัน เวลา ๐๙.๐๐ น. และ ๑๔.๐๐ น. ไม่ให้มีเรื่องใดค้างการพิจารณาเกิน ๑ วัน
๗. กรณีมีปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานให้รีบ รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ
๘. เตรียมความพร้อมในการปรับเปลี่ยนการะบวนงานสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล พัฒนา ปรับปรุง บริการอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง

๕. แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow)



	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผ่านระบบ e-petition						รหัส : CICT-๒๕๐๐๑		
	กระบวนการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์บริการร่วม ทส.						เวอร์ชัน : ๑.๐		
ลำดับ	กระบวนการ					ระยะเวลา	กิจกรรม/ รายละเอียดงาน	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
									
	เริ่ม/สิ้นสุด ประชาชน/ หน่วยงาน ต้นเรื่อง	ดำเนินการ ศบร.ทส.	พิจารณา ในสังกัดที่ เกี่ยวข้อง	จุด เชื่อมต่อ หน่วยงาน ปฏิบัติ	ไปยัง หน้าอื่น ผู้บริหาร				
๑.						๑๕ นาที	รับเรื่องร้องเรียน จาก ๕ ช่องทาง	แบบฟอร์ม รับเรื่อง ร้องเรียน	พนักงาน ข้าราชการ และ เจ้าหน้าที่ สขบ. ทุกท่าน
๒.						๑๕ นาที	พิจารณาตรวจสอบ ข้อมูลเบื้องต้น	-	พนักงาน ข้าราชการ และ เจ้าหน้าที่ สขบ. ทุกท่าน
๓.						๑๕ นาที	บันทึกนำข้อมูลเข้าสู่ ระบบฯ - แจ้ง Ticket ID สำหรับติดตามเรื่อง	-	พนักงาน ข้าราชการ และ เจ้าหน้าที่ สขบ. ทุกท่าน
๔.						๑ ชั่วโมง	ส่งต่อเรื่องร้องเรียน - เป็นการส่งต่อเรื่อง โดยระบบฯ - ผู้ร้องสามารถ ติดตามเรื่อง ร้องเรียนผ่าน ระบบฯ ด้วย Ticket ID	-	พนักงาน ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ สขบ. ทุกท่าน
๕.						ทุกเดือน	สรุปรายงานผล/ ผอ. ศทส.	หนังสือ รายงาน	ผอ. สขบ.
๖.							สิ้นสุดกระบวนการ		

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน



๖.๑ โทรศัพท์สายด่วนกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม Green Call ๑๓๑๐

๖.๑.๑ เจ้าหน้าที่ Green Call ๑๓๑๐ รับสาย สืบค้น สอบถามรายละเอียดของเรื่อง เช่น ชื่อผู้ร้อง วัน เวลา สถานที่ พฤติการณ์ วัตถุประสงค์ของการร้องทุกข์ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น และบันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในระบบ ฯ ภายใน ๑๕ นาที

๖.๑.๒ สำหรับเรื่องกรณีปกติ เจ้าหน้าที่ Green Call ๑๓๑๐ จะวิเคราะห์และสรุปประเด็นคำร้องทุกข์ เพื่อบันทึกลงในระบบ e-PETITION

๖.๑.๓ แจ้งให้ผู้ร้องทราบการดำเนินการเบื้องต้น

๖.๑.๔ ประสานแจ้งรหัสเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ สำหรับใช้ในการติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และแจ้งการดำเนินการเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

หมายเหตุ :ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ/เรื่อง ๒ ชั่วโมง

เอกสารอ้างอิง

- ๑) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐
- ๒) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔
 - หมวด ๑ การจัดระเบียบราชการในสำนักนายกรัฐมนตรี
 - หมวด ๒ การจัดระเบียบราชการในกระทรวงหรือทบวง
- ๓) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๘) พ.ศ. ๒๕๕๓
- ๔) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- ๕) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- ๖) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
- ๗) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
- ๘) คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) กระบวนการปฏิบัติงานเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ ของ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
- ๙) พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๒
- ๑๐) พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘