



คู่มือประชาชนในการร้องเรียน
เกี่ยวกับการกระทำความผิด
ทางทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จัดทำโดย

ศูนย์บริการประชาชน
กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

สารบัญ

	หน้า
๑. ศูนย์บริการประชาชน	๑
๑.๑ ความเป็นมาของศูนย์บริการประชาชน	๑
๑.๒ ภารกิจของศูนย์บริการประชาชน	๑
๒. การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๒
๒.๑ วัตถุประสงค์	๒
๒.๒ ขอบเขต	๒
๒.๓ คำจำกัดความ	๒
๒.๔ หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๒.๕ ข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดกระบวนการ	๓
๒.๖ ระเบียบปฏิบัติ	๓
๓. ขั้นตอนการปฏิบัติในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	๖

๑. ศูนย์บริการประชาชน

๑.๑ ความเป็นมาของศูนย์บริการประชาชน

ศูนย์บริการประชาชน กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช จัดตั้งขึ้นเพื่อสนับสนุนการดำเนินการของศูนย์บริการร่วม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด ภายใต้คำสั่งกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ที่ ๒๙๗/๒๕๕๐ ซึ่งดำเนินการโดยศูนย์สารสนเทศ สำนักแผนงานและสารสนเทศ

๑.๒ ภารกิจของศูนย์บริการประชาชน

๑. เป็นศูนย์กลางบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จากการร้องเรียนด้วยตนเอง ทางจดหมาย จากศูนย์บริการร่วม และจากส่วนราชการอื่น ติดตาม เร่งรัด กำกับดูแลให้เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบได้รับการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด และแจ้งผลการดำเนินงาน ให้กับผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียนได้ทราบ
๒. รับเรื่องร้องเรียนทางสายด่วนประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาที่รับแจ้ง ติดตาม เร่งรัดให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จโดยเร็ว
๓. ให้บริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน เผยแพร่เอกสาร/ แผ่นพับ/วารสารสำคัญ ป้ายประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช
๔. ประสานงานเกี่ยวกับการขออนุญาต ขออนุมัติหรือ บริการอื่น ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

๒. การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๒.๑ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นแนวทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียนสำหรับประชาชน
๒. เพื่อทราบขั้นตอน/กระบวนการในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของประชาชน

๒.๒ ขอบเขต

คู่มือนี้ ครอบคลุมการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเฉพาะเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช รวมถึงการประพัตติมิชอบในราชการของเจ้าหน้าที่กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

๒.๓ คำจำกัดความ

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน มีเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการโดยให้ครอบคลุมทุกกลุ่มของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกีดกันด้านทรัพยากรธรรมชาติ เช่น การบุกรุกพื้นที่ป่าไม้ การตัดไม้ทำลายป่า การล่าสัตว์ การครอบครองสัตว์ป่า และการค้าขายสัตว์ป่าและพืชป่า โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่อไปนี้

- การส่งต่อทางหนังสือหรือจดหมายจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ทางจดหมาย จำหน่ายของถึง กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช เลขที่ ๖๑ ถนนพหลโยธิน แขวงอนุสาวรีย์ เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐
- โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๕๖๑ ๐๗๗๗ ต่อภายใน ๑๒๔๕ โทรสาร ๐ ๒๕๔๐ ๕๕๐๗
- ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e - Mail) complain@dnp.go.th
- หน้าเว็บไซต์ของกรม <http://portal.dnp.go.th/Complaint>
- เดินทางยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ ชั้น ๕ อาคาร สทก. กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

๒.๔ หน้าที่ความรับผิดชอบ

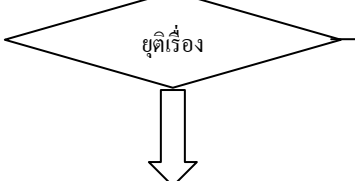
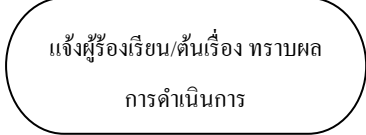
ศูนย์บริการประชาชน เป็นศูนย์ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โดยมีศูนย์สารสนเทศเป็นผู้รับผิดชอบในการพิจารณาดำเนินการโดยจะประสานงานกับหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

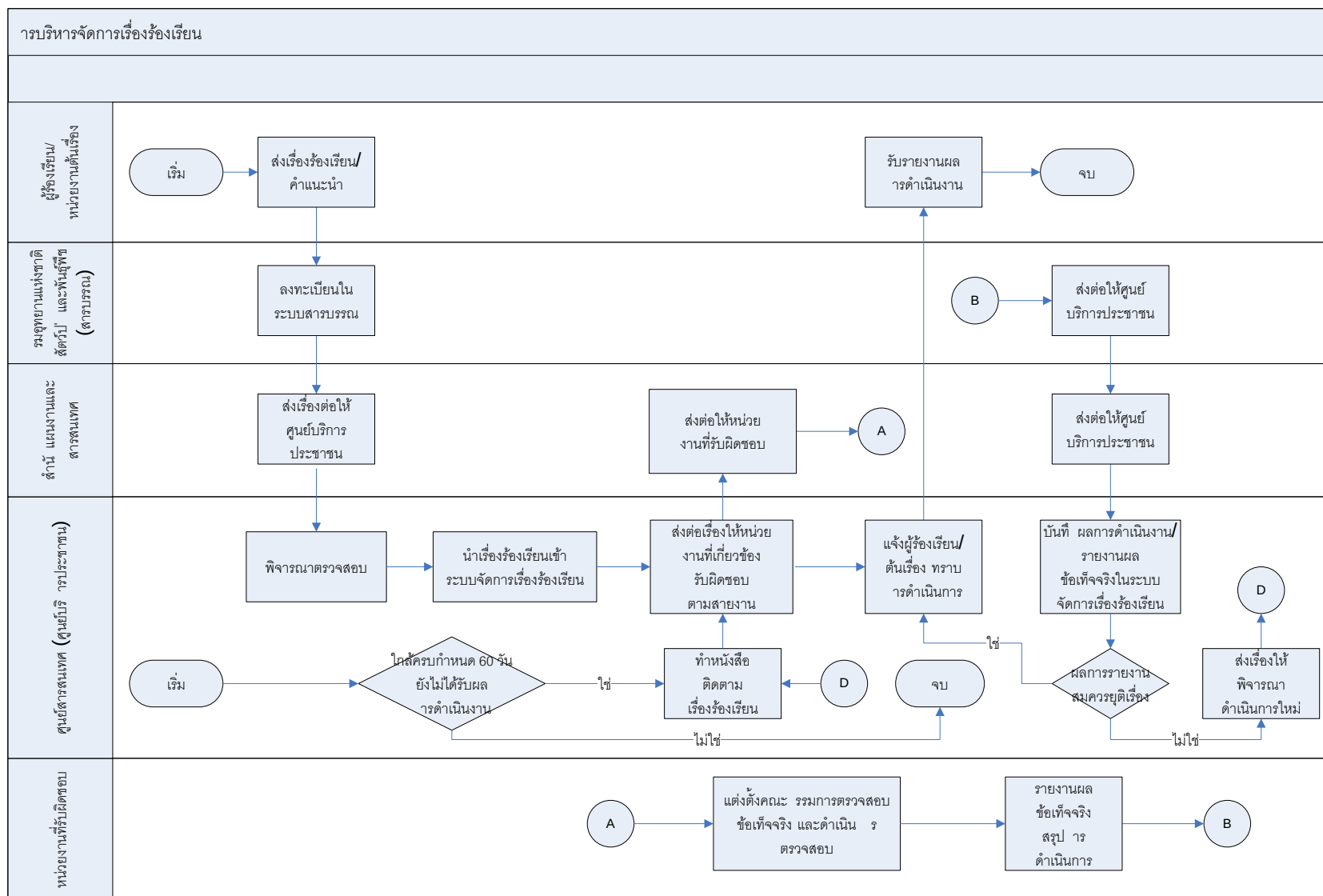
๒.๕ ข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดกระบวนการ

กระบวนการที่สำคัญ	ข้อกำหนด กระบวนการ	ขั้นตอนที่สำคัญ	ตัวชี้วัดใน กระบวนการ	ตัวชี้วัดผลของ กระบวนการ
การบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียน	- การให้บริการที่รวดเร็ว - ถูกต้อง - เชื่อถือได้	- การส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบ	- ระยะเวลาดำเนินการส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา	- ระดับความสำเร็จในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติ

๒.๖ ระเบียบปฏิบัติ

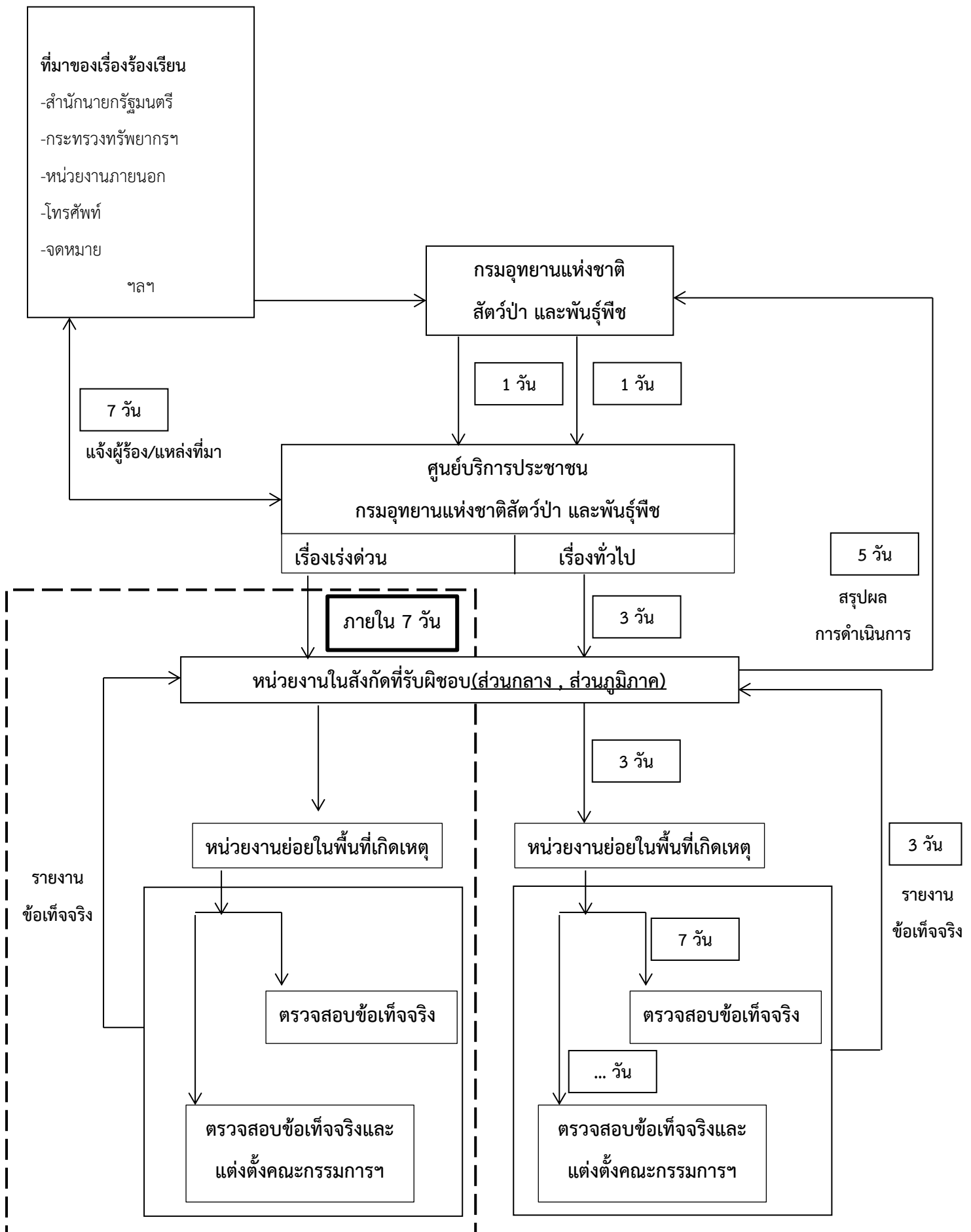
ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	เวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
1		2 วัน	แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ	ผู้ให้บริการ	หนังสือร้องเรียน เว็บไซต์
2			ลงทะเบียนรับเรื่อง	สารบรรณกรมฯ สผส. ศูนย์สารสนเทศ	ทะเบียนรับ
3			พิจารณาว่าควรดำเนินการต่อหรือไม่ หากดำเนินการต่อควรส่งให้หน่วยงานใด	ศูนย์สารสนเทศ	
4			บันทึกเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบลงระบบจัดการ	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	
5			จัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ธุรการ	
6		1 วัน	แจ้งให้ผู้ร้องเรียน หรือหน่วยงานต้นเรื่องทราบถึงการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบแล้ว	ผู้จัดการเรื่องร้องเรียน	
7		15 วัน	หน่วยงานที่รับผิดชอบตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ขอเท็จจริงและดำเนินการตรวจสอบ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	
8		15 วัน	หน่วยงาน/ผู้ที่รับผิดชอบ หรือคณะกรรมการ รายงานผลการตรวจสอบขอเท็จจริง หรือการดำเนินการ	เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่รับผิดชอบ	รายงานผลสรุป
9		1 วัน	พิจารณาผลการดำเนินการควรแก่การยุติเรื่องหรือไม่ หากไม่สมควร แจ้งให้หน่วยงานดำเนินการตรวจสอบใหม่	ศูนย์สารสนเทศ	
10		3 วัน	แจ้งผลการดำเนินการเรื่องที่ผลเป็นที่ยุติ กับผู้ร้องเรียน	ผู้จัดการเรื่องร้องเรียน	
รวมเวลา		37 วัน			



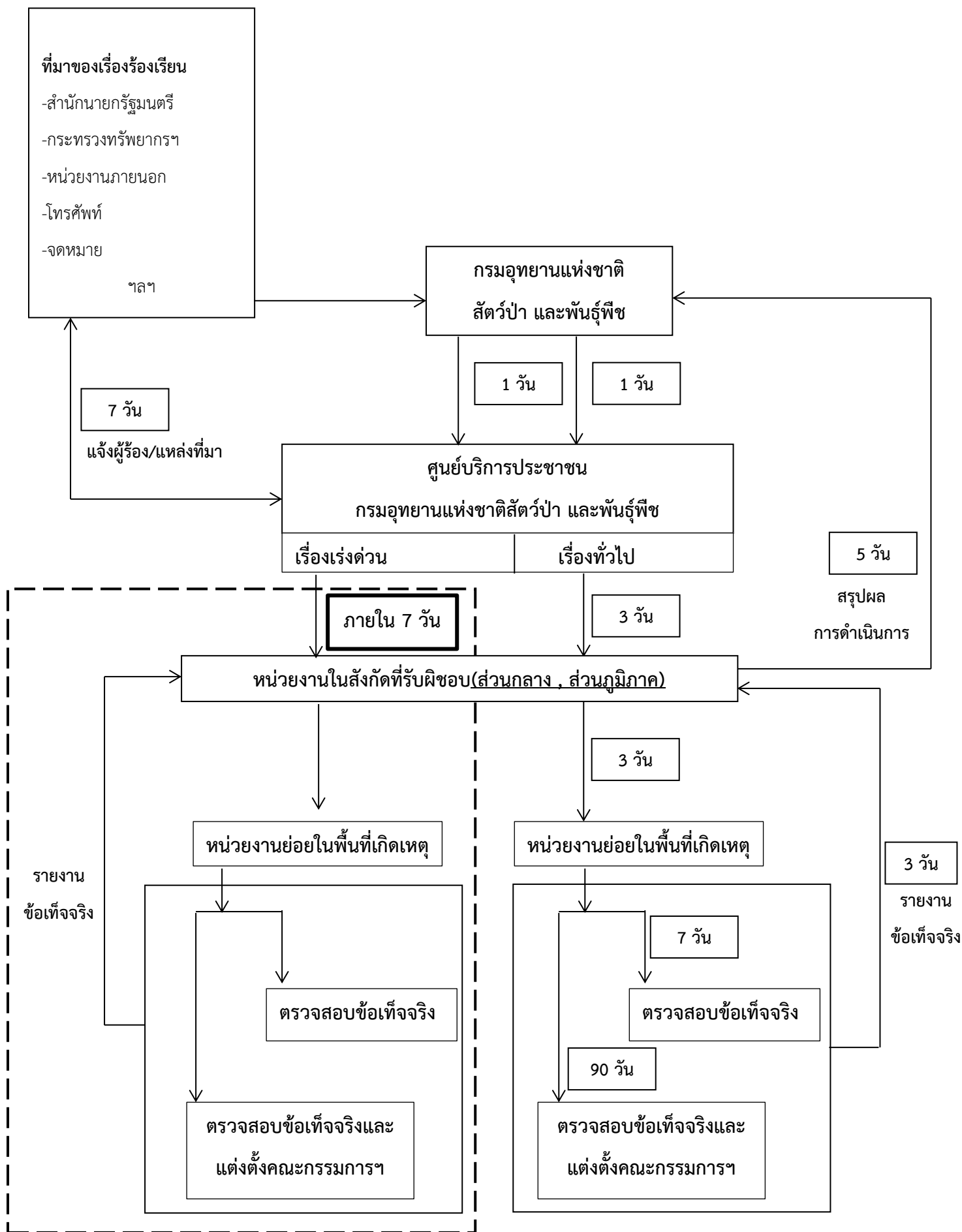
ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการแก้ไขปัญหา แต่ละประเภท พร้อมทั้งขั้นตอน แนวทางการดำเนินงาน (Work Flow)

ระยะเวลา 115 วัน โดยประมาณ



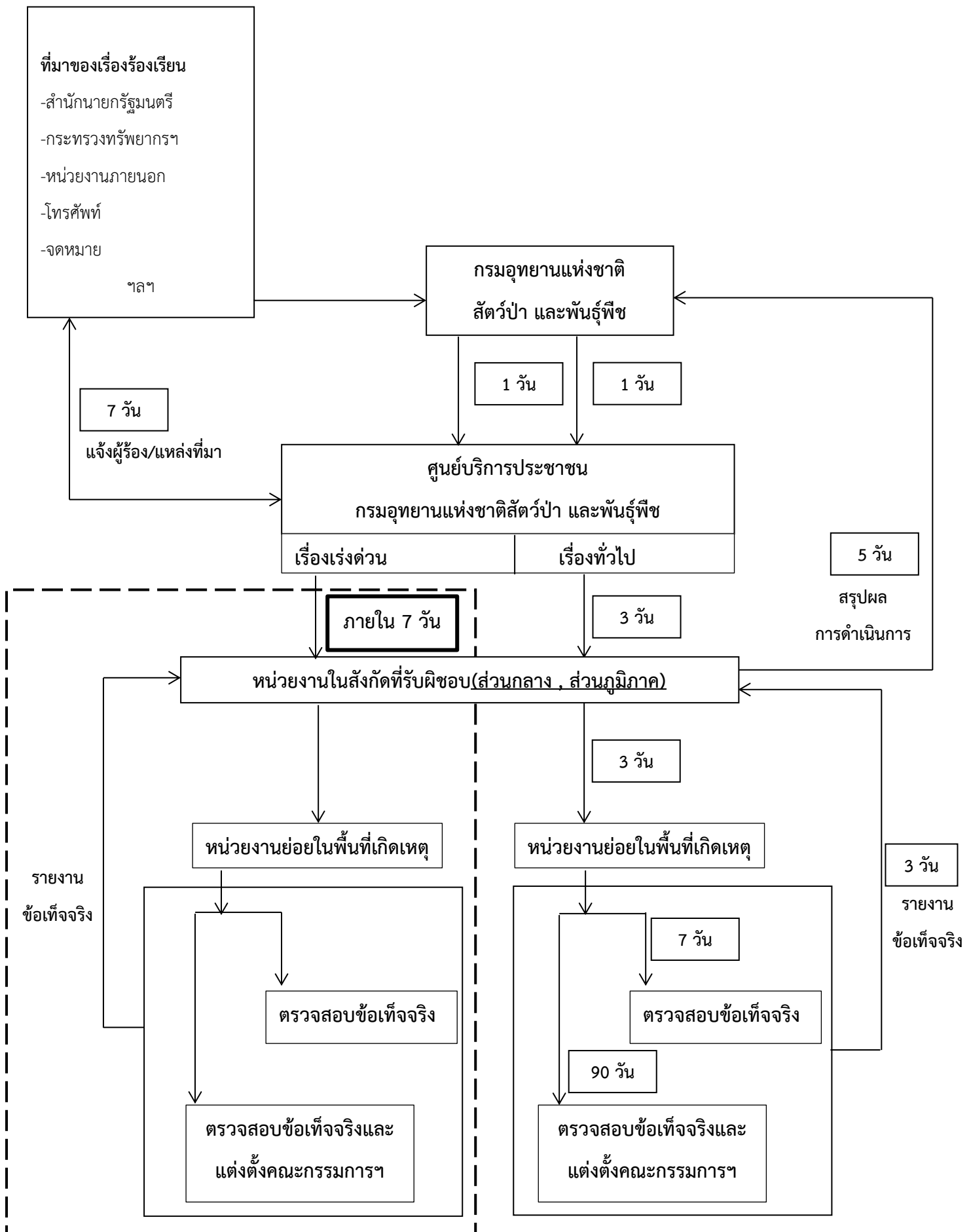
ร้องเรียนการบุกรุกพื้นที่อุทยานแห่งชาติ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า

ระยะเวลา 115 วัน โดยประมาณ



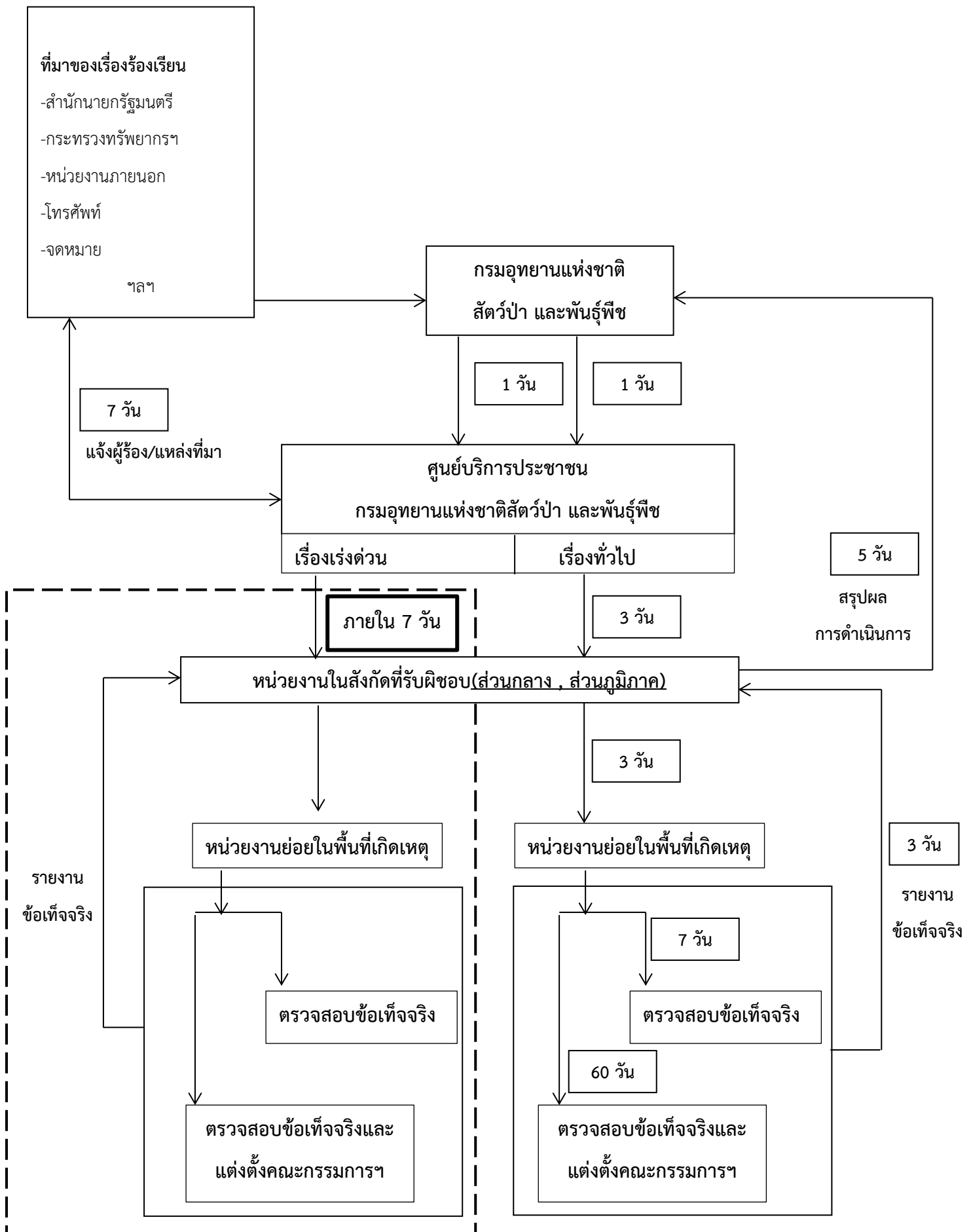
ร้องเรียนแนวเขต ร้องเรียนที่ดินทำกิน

ระยะเวลา 115 วัน โดยประมาณ



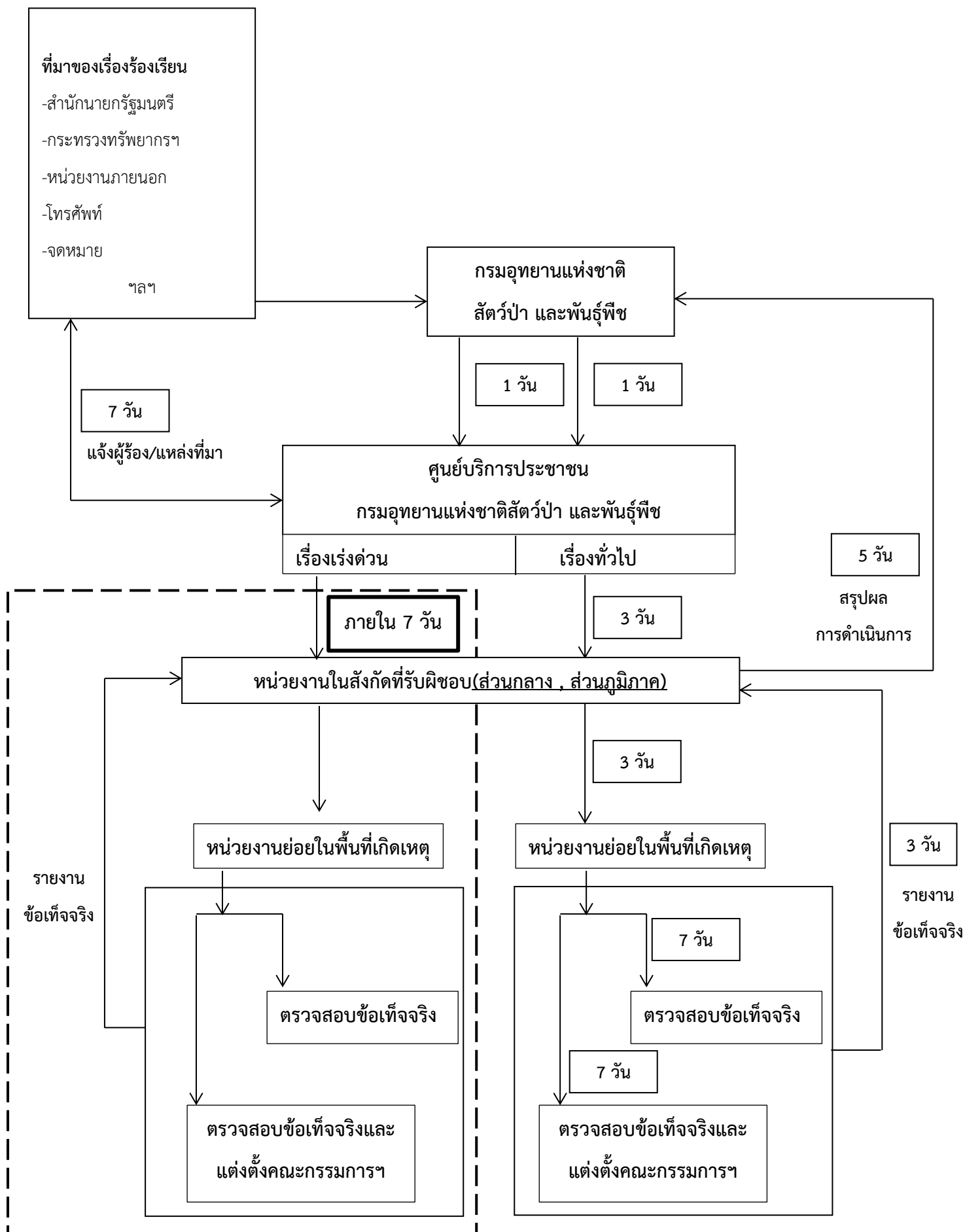
ร้องเรียนการลักลอบตัดไม้

ระยะเวลา 90 วัน โดยประมาณ



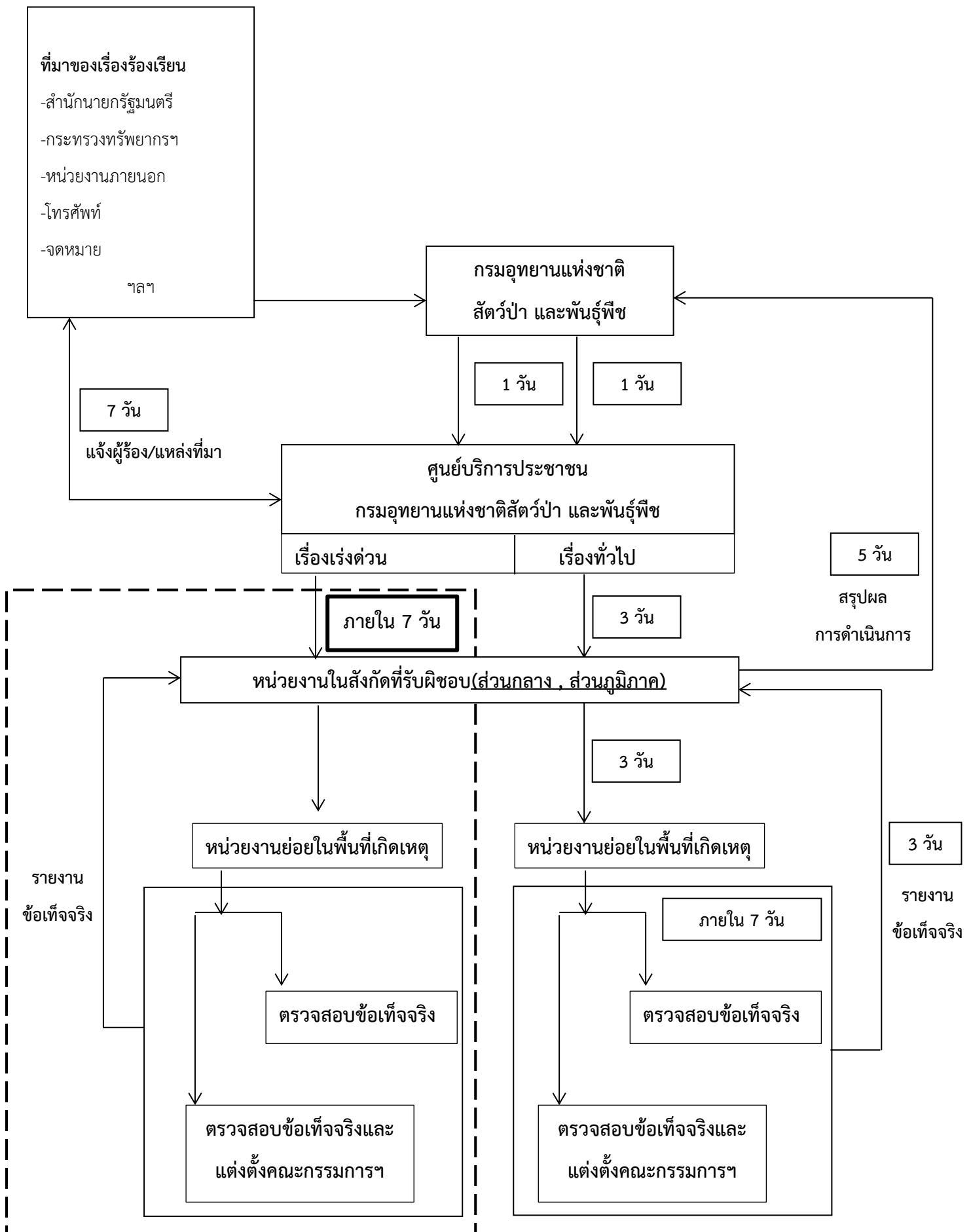
ร้องเรียนการเกิดไฟฟ้า ร้องเรียนการดับไฟฟ้า

ระยะเวลา 30 วัน โดยประมาณ



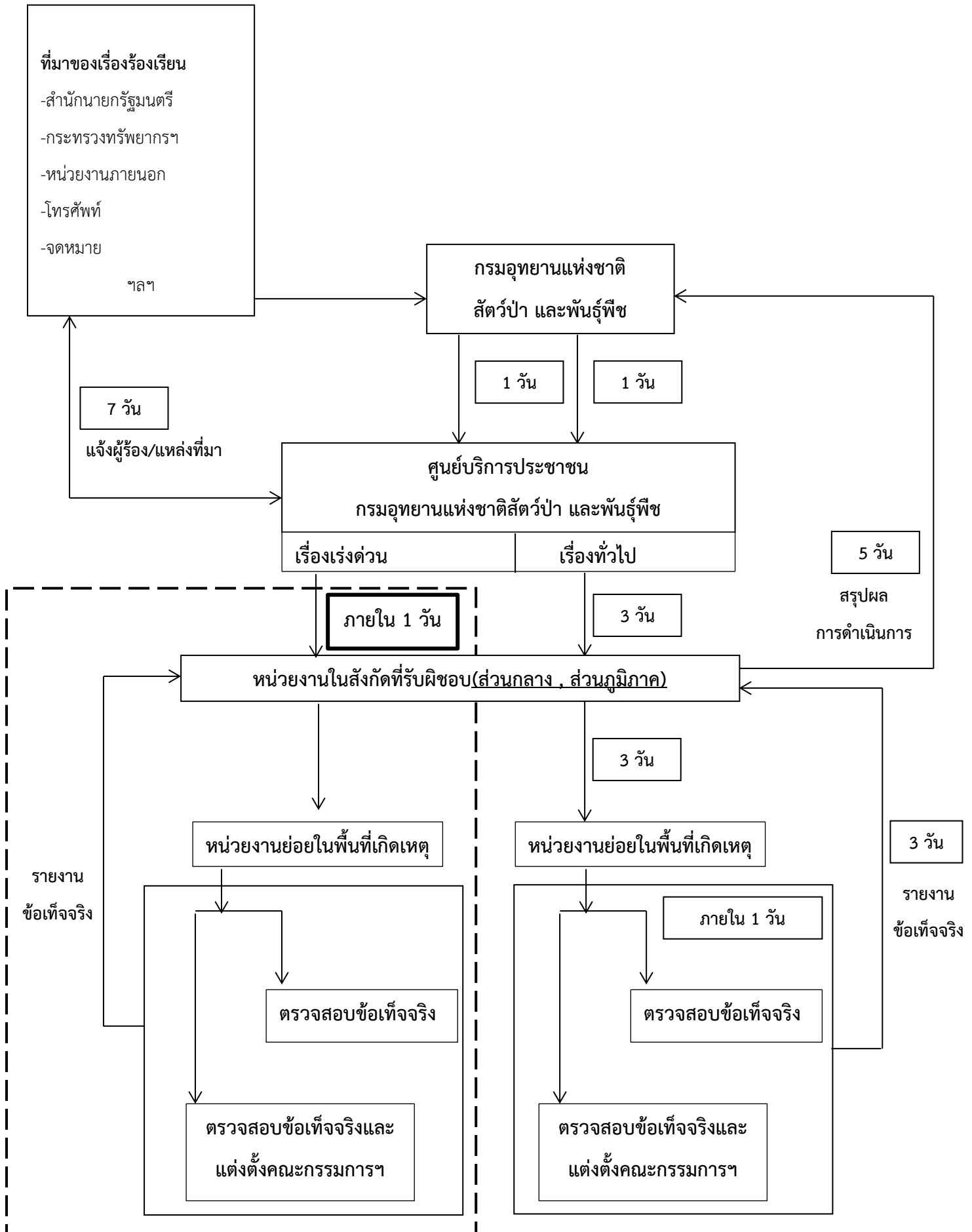
ร้องเรียนการลักลอบซื้อขายสัตว์ป่า และการล่าสัตว์ป่า

ระยะเวลา 40 วัน โดยประมาณ



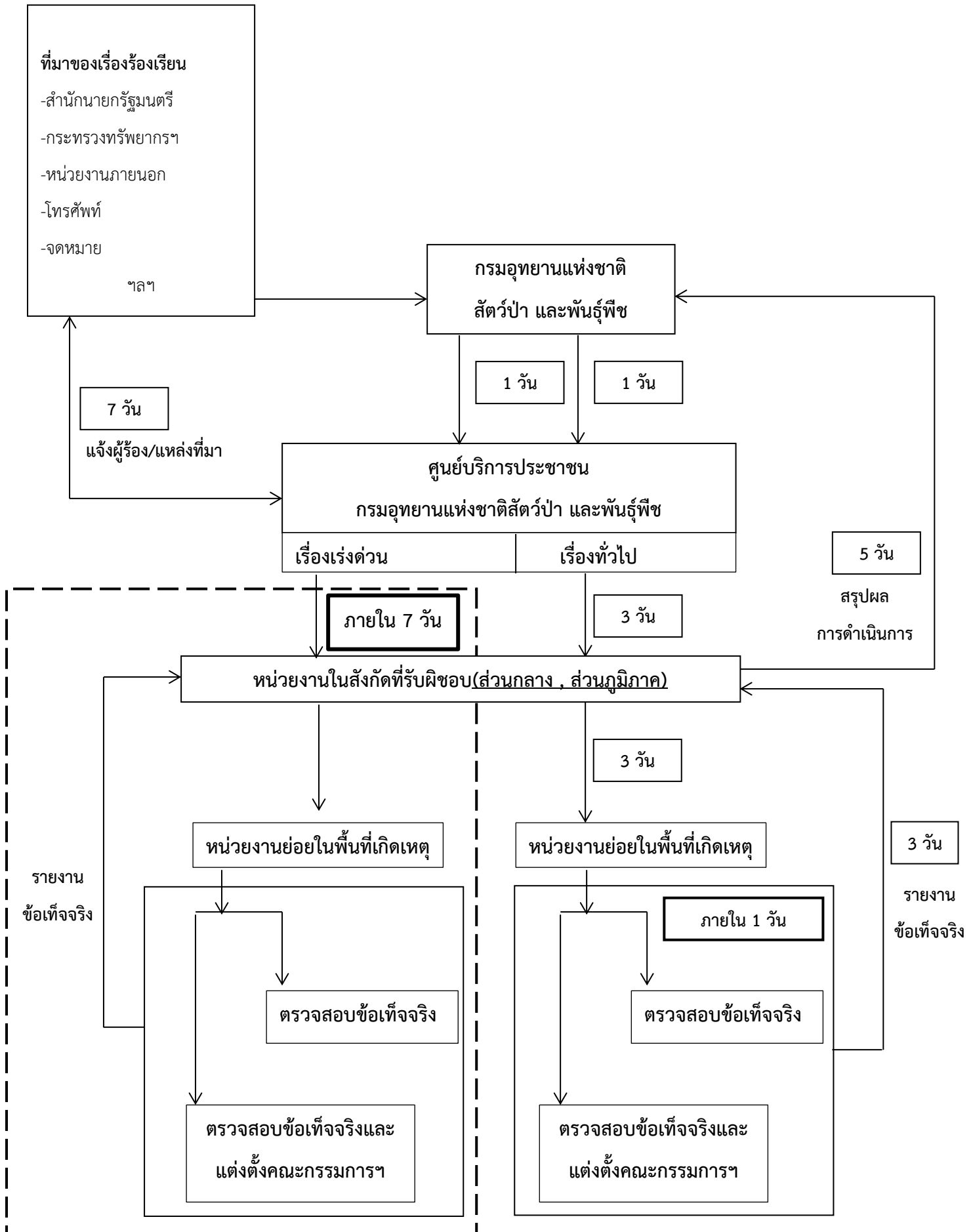
ร้องเรียนข้างเร่ร้อน

ระยะเวลา 7 วัน โดยประมาณ



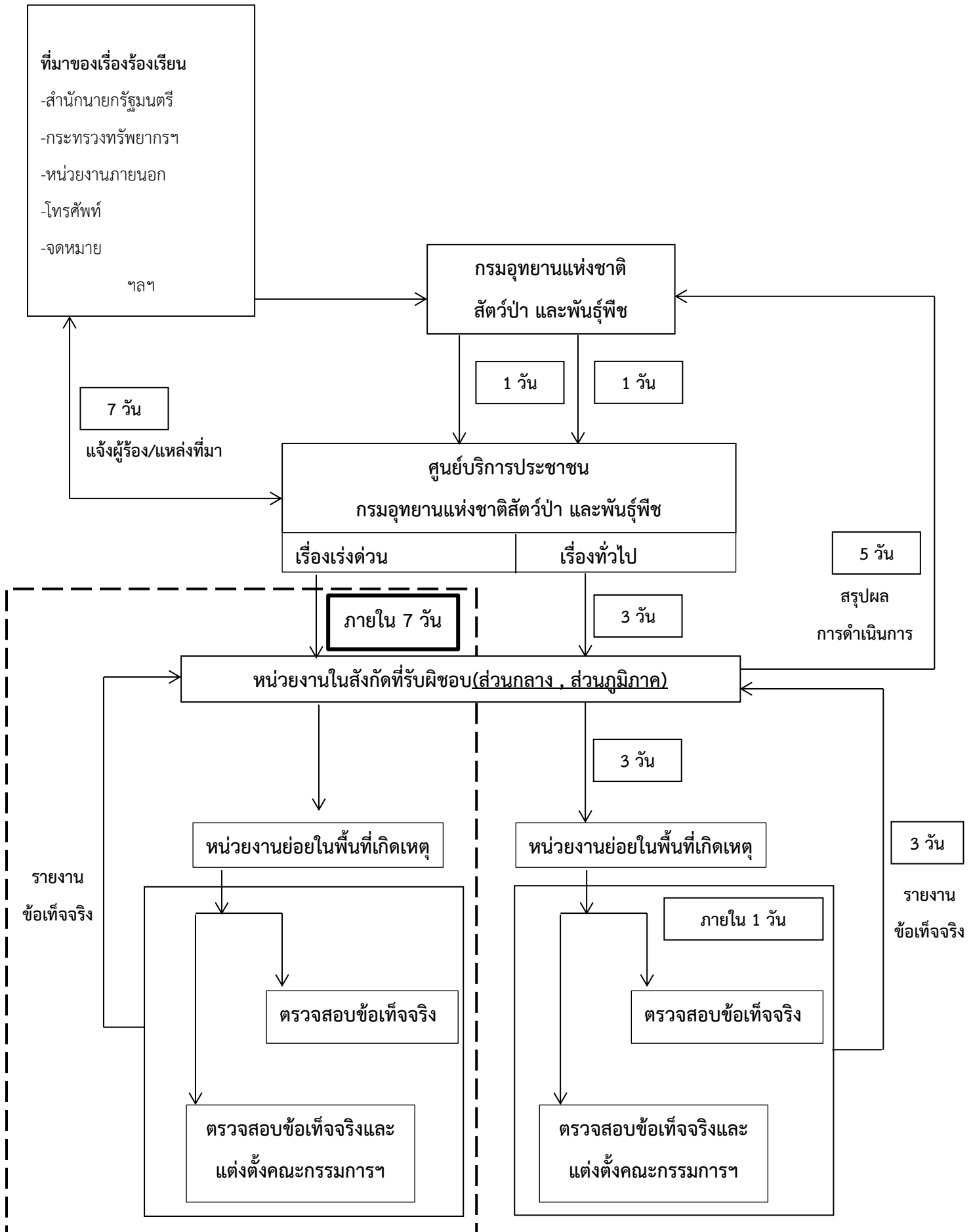
ร้องเรียนช้างป่า

ระยะเวลา 35 วัน โดยประมาณ



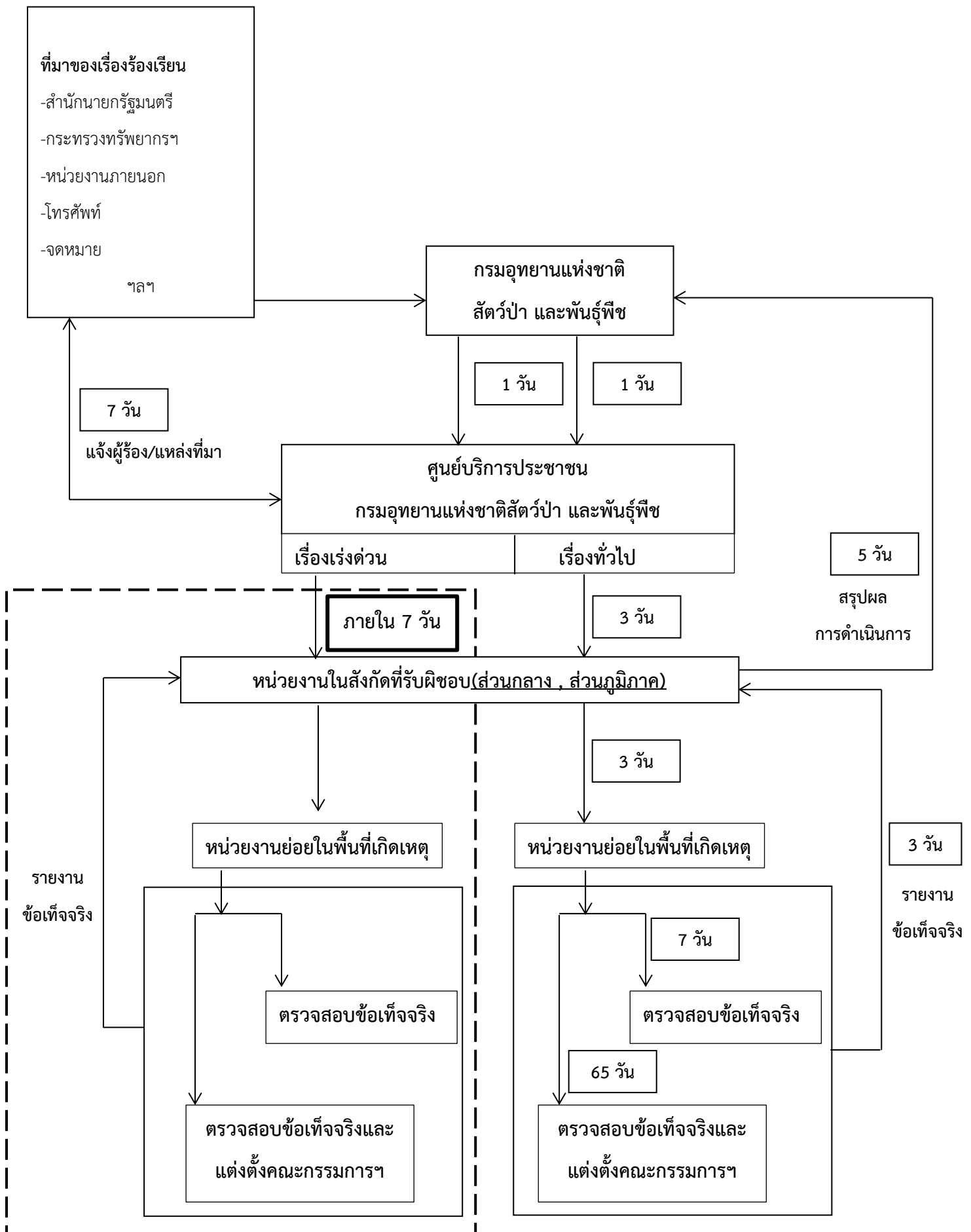
ร้องเรียนสัตว์ป่าทั่วไป

ระยะเวลา 35 วัน โดยประมาณ



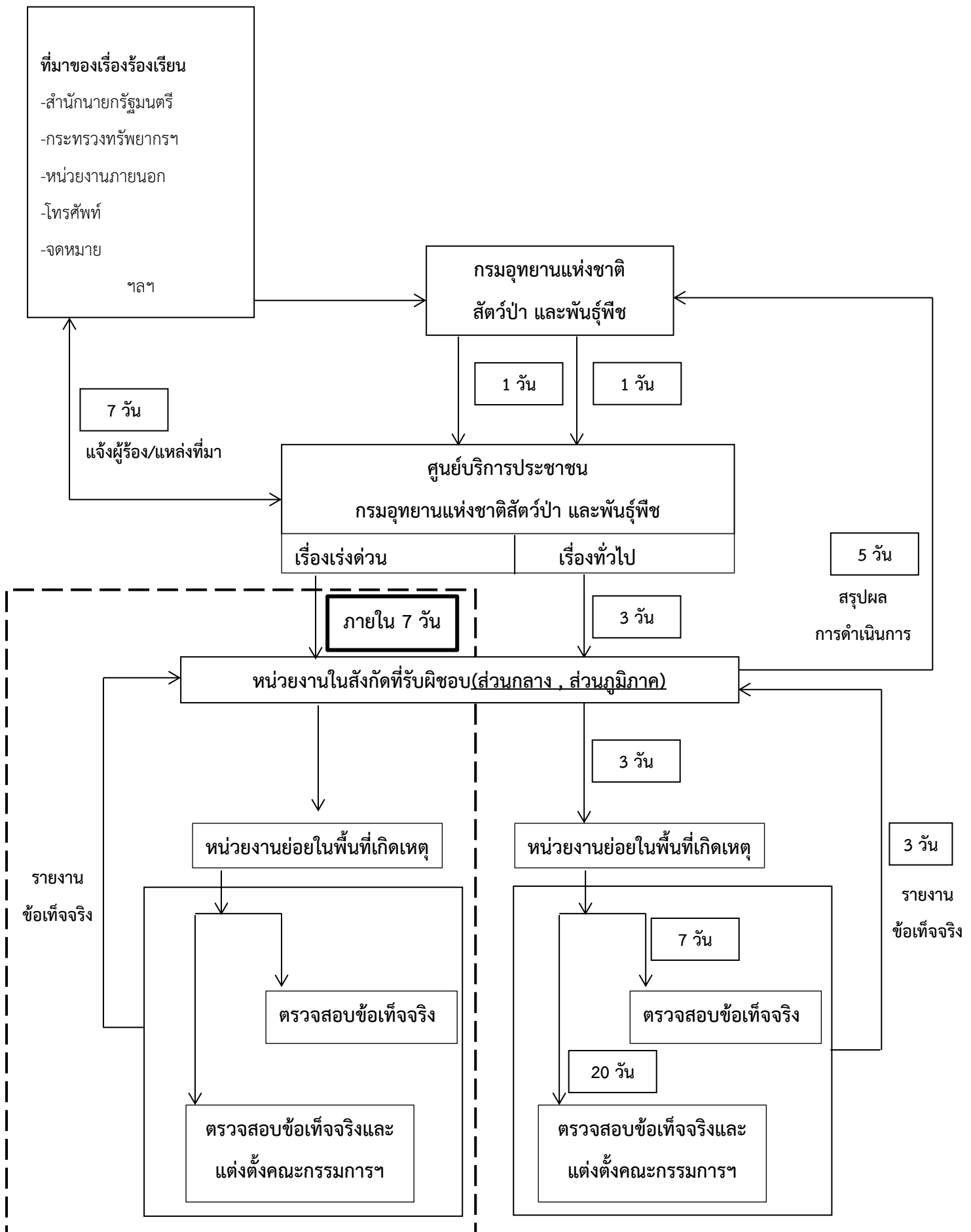
ร้องเรียนพฤติกรรมเจ้าหน้าที่

ระยะเวลา 90 วัน โดยประมาณ



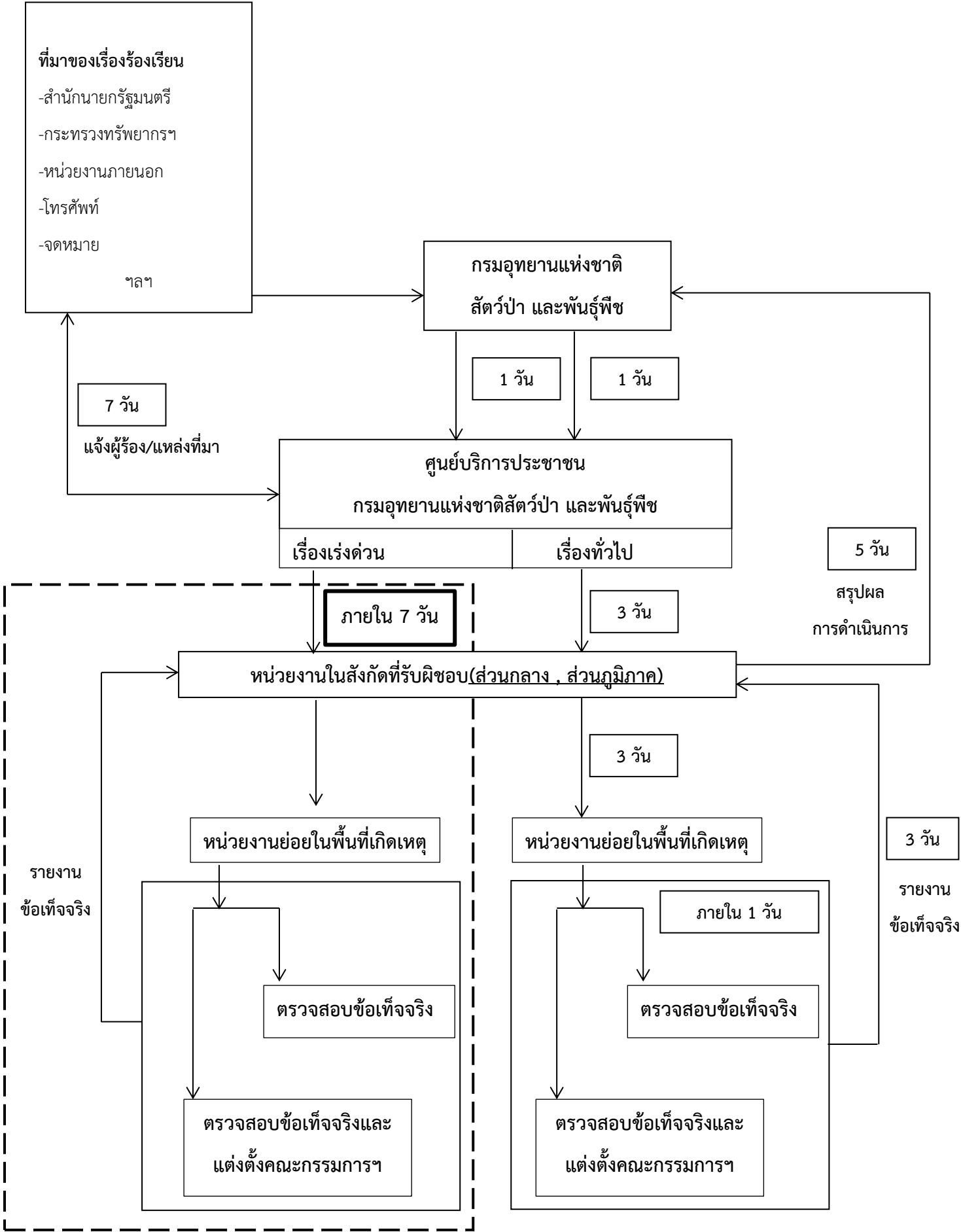
ร้องเรียนเกี่ยวกับสวัสดิการข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้าง

ระยะเวลา 30 วัน โดยประมาณ



ข้อเสนอแนะ แนะนำ

ระยะเวลา 10 วัน โดยประมาณ



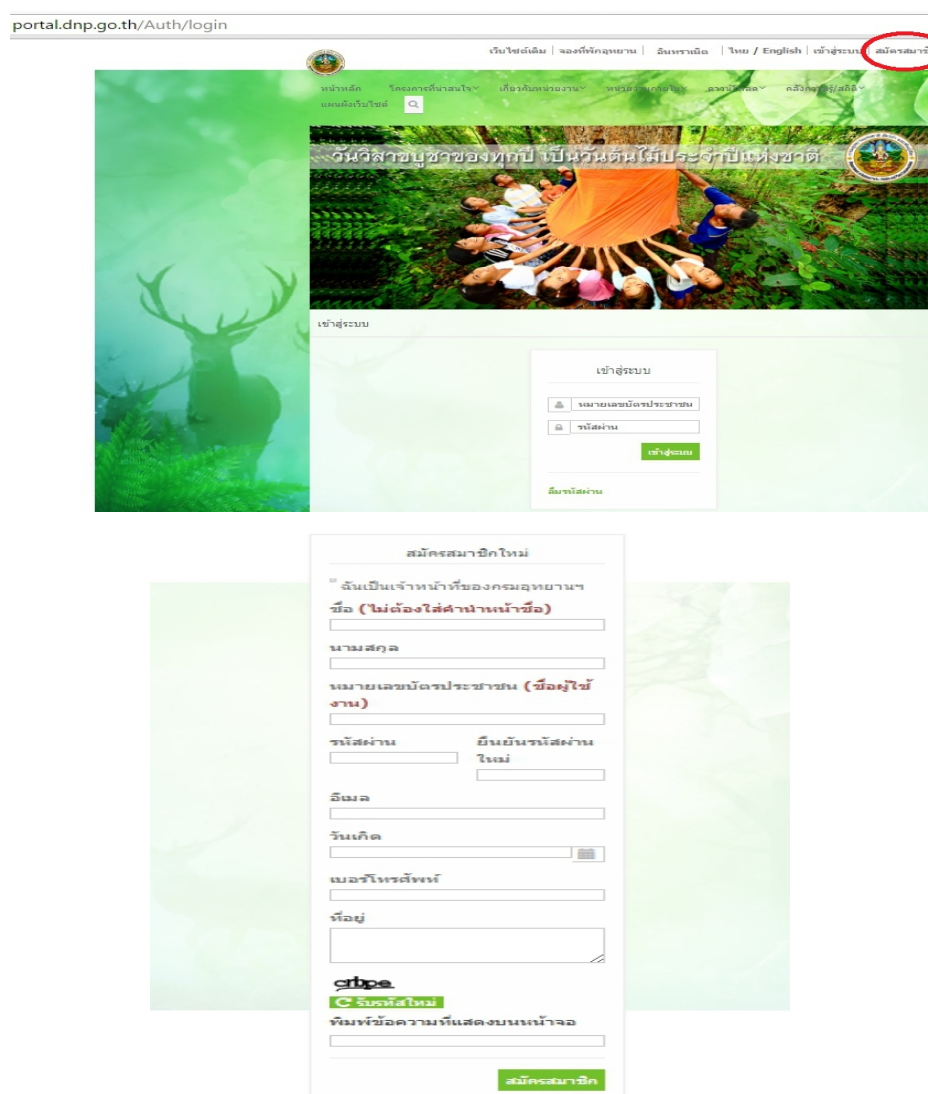
๓. ขั้นตอนการปฏิบัติในการยื่นเรื่องร้องเรียนของประชาชน

ประชาชนสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ได้ ในที่นี้จะกล่าวถึงการยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (<http://portal.dnp.go.th/Complaint>) โดยผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต้องทำการลงทะเบียนเข้าใช้งานระบบ ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1. พิมพ์ Url <http://portal.dnp.go.th/Complaint> ดังรูป

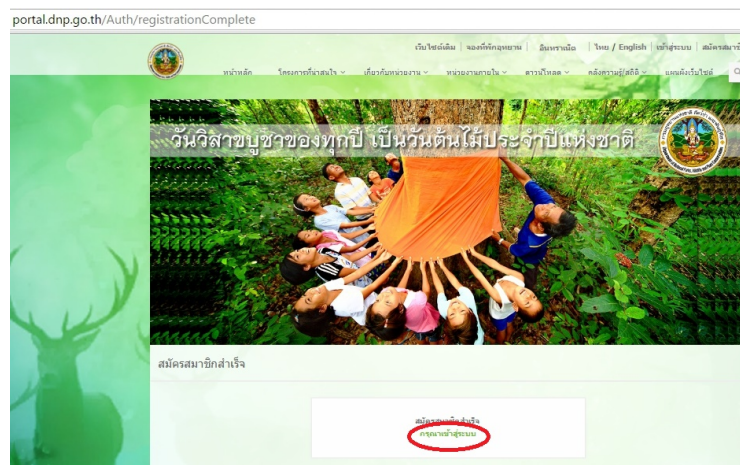


2. ระบบจะนำท่านเข้าสู่การ login อัตโนมัติ ให้ท่านกด สมัครสมาชิก และกรอกข้อมูลต่างๆ ดังรูป

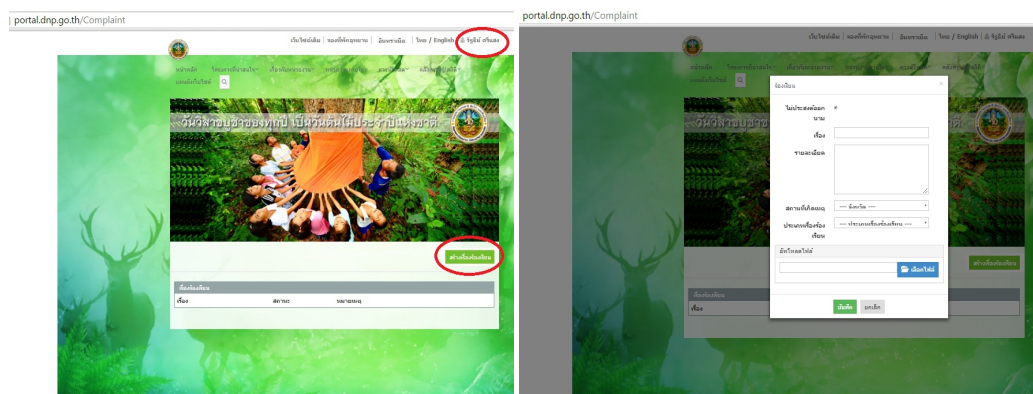


The image shows two screenshots of the portal.dnp.go.th website. The top screenshot is the login page (portal.dnp.go.th/Auth/login) with a login form containing fields for 'หมายเลขบัตรประชาชน' (ID Number) and 'รหัสผ่าน' (Password), and a 'เข้าสู่ระบบ' (Login) button. The bottom screenshot is the registration page (สมัครสมาชิกใหม่) with a form for new users to fill out, including fields for 'ชื่อ' (Name), 'นามสกุล' (Surname), 'หมายเลขบัตรประชาชน' (ID Number), 'รหัสผ่าน' (Password), 'ยืนยันรหัสผ่าน' (Confirm Password), 'อีเมล' (Email), 'วันเกิด' (Date of Birth), 'เบอร์โทรศัพท์' (Phone Number), and 'ที่อยู่' (Address). The registration form also includes a checkbox for 'ฉันขอรับทราบ' (I agree) and a 'สมัครสมาชิก' (Register) button.

3. เมื่อสมัครสมาชิกแล้ว ระบบจะส่งชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านไปยังอีเมลที่ทำการกรอกข้อมูล เมื่อทราบรหัสผ่านแล้ว ให้ทำการเข้าสู่ระบบ



4. ให้สังเกตว่าชื่อผู้ใช้งานของท่านปรากฏด้านบนของหน้าเว็บเพจ ให้ท่านกดสร้างเรื่องร้องเรียน และกรอกรายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนและกดบันทึก เป็นอันเสร็จสิ้น ขั้นตอนการยื่นเรื่องร้องเรียนของประชาชน ดังรูป



หลังจากนั้น จะเป็นกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบต่อไป ซึ่งมีขั้นตอนตามระเบียบปฏิบัติที่ได้กล่าวไว้แล้วตอนต้น

.....