

3. ขั้นตอนการร้องเรียนของประชาชน

ขั้นตอนการแจ้งร้องเรียนและติดตามเรื่องร้องเรียนของประชาชน

✚ ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

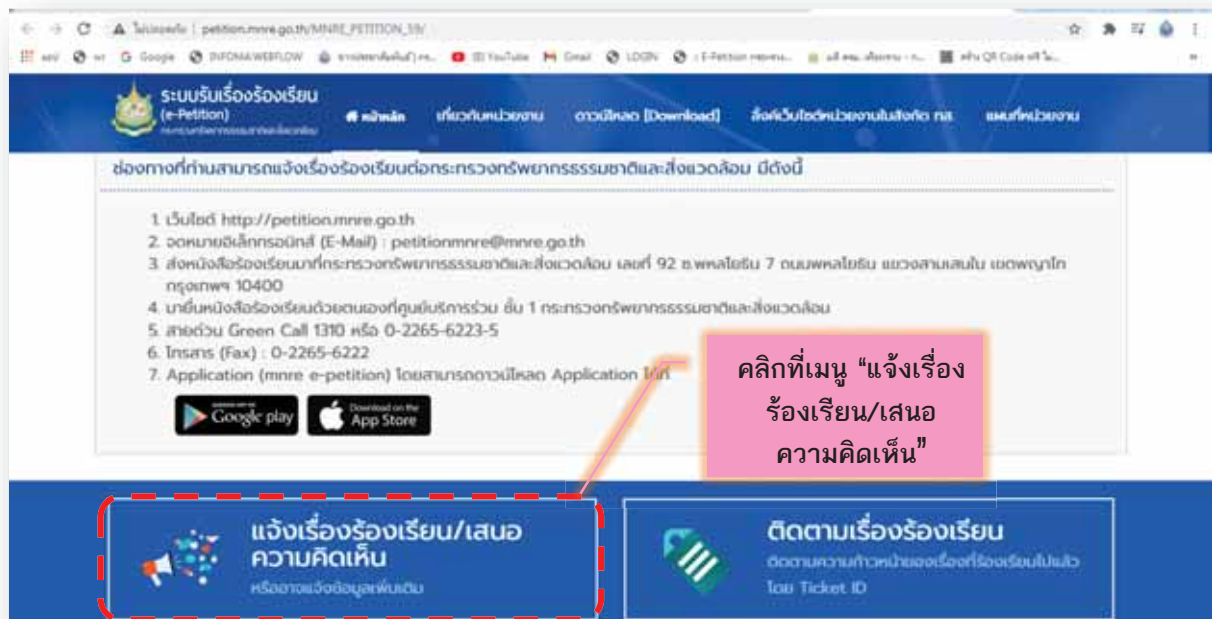
ขั้นตอนที่ ๑ เข้าเว็บไซต์ของกรมทรัพยากรน้ำ : <https://www.dwr.go.th/>



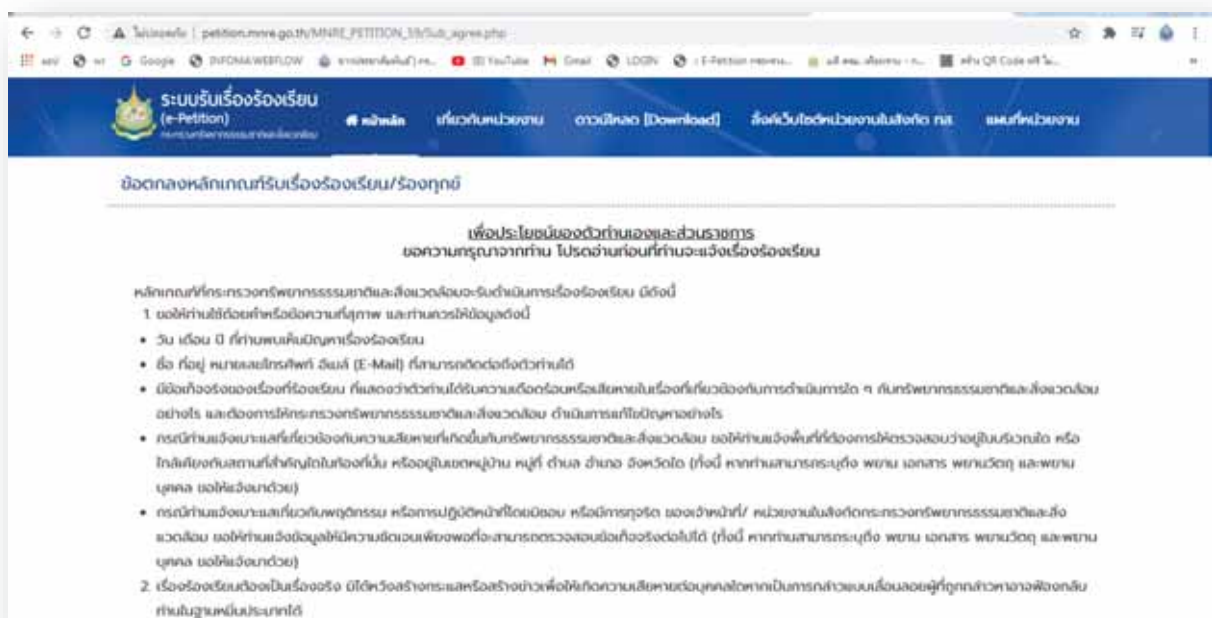
ขั้นตอนที่ ๒ เลื่อนลงมาด้านล่าง คลิกเมนู “ขอโครงการ ร้องทุกข์ ร้องเรียน”



ขั้นตอนที่ ๓ คลิกที่เมนู “แจ้งเรื่องร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น”



ขั้นตอนที่ ๔ เพื่อประโยชน์ของตัวท่านเองและส่วนราชการขอความกรุณาจากท่าน โปรดอ่านก่อนที่ท่านจะแจ้งเรื่องร้องเรียน



ขั้นตอนที่ ๔ คลิกที่หัวข้อ “ยอมรับเงื่อนไข”

ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition)

คำรับรองการร้องเรียนของท่าน

1. ท่านรับรองว่าข้อมูลที่ได้แจ้งเรื่องร้องเรียนต่อกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็น เรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดและท่านยอมรับผลตอบโต้เรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามกฎหมาย
2. ท่านรับทราบแล้วว่า การนำความถึงเจ้าพนักงานท้องถิ่น ซึ่งทำให้ผู้รับได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิดฐานแจ้งความเท็จโดยเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา
3. กรณีเห็นว่าท่านเป็นเจ้าพนักงานของรัฐ และแจ้งเรื่องร้องเรียนเท็จเพื่อก่อให้เกิดความเสียหายชื่อเสียงของหน่วยงานรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐ ท่านจะถูกดำเนินการทางวินัยทางราชการด้วย
4. หากท่านมีเหตุมาแจ้งเรื่องร้องเรียนแบบฉุกเฉิน หรือแจ้งเรื่องทั่วไป เจ้าพนักงานดำเนินการบันทึกเสียงท่านเพื่อใช้ในการตรวจสอบตัวตนของท่านได้ และสามารถตรวจสอบได้ว่าท่านใช้โทรศัพท์มือถือ IP ID ในช่วงเวลาใด เพื่อใช้ในการตรวจสอบตัวตนของท่านได้ เพื่อดำเนินการตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไปได้ จึงขอให้นักแจ้งเรื่องร้องเรียนยืนยันตัวตนของท่าน

☒ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้แจ้งเรื่องร้องเรียนต่อเจ้าพนักงานมีต่อกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเป็น เรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดและท่านยอมรับผลตอบโต้เรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามกฎหมาย

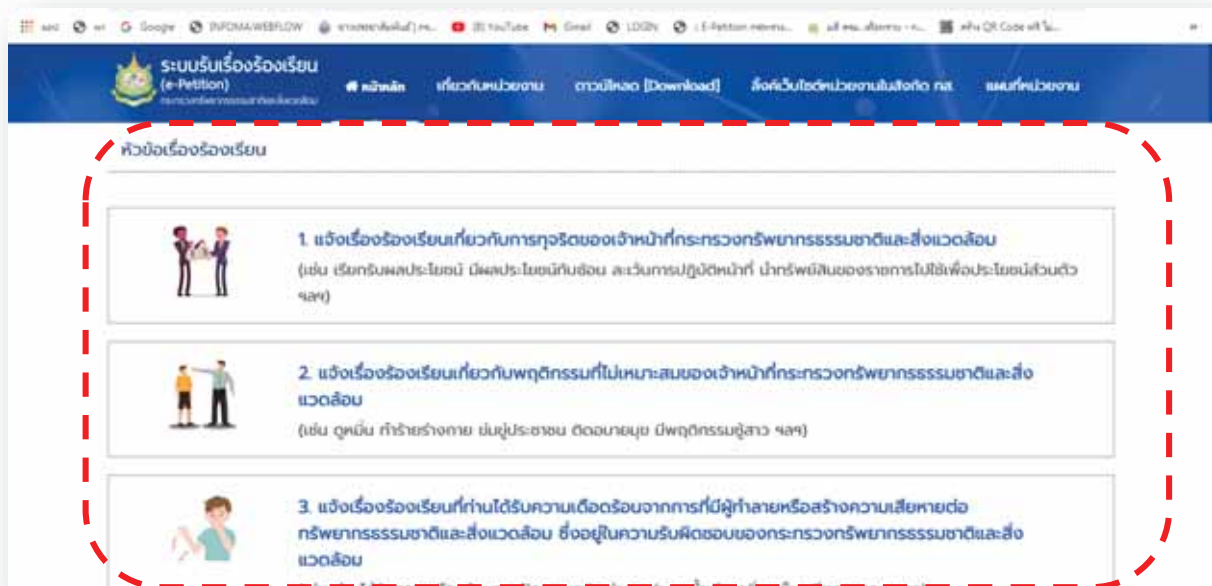
ยอมรับเงื่อนไข

ส่วนข้อถาม ตรวจสอบข้อมูลเรื่องร้องเรียน สำหรับตรวจสอบประเมินผล สำหรับงานฝึกอบรมกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



ขั้นตอนที่ ๕ เลือก หัวข้อเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย

1. แจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (เช่น เรียกรับผลประโยชน์ มีผลประโยชน์ทับซ้อน ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ นำทรัพย์สินของราชการไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ)
2. แจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (เช่น ดุหมั่น ทำร้ายร่างกาย ข่มขู่ประชาชน ดิดอบายมุข มีพฤติกรรมชู้สาว ฯลฯ)
3. แจ้งเรื่องร้องเรียนที่ท่านได้รับความเดือดร้อนจากการที่มีผู้ทำลายหรือสร้างความเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (เช่น ท่านได้รับความเดือดร้อนจากปัญหามลพิษต่าง ๆ (ขยะ น้ำเสีย กลิ่นเหม็น เสียงรบกวน ฯลฯ)
๔. แจ้งเรื่องร้องเรียนที่ท่านได้รับผลกระทบจากการดำเนินการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมดำเนินการ (เช่น การกั้นแนวเขตป่าทับซ้อนกับที่อยู่อาศัย ที่ทำกินของท่าน ฯลฯ)
5. แจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นว่ามีผู้ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม(เช่น พบเห็นการบุกรุกทำลายป่าไม้ ล่าสัตว์ป่า ค้าสัตว์ป่า โรงงานลักลอบปล่อยน้ำเสีย ฯลฯ)
6. แจ้งเรื่องร้องเรียน ประเด็นอื่น ๆ (เช่น ธรณีพิบัติ การขาดแคลนน้ำ การกัดเซาะชายฝั่ง)
7. ข้อเสนอแนะการดำเนินงานเพื่อให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมนำไปพิจารณาปฏิบัติ (เช่น เสนอแนะให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ป่ารูปแบบต่าง ๆ เสนอแนะวิธีการจัดการขยะและของเสีย ฯลฯ)



ขั้นตอนที่ ๒ กรอกรายละเอียดตามหัวข้อต่างๆ

- กรอกรายละเอียดข้อมูลส่วนตัวเบื้องต้นของท่าน โดยในช่องที่มีเครื่องหมาย * เป็นช่องที่ท่านจำเป็นต้องกรอก
- กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียน เช่น บุคคล/หน่วยงาน/สถานประกอบการ ที่ต้องการร้องเรียน ที่อยู่ของท่านที่สามารถติดต่อได้และรายละเอียดต่างๆ ของปัญหา หรือสถานที่ที่ต้องการร้องเรียน โดยอาจจะระบุ จุดสังเกตของสถานที่เกิดเหตุเพื่อให้ทราบพื้นที่เกิดเหตุได้อย่างชัดเจน หรือแนบเอกสารภาพประกอบ หรือคลิปวิดีโอ (ถ้ามี)
- เมื่อท่านกรอกข้อมูลครบถ้วนแล้ว คลิกที่ปุ่มส่งเรื่อง ระบบจะแสดงผลข้อมูลที่ท่านได้ร้องเรียนเพื่อให้ท่านตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง
- คลิกที่ปุ่มยืนยัน เมื่อท่านแน่ใจในข้อมูลที่ร้องเรียน โดยระบบจะส่งเรื่องไปยังเจ้าหน้าที่ เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปหรือคลิกปุ่มย้อนกลับ หากท่านต้องการแก้ไขข้อมูลเรื่องร้องเรียน
- ระบบจะทำการออก Ticket ID (เลข 10 หลัก) ให้ท่าน โดยขอให้ท่านบันทึก/จดจำ Ticket ID ไว้ เพื่อใช้สำหรับติดตามเรื่องร้องเรียนของท่านต่อไป

ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition)

โปรดกรอกรายละเอียดข้อมูล ดังนี้

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

หมายเหตุ : ขอความร่วมมือให้ท่านกรอกข้อมูลในช่องที่มีเครื่องหมาย * ไม่เช่นนั้นระบบจะไม่สามารถรับเรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเรื่องของท่านได้

เลขประจำตัวประชาชน * :

ชื่อ * : นามสกุล * :

เพศ : ☐ ชาย ☐ หญิง อายุ :

โทรศัพท์บ้าน :

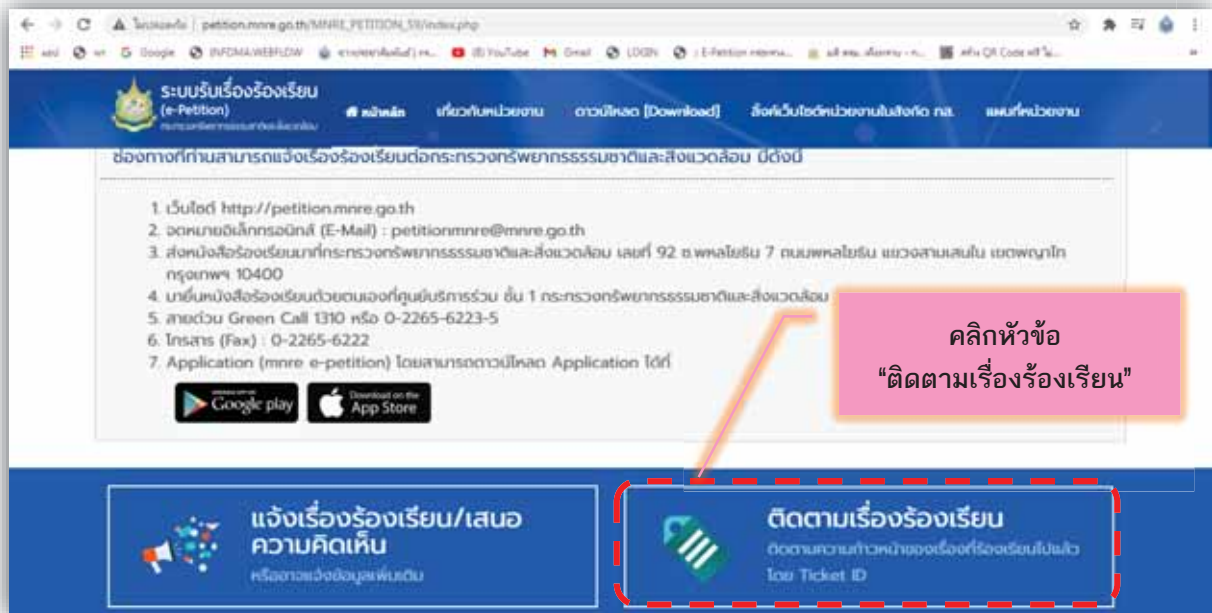
โทรศัพท์มือถือ * :

e-mail :

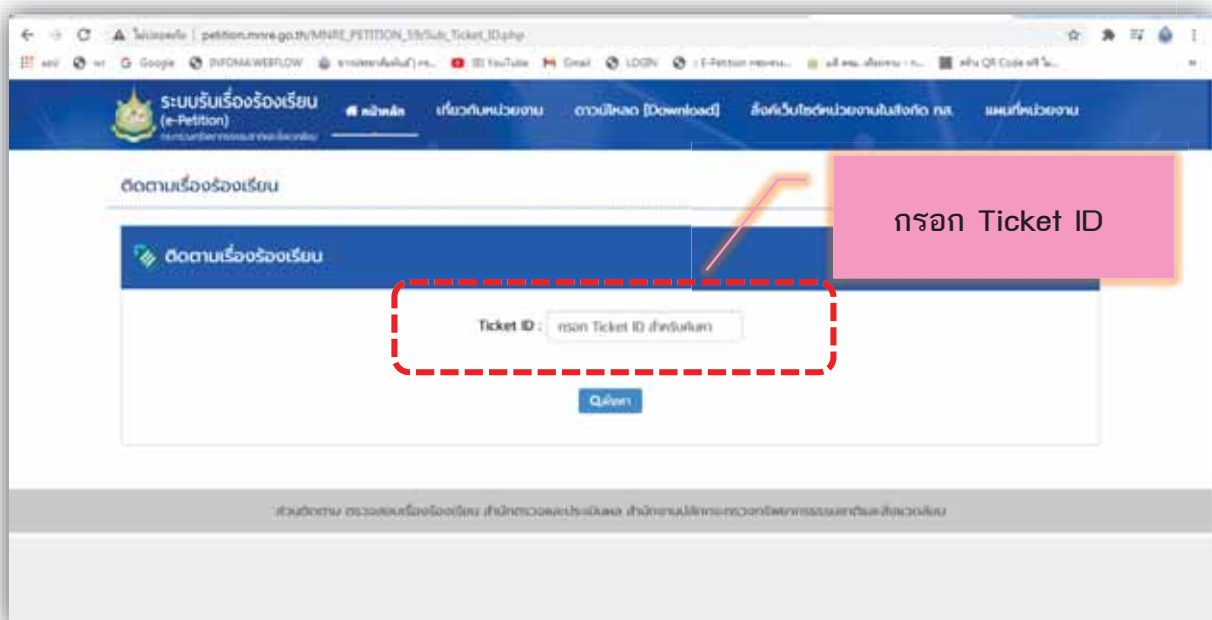
(หากส่งเรื่องของท่านให้หน่วยงานดำเนินการแล้วจะแจ้งให้ทราบ)

ขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ คลิกที่เมนู “ติดตามเรื่องร้องเรียน”



ขั้นตอนที่ ๒ กรอก Ticket ID ที่ท่านได้รับจากระบบลงไปในช่องติดตามเรื่องร้องเรียน



ขั้นตอนที่ ๓ ระบบจะทำการค้นหาข้อมูลตาม Ticket ID ของท่าน หาก Ticket ID ของท่านถูกต้อง ระบบจะแสดงข้อมูลเรื่องร้องเรียนของท่าน รวมถึงท่านจะทราบว่าเรื่องของท่านอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานใด

*****หมายเหตุ : รายการข้อมูลทั้งหมดทางระบบจะเก็บเป็นความลับ ตามพระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2551

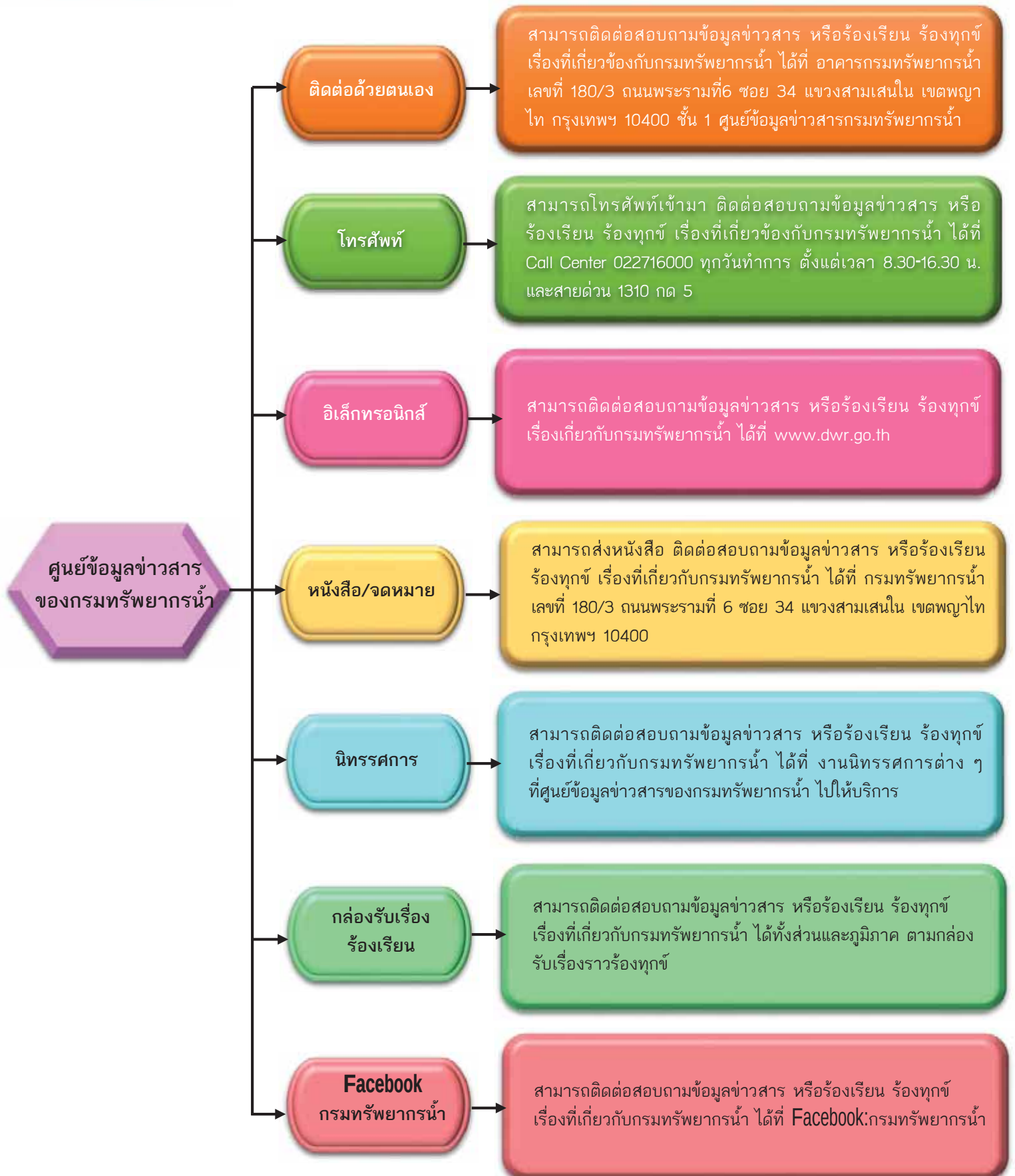
4. ช่องทางการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ



ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมทรัพยากรน้ำ

“เปิดเผยเป็นหลัก ปกปิดเป็นข้อยกเว้น เน้นความโปร่งใส”

สามารถใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมทรัพยากรน้ำได้ถึง 7 ช่องทาง ดังนี้



5. ขั้นตอนการรับบริการข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ

ขั้นตอนการรับบริการศูนย์ราชการสะตอก กรมทรัพยากรน้ำ

การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

ตรวจสอบว่ามีข้อมูลข่าวสารอยู่ในศูนย์ข้อมูลข่าวสารหรือไม่

มี

ไม่มี

ช่วยเหลือ/แนะนำ/ค้นหาจากดัชนี
ข้อมูลข่าวสารที่เก็บ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
หรือที่แยกเก็บไว้ต่างหาก

ถ้าสงสัยว่าเป็นบุคคลต่างด้าว
ขอข้อมูลหลักฐานเจ้าหน้าที่อาจไม่ให้บริการก็ได้

ถ่ายสำเนา

รับรองสำเนาถูกต้อง

ให้กรอกแบบฟอร์มคำขอ
(ถ้ามี)

ให้ความช่วยเหลือในการกรอก
แบบฟอร์มหรือเจ้าหน้าที่กรอกเอง

ขอรายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ ที่ติดต่อ

ถ้าสงสัยว่าเป็นบุคคลต่างด้าว
ขอข้อมูลหลักฐานเจ้าหน้าที่อาจไม่ให้บริการก็ได้

แนะนำให้ไปที่เก็บข้อมูลข่าวสารแห่งอื่น

ส่งผู้รับผิดชอบพิจารณาว่าจะเปิดเผย
ข้อมูลข่าวสารตามคำขอได้หรือไม่

ติดต่อนัดหมายมาฟังผลคำขอ

ถ่ายสำเนา

รับรองสำเนาถูกต้อง

การรับบริการข้อมูลอุทกวิทยา

การขอรับบริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ บริการข้อมูล
อุทก-อุตุนิยมวิทยา <http://ishydro.dwr.go.th>

กดเมนูบาร์ ที่หน้าแรก "ขอรับบริการข้อมูล"

กรอกรายละเอียดและขั้นตอนขอรับบริการข้อมูล

กรอกรายละเอียดข้อมูลส่วนตัวของผู้ขอรับบริการข้อมูล

เลือกสถานี, ชนิดข้อมูล ที่ต้องการจากแผนที่
หรือ จากเมนูการค้นหา

ส่งเอกสารจำเป็นเพิ่มเติม เช่น สัญญาว่าจ้าง
หรือ หนังสือรับรองจากสถาบันการศึกษา, องค์กรต่างๆ

ตรวจสอบอีเมลของท่านตามที่ได้แจ้งไว้ในรายละเอียด
เพื่อยืนยันการขอรับบริการข้อมูล

เจ้าหน้าที่จะติดต่อ แจ้งผลฯ และรายละเอียดไปยังอีเมล
ของท่านใน 3 วันทำการ

การดำเนินการเกี่ยวกับ

การขอรับสัมปทานประกอบกิจการประปา

ยสจ.

- ตรวจสอบความถูกต้อง/ครบถ้วน
ของเอกสาร
- แจ้งผู้ขอจัดทำเอกสารเพิ่มเติม
- ส่งเอกสารให้ สทก. พิจารณา
ด้านวิชาการ
- ร่วมกับ สทก. ตรวจสอบสถานที่
- นำเสนอ ผวจ. เพื่อแจ้งกรมฯ

สทก.

- ตรวจสอบ ให้ความ
เห็นชอบ ทางด้านวิชาการ
- ร่วมกับ ทสจ. ตรวจสอบ
สถานที่
- แจ้งผล ทสจ.
- แจ้งกรมฯ

ผู้ขอในต่างจังหวัด

- ยื่นเรื่องขอรับสัมปทานพร้อมเอกสาร
และแบบ สป.1, สป.2
- ผลวิเคราะห์คุณภาพน้ำของแหล่งน้ำ

ยื่นเรื่อง

ทสจ.

ผู้ว่าราชการจังหวัด

แจ้ง

กรมทรัพยากรน้ำ

เห็นชอบ

กระทรวงทรัพยากร

อนุมัติ

กรมทรัพยากรน้ำ

แจ้ง

ผวจ. (ทสจ.)

ผู้ขอ

• แจ้งผลการอนุญาตให้ ผวจ. ทราบ

• ส่งหนังสือสัญญาสัมปทาน/สำเนาให้ ผวจ.

• แจ้งผลการไม่อนุญาตให้ ผวจ. ทราบ

พร้อมเหตุผล /สาเหตุที่ไม่เห็นชอบหรือไม่อนุญาต /

สิ่งที่ผู้ขอต้องดำเนินการแก้ไขหรือจัดทำเพิ่มเติม

• ส่งสำเนาทงหนังสือแจ้ง สทก. ทราบ

• ส่งหนังสือสัญญาสัมปทานให้ผู้ขอ

• แจ้งผลการไม่อนุญาตหรือเหตุผล /สาเหตุที่ไม่เห็นชอบหรือไม่อนุญาต /

สิ่งที่ผู้ขอต้องดำเนินการแก้ไขหรือจัดทำเพิ่มเติม

• ส่งเรื่องคืนผู้ขอ

• ควบคุม กำกับ ดูแลความเรียบร้อยสัญญาสัมปทาน

- รับทราบผลการพิจารณา

- ดำเนินการแก้ไข

- ดำเนินการตามเงื่อนไขสัญญาสัมปทาน

รายงาน

- ตรวจสอบความถูกต้องของ
เอกสารทุกด้านขั้นสุดท้าย
- พิจารณาให้ความเห็นชอบ
- จัดทำหนังสือสัญญาสัมปทาน
- นำเสนอ รมต.ผ่านปลัด
กระทรวงฯ

ปัดกลับกระทรวงฯ

- พิจารณาให้ความเห็นชอบ
- รมต. พิจารณาอนุญาต

อนุมัติ

- แจ้งผลให้ผู้ขอทราบผลการอนุญาต และ

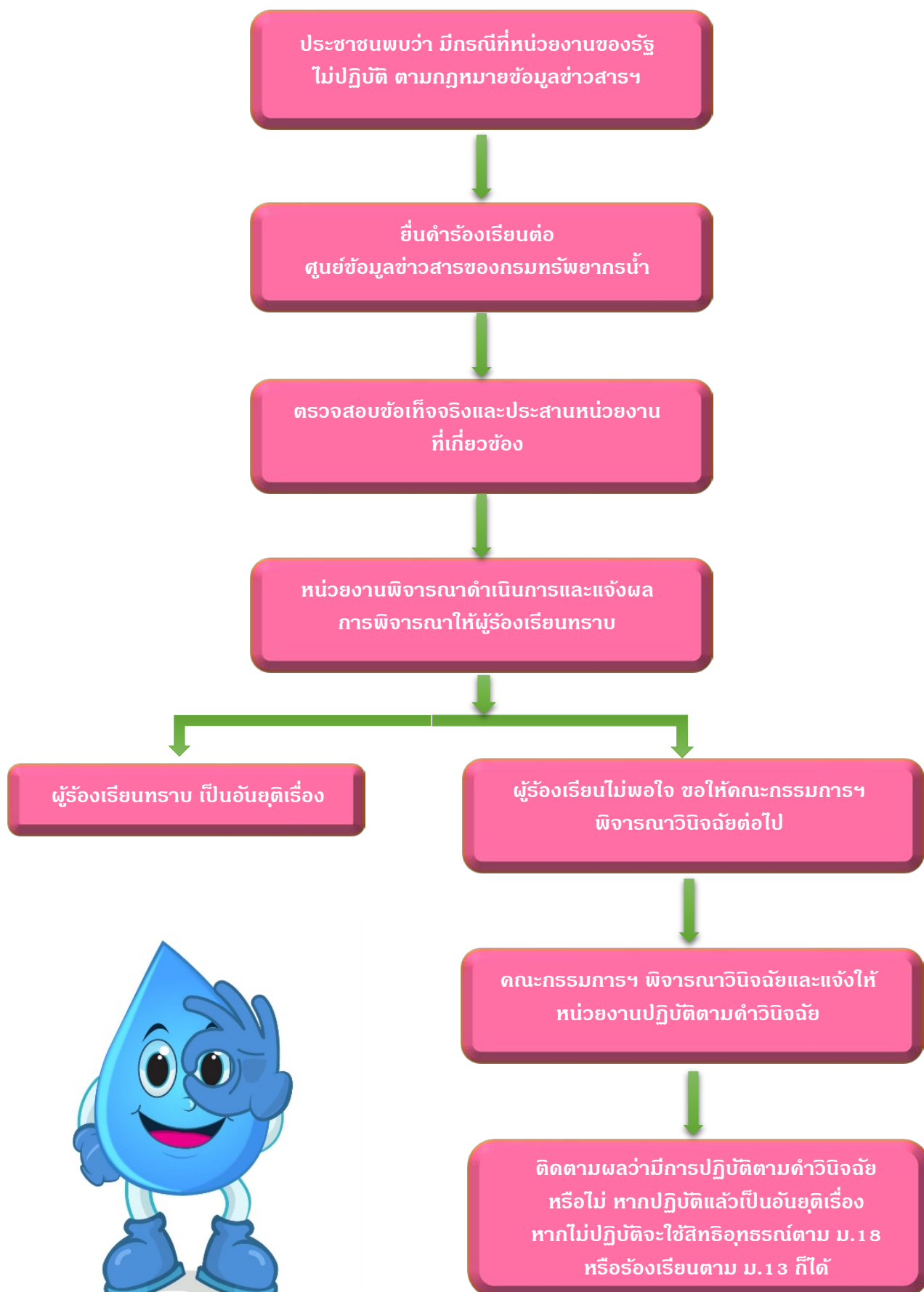
- ชำระเงินค่าธรรมเนียมและเงินค่าทดแทน

- แจ้งให้ผู้ขอไปรับหนังสือสัญญาสัมปทาน

- ที่ ทสจ. ภายในหนึ่งปีชำระเงินแล้ว

6. กระบวนการขั้นตอนเรื่องร้องเรียน

กระบวนการขั้นตอนเรื่องร้องเรียน



7. กระบวนการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
ของประชาชนของกรมทรัพยากรน้ำ



กระบวนการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนประชาชนของกรมทรัพยากรน้ำ

ผู้ร้องเรียน

กรมทรัพยากรน้ำมีช่องทางการร้องเรียน 7 ช่องทาง ได้แก่ 1. ติดต่อด้วยตนเอง 2. โทรศัพท์ 3. อีเล็คตรอนิกส์ (E-Petition) 4. สื่อสิ่งพิมพ์/โทรทัศน์/วิทยุ/หนังสือร้องเรียน 5. นิทรรศการ 6. กล้องรับเรื่องราวร้องเรียนหรือร้องทุกข์ 7. Facebook : กรมทรัพยากรน้ำ โดยทั้ง 7 ช่องทางนี้ จะมีวิธีการและแบบฟอร์มในการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ คำแนะนำ คำติชม ที่จะระบุวัน เวลา เรื่องราวที่ผู้ร้องต้องการนำเสนอ ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และข้อมูลอื่นที่สำคัญไว้

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมทรัพยากรน้ำ รับผิดชอบโดย ส่วนประชาสัมพันธ์ รับเรื่องร้องเรียน และมีการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ดังนี้

1. พิจารณาระดับความรุนแรง โดยวัดจากผลกระทบที่ประชาชนได้รับ

1.1 เรื่องร้องเรียนที่ประชาชนได้รับความเสียหายมากและต้องการให้หน่วยงานลงพื้นที่ เพื่อตรวจสอบโดยเร่งด่วน อาทิ ประดูระบายน้ำมีปัญหาไม่สามารถเก็บน้ำได้ หรือน้ำท่วมพื้นที่การเกษตรของประชาชน ถือเป็นเรื่องรุนแรง

1.2 เรื่องแนะนำการของบประมาณ ประชาชนในพื้นที่ไม่พอใจกับการดำเนินงานของกรมทรัพยากรน้ำ ถือเป็นเรื่องไม่รุนแรง

2. พิจารณานหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยพิจารณาจาก ภารกิจและพื้นที่ถูกร้องเรียน

เรื่องที่ไม่ได้อยู่ภายใน การรับผิดชอบของ กรมทรัพยากรน้ำ ให้ แจ้งผู้ร้อง พร้อม ส่งไปยังหน่วยงานอื่น ภายในระยะเวลา 3 วัน

เมื่อพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียน **รุนแรง** ให้นำเรียนผู้บังคับบัญชา เพื่อขอ อำนวยในการแจ้งเรื่องร้องเรียนส่วนที่ เกี่ยวข้องภายในระยะเวลา 1 วัน จาก การที่ได้รับเรื่องจากผู้ร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่เพื่อ ประสานกับผู้ร้องภายในระยะเวลา 1 วัน และรายงานภายในระยะเวลา 3 วัน

หน่วยงานส่วนกลางส่วนกลางปิดเรื่อง

เมื่อพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียน **ไม่รุนแรง** ให้ทำหนังสือถึง ผู้บังคับบัญชา เพื่อส่งเรื่องให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายในระยะ เวลา 3 วัน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องติดต่อผู้ร้อง และทำหนังสือส่งมาให้ส่วนกลาง ภายในระยะเวลา 7 วัน

หน่วยงานส่วนกลางส่วนกลางปิด ระบบและรายงานสำนักนายกรัฐมนตรี ภายในระยะเวลา 5 วัน

ระบบติดตาม

หากไม่มีหนังสือส่ง มาภายใน 7 วัน ให้โทรประสาน และมีหนังสือเพื่อ ทวงถาม

ระยะเวลา 15 วัน

