







## บันทึกข้อความ

|  |
|--|
| ห้องรองอธิบดีกรมป่าไม้ (นายจิระศักดิ์) |
| เลขที่.....                            |
| วันที่รับ..... ๖ ม.ค. ๒๕๖๓             |
| เวลา.....                              |

ส่วนราชการ สำนักบริหารกลาง ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้โทร. ๐๒๕๖๑๔๒๙๒ ต่อ ๕๖๕๗

ที่ ทส ๑๖๐๑.๘/ ๕๓

วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนในระบบรับเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (e-Petition)

เรียน อธิบดีกรมป่าไม้

สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้มีหนังสือ ที่ ทส ๐๒๐๖.๒/ว ๓๙๒๑ ลงวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๒ เรื่อง การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนในระบบรับเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (e-Petition) (เอกสาร ๑) แจ้งกรมป่าไม้เกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ตกค้างในระบบ e-Petition โดยให้กรมป่าไม้พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๑. ดำเนินการตามแนวทางการประสานดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ตามหนังสือ สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่ ทส ๐๒๐๖.๒/ว ๔๑๑๐ ลงวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ (เอกสาร ๒) ดังนี้

๑.๑ กรณีเรื่องใดดำเนินการแล้วเสร็จ ให้ปิดเรื่องร้องเรียนในระบบ e-Petition

๑.๒ กรณีเรื่องใดอยู่ระหว่างดำเนินการ ให้รายงานความก้าวหน้าในระบบ e-Petition

๒. กรณีเรื่องใดยังไม่ได้ดำเนินการ อันเป็นสาเหตุให้มีเรื่องตกค้างในระบบ e-Petition ให้ดำเนินการ ดังนี้

๒.๑ หากตรวจสอบพบว่าข้อร้องเรียนมาจากหลายช่องทางและมีประเด็นการร้องเรียนในลักษณะเดียวกัน ซึ่งหน่วยงาน ทส. หรือ หน่วยงานอื่น ๆ มีการดำเนินการแล้วให้นำผลการดำเนินการดังกล่าวปิดเรื่องร้องเรียนในระบบ e-Petition ต่อไป

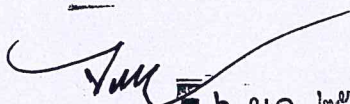
๒.๒ หากตรวจสอบพบว่าเป็นเรื่องที่หน่วยงานยังไม่เคยมีการดำเนินการใด ๆ ให้ประสานกับผู้ร้องเรียนว่ามีความประสงค์จะร้องเรียนในประเด็นดังกล่าวอยู่หรือไม่ หากผู้ร้องเรียนยังต้องการร้องเรียนอยู่ให้หน่วยงานรับเรื่องและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป หากผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์ที่จะร้องเรียนแล้วเนื่องจากปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว หรือสภาพข้อเท็จจริงของพื้นที่ในปัจจุบันไม่มีประเด็นการร้องเรียนดังกล่าวแล้ว หรือพิจารณาว่าไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยเหตุใด ๆ ตามความเหมาะสม ให้บันทึกข้อมูลและปิดเรื่องร้องเรียนในระบบ e-Petition ต่อไป

ทั้งนี้ สามารถสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่นายธวัชชัย สุขลอย นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ โทรศัพท์ ๐ ๒๒๗๘ ๘๖๓๖ / ๐๘ ๖๗๘๕ ๙๘๐๐ ไลน์ID -Lotharmatthaeus

สำนักบริหารกลางพิจารณาแล้ว เห็นควรแจ้งเวียนหน่วยงานในสังกัดกรมป่าไม้ เพื่อทราบแนวทางแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ตกค้างในระบบ e-Petition และถือปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดลงนามในร่างหนังสือที่แนบมาพร้อมนี้

ลงนามแล้ว



๖ ม.ค. ๒๕๖๓

(นายจิระศักดิ์ ชูความดี)

รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมป่าไม้



(นายรุติพันธ์ จุจันทรโชติ)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง





ศูนย์บริการประชาชน  
เลขที่รับ... 1๒11  
วันที่ ๒๕ ธ.ค. ๒๕๖๒

กรมป่าไม้  
53A1  
วันที่ 24 ธ.ค. 2562  
เวลา 13-12

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงฯ กองตรวจราชการ โทรศัพท์ ๐ ๒๒๗๘ ๘๖๓๖ โทรสาร ๐ ๒๒๖๕ ๒๓๐๒  
ที่ ทส ๐๒๐๖.๒/ว ๓๙๒๖ วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนในระบบรับเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (e-Petition)

๒๒ ธ.ค. ๒๕๖๒  
๒๕ ธ.ค. ๒๕๖๒

เรียน เลขาธิการสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- |  |   |
|--|---|
| อธิบดีกรมป่าไม้  | อธิบดีกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช |
| อธิบดีกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง                           | อธิบดีกรมทรัพยากรธรณี                         |
| อธิบดีกรมควบคุมมลพิษ   | อธิบดีกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม            |
| อธิบดีกรมทรัพยากรน้ำ   | อธิบดีกรมทรัพยากรน้ำบาดาล                     |
| ผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้                           | ผู้อำนวยการองค์การสวนสัตว์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ |
| ผู้อำนวยการองค์การสวนพฤกษศาสตร์                              |   |
| ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจจากฐานชีวภาพ (องค์การมหาชน)  |   |
| ผู้อำนวยการองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)  |   |
| ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๗๖ จังหวัด |   |
| ผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑-๑๖                    |   |

ตามที่ สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สป.ทส.) ได้มีการใช้ระบบรับส่งเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (e-Petition) ในการส่งเรื่องให้หน่วยงานในสังกัด ทส. ดำเนินการ เพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้เกิดความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดย สป.ทส. ได้มีการพัฒนาการรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ e-Petition และมีการจัดประชุมชี้แจงทำความเข้าใจการใช้งานระบบ e-Petition ให้กับหน่วยงานในสังกัด ทส. เป็นประจำทุกปี เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สป.ทส. ได้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนในระบบ e-Petition ที่ สป.ทส. ส่งให้หน่วยงานในสังกัด ทส. ดำเนินการ ตั้งแต่มีการเริ่มใช้งานระบบ e-Petition เมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ พบว่า มีเรื่องร้องเรียนตกค้างในระบบ e-Petition จำนวนมาก โดยเป็นเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานได้รับจากพื้นที่และจากระบบ e-Petition ของ สป.ทส. ซึ่งอาจเป็นประเด็นเดียวกันและได้มีการดำเนินการแล้วเสร็จ หรือเป็นเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ แต่ไม่มีการรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินการในระบบอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับ สป.ทส. ทราบว่าหลายหน่วยงานมีการปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียนในระบบ e-Petition ดังนั้น เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตกค้างในระบบ e-Petition จึงขอให้หน่วยงานพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๑. ดำเนินการตามแนวทางการประสานดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ตามหนังสือ สป.ทส. ที่ ทส ๐๒๐๖.๒/ว ๔๑๑๐ ลงวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ (เอกสารแนบ) ดังนี้
  - ๑.๑ กรณีเรื่องใดดำเนินการแล้วเสร็จ ให้ปิดเรื่องร้องเรียนในระบบ e-Petition
  - ๑.๒ กรณีเรื่องใดอยู่ระหว่างดำเนินการ ให้รายงานความก้าวหน้าในระบบ e-Petition
๒. กรณีเรื่องใดยังไม่ได้ดำเนินการ อันเป็นสาเหตุให้มีเรื่องตกค้างในระบบ e-Petition ให้ดำเนินการ ดังนี้
  - ๒.๑ หากตรวจสอบพบว่าข้อร้องเรียนมาจากหลายช่องทางและมีประเด็นการร้องเรียนในลักษณะเดียวกัน ซึ่งหน่วยงาน ทส. หรือ หน่วยงานอื่น ๆ มีการดำเนินการแล้วให้นำผลการดำเนินการดังกล่าวปิดเรื่องร้องเรียนในระบบ e-Petition ต่อไป



๒.๒ หากตรวจสอบพบว่าเป็นเรื่องที่หน่วยงานยังไม่เคยมีการดำเนินการใด ๆ ให้ประสานกับผู้ร้องเรียนว่ามีความประสงค์จะร้องเรียนในประเด็นดังกล่าวอยู่หรือไม่ หากผู้ร้องเรียนยังต้องการร้องเรียนอยู่ให้หน่วยงานรับเรื่องและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป หากผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์ที่จะร้องเรียนแล้วเนื่องจากปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว หรือสภาพข้อเท็จจริงของพื้นที่ในปัจจุบันไม่มีประเด็นการร้องเรียนดังกล่าวแล้วหรือพิจารณาเห็นว่าไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยเหตุใด ๆ ตามความเหมาะสม ให้บันทึกข้อมูลและปิดเรื่องร้องเรียนในระบบ e-Petition ต่อไป

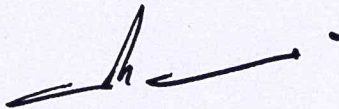
ทั้งนี้ สามารถสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่นายรัชชัย สุขลอย นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ โทรศัพท์ ๐ ๒๒๗๘ ๘๖๓๖ / ๐๘ ๖๗๘๕ ๙๘๐๐ โหลน์ ID - lotharmatthaeus

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นายสุทนต์ โตวิกษณ์ชัยกุล)  
รองปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม  
ปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๙/ ส.ม.ส.



(นายฐิติพันธ์ จุจันทรโชติ)  
ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง

ศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้



(นางวิสุตรา อินทองแก้ว)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

กองราชการแทนผู้อำนวยการสำนักแผนงานและสารสนเทศ

๒๕ ธ.ค. ๒๕๖๒

ส่งมอบเรื่อง  
- พิจารณา

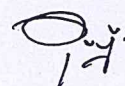
๑๖. ๑๒/๑๒/๒๖  
(นายพินิจศักดิ์ กลิ่นมาตย์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนกรมป่าไม้

๑๐๘๗/๕/๑๖๖

๑๐/๑๖/๒๖ ๑๖/๑๖/๒๖ ๑๖/๑๖/๒๖







## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงฯ สำนักตรวจและประเมินผล โทร. ๐ ๒๒๗๘ ๘๖๓๖ โทรสาร ๐ ๒๒๗๘ ๘๖๓๐  
ที่ ทส ๐๒๐๖.๒/ว ๕๑๑๐ วันที่ ๕/ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

เรื่อง การปรับเปลี่ยนแนวทางการประสานดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตามแนวทางหนังสือ  
สป.ทส. ด่วนที่สุด ที่ ทส ๐๒๐๖.๒/ว ๑๖๗๕ ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๕๘

เรียน เลขาธิการสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

อธิบดีกรมป่าไม้

อธิบดีกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

อธิบดีกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง

อธิบดีกรมทรัพยากรธรณี

อธิบดีกรมควบคุมมลพิษ

อธิบดีกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

อธิบดีกรมทรัพยากรน้ำ

อธิบดีกรมทรัพยากรน้ำบาดาล

ผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

ผู้อำนวยการองค์การสวนสัตว์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ผู้อำนวยการองค์การจัดการน้ำเสีย

ผู้อำนวยการองค์การสวนพฤกษศาสตร์

ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจจากฐานชีวภาพ

ผู้อำนวยการองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก

ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด ๗๖ จังหวัด

ผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค ๑-๑๖

### เรื่องเดิม

สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สป.ทส.) ได้มีหนังสือ ด่วนที่สุด ที่  
ทส ๐๒๐๖.๒/ว ๑๖๗๕ ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๕๘ แจ้งให้ทุกหน่วยงานในสังกัด ทส. รับทราบและปฏิบัติ  
ตามแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ซึ่งแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพดังกล่าว สป.ทส. ได้มอบหมายให้สำนักตรวจและประเมินผล (สตป.)  
ดำเนินการสแกนเอกสารและประสานจัดส่งเรื่องร้องเรียนไปทางระบบรับส่งเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์  
(e-Petition) ให้หน่วยงานในสังกัด ทส. ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ ดำเนินการ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนของ  
ประชาชนหรือองค์กรต่าง ๆ ถึงหน่วยงานปฏิบัติที่จะต้องประสานดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไข  
ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว โดยเมื่อดำเนินการไปแล้วช่วงเวลาหนึ่ง จะมีการเชิญหน่วยงานในสังกัด ทส. ที่เกี่ยวข้อง  
การดำเนินการเรื่องร้องเรียนฯ ดังกล่าว ประชุมหารือเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อพิจารณาหาแนวทางการ  
พัฒนาระบบการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ ทส. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป (เอกสารแนบ ๑)  
ซึ่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (รมว.ทส.) ได้ลงนามรับทราบแนวทางการ  
ดำเนินการดังกล่าวท้ายหนังสือ สตป. ด่วนที่สุด ที่ ทส ๐๒๐๖.๒/๑๑๔๑ ลงวันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๕๘ ด้วยแล้ว  
(เอกสารแนบ ๒)

### ข้อเท็จจริง/ข้อพิจารณา

สป.ทส. ได้มอบหมายให้ สตป. ซึ่งเป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลักในการประสานดำเนินการ  
เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เชิญหน่วยงานที่รับผิดชอบประสานดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงาน  
ส่วนกลางสังกัด ทส. และลงพื้นที่เชิญหน่วยงาน ทส. ในพื้นที่ ๕ ภูมิภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ภาคตะวันออก ภาคกลาง และภาคใต้ เพื่อประชุมรับฟังปัญหาอุปสรรค ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ และหารือแนวทางการ  
ดำเนินการในระยะต่อไปร่วมกันให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการประชุมดังกล่าวมีตามลำดับ ดังนี้  
(เอกสารแนบ ๓)

- ประชุมหน่วยงานส่วนกลาง เมื่อวันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๕๘ ณ ห้องประชุม ๓๐๑ ชั้น ๓ อาคาร ทส.

- ประชุมหน่วยงานในพื้นที่ภาคกลาง เมื่อวันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๕๘ ณ ห้องประชุม สำนัก

บริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ ๑ สาขาสระบุรี จังหวัดสระบุรี



- ประชุมหน่วยงานในพื้นที่ภาคเหนือ เมื่อวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙ ณ ห้องประชุมอาคาร กัลยาณิวัฒนาการ์ณย์ สถาบันคชบาล จังหวัดลำปาง
- ประชุมหน่วยงานในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อวันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๕๙ ณ ห้องประชุม สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๓ (ชลบุรี) จังหวัดชลบุรี
- ประชุมหน่วยงานในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อวันที่ ๑๘ สิงหาคม ๒๕๕๙ ณ ห้องประชุม สำนักทรัพยากรน้ำบาดาลเขต ๔ (ขอนแก่น) จังหวัดขอนแก่น
- ประชุมหน่วยงานในพื้นที่ภาคใต้ เมื่อวันที่ ๒๒ กันยายน ๒๕๕๙ ณ ห้องประชุม สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ ๔ (สุราษฎร์ธานี) จังหวัดสุราษฎร์ธานี

โดยจากการประชุมดังกล่าว ทำให้ สป.ทส. ได้รับทราบข้อจำกัดในการดำเนินการของ หน่วยงานที่รับผิดชอบ ในเรื่องความไม่เพียงพอของบุคลากร งบประมาณ คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็น เช่น เครื่องสแกนเนอร์ความเร็วสูง รวมถึงเจ้าหน้าที่บางรายของ ทสจ. บางแห่งยังมีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าพนักงานควบคุมมลพิษไม่มากนัก ทำให้การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากข้อร้องเรียนร้องทุกข์ต่าง ๆ ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร นอกจากนี้ ยังมีรายละเอียดการประสานดำเนินการ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ สป.ทส. พิจารณาเห็นว่าสามารถพัฒนาการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้ ในกรณีนี้ สป.ทส. จึงได้นำแนวทางการดำเนินการตามหนังสือ สป.ทส. ด่วนที่สุด ที่ ทส ๐๒๐๖.๒/ว ๑๖๗๕ ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๕๘ มาพิจารณาปรับเปลี่ยนเป็นแนวทางการดำเนินการใหม่ โดยกำหนดให้เริ่ม ดำเนินการตามแนวทางใหม่นี้ ในวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๙ เป็นต้นไป โดยมีรายละเอียดการดำเนินการ ดังนี้

#### ๑. การส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงาน ทส. พิจารณาดำเนินการ

สป.ทส. ได้มอบหมายให้ สตป. สป.ทส. เป็นหน่วยงานหลักในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ สตป. ได้รับมอบหมายทั้งหมด (ยกเว้นเรื่องร้องเรียนบุคคล) และให้ ผอ.สตป. เป็นผู้ลงนาม ในหนังสือประทับตรา พร้อมกับสแกนหนังสือประทับตราดังกล่าว และเอกสารประกอบการร้องเรียนร้องทุกข์ ที่เกี่ยวข้องเท่าที่จะสามารถสแกนได้ตามความเหมาะสม เพื่อจัดส่งไฟล์สแกนดังกล่าวผ่านระบบ e-Petition ให้หน่วยงานในสังกัด ทส. ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้น ๆ พิจารณาดำเนินการต่อไป โดยจะไม่มีกร จัดส่งหนังสือฉบับจริงไปให้หน่วยงานแต่อย่างใด และหากมีเอกสารประกอบเรื่องใดที่ไม่สามารถสแกนส่งผ่าน ระบบ e-Petition ได้ สป.ทส. โดย สตป. จะได้จัดส่งเอกสารดังกล่าวไปทางไปรษณีย์ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับเรื่องนั้น ๆ ต่อไป โดยให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากระบบ e-Petition พิมพ์ (Print Out) หนังสือประทับตราดังกล่าวมาดำเนินการต่อไปได้ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการดำเนินการ โดยให้ทุกหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากระบบ e-Petition ดำเนินการเหมือนกับได้รับหนังสือที่ ปกท.ทส. ลงนามในหนังสือราชการปกติ

#### ๒. การรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กรณีหน่วยงาน ทส. ยังไม่สามารถ ดำเนินการได้แล้วเสร็จ

กรณีที่หน่วยงาน ทส. ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีการ scan เรื่อง จาก สป.ทส. ทางระบบ e-Petition และภายในสิ้นเดือนของทุกเดือน หน่วยงาน ทส. ยังไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จ เนื่องจาก บางเรื่องอาจต้องใช้เวลาในการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงนานพอสมควร หรือบางเรื่องอาจเพิ่งได้รับเรื่อง ในช่วงใกล้สิ้นเดือนนั้น ๆ อย่างไรก็ตาม ให้หน่วยงาน ทส. รายงานความคืบหน้าผลการดำเนินการเป็นประจำ ทุกเดือนอย่างต่อเนื่อง ว่าหน่วยงานได้รับเรื่องแล้ว มีการมอบหมายให้สำนัก/กอง หรือส่วน/ฝ่าย หรือ หน่วยงานย่อยหน่วยงานใด หรือเจ้าหน้าที่รายใด รับผิดชอบดำเนินการ และแจ้งด้วยว่าในเดือนแรก เดือนที่สอง เดือนที่สาม หรือเดือนถัด ๆ ไป ดำเนินการอยู่ในกระบวนการ ขั้นตอนใด และมีข้อติดขัดในการประสาน ดำเนินการอย่างไร รวมถึงหากไม่สามารถดำเนินการได้เป็นเพราะเหตุใด ตลอดจนให้แจ้งเบอร์โทรศัพท์ สำนักงาน และต้องแจ้งเบอร์โทรศัพท์มือถือของเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้รับผิดชอบหลักของแต่ละเรื่องด้วย



เพื่อความคล่องตัวในการประสานงาน โดยให้รายงานข้อมูลมาทางระบบ e-Petition ตามแบบฟอร์มที่กำหนด (เอกสารแนบ ๔) และเห็นควรให้แต่ละหน่วยงานมอบหมายให้ รองอธิบดี หรือผู้อำนวยการสำนัก/กอง/ศูนย์ (กรณีเป็นหน่วยงานระดับกรม) และ ผอ.ทสจ. ผอ.สสภ. หรือ ผอ.ส่วน (กรณีเป็นหน่วยงาน ทสจ. และ สสภ.) เป็นผู้รับผิดชอบในการลงนามรับรองข้อมูลผลการดำเนินการตามแบบฟอร์มที่กำหนด (เอกสารแนบ ๔) ได้ตามความเหมาะสม ทั้งนี้ เห็นควรให้ผู้ประสานงานหลักของแต่ละหน่วยงาน ทส. ทั้งระดับกรม รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน ทสจ. และ สสภ. ซึ่ง สป.ทส. เคยรวบรวมรายชื่อไว้ก่อนหน้านี้แล้ว (เอกสารแนบ ๕) เป็นหน่วยงานหลักในการประสานติดตามความคืบหน้าผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานตนเอง และรวบรวมจัดส่งให้ สป.ทส. เป็นประจำทุกเดือน

**๓. การรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กรณีหน่วยงาน ทส. ดำเนินการได้แล้วเสร็จ**

กรณีที่หน่วยงาน ทส. ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีการ scan เรื่อง จาก สป.ทส. ทางระบบ e-Petition และหน่วยงาน ทส. สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จ เช่น ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วไม่พบประเด็นปัญหาตามข้อร้องเรียนร้องทุกข์ หรือพบประเด็นปัญหาตามข้อร้องเรียนร้องทุกข์จริง พบตัวผู้กระทำผิดระเบียบกฎหมายจริง หน่วยงานจึงได้ดำเนินการตามกฎหมายแล้ว หรือหน่วยงานพิจารณาเห็นว่าไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานตนเอง จึงได้ส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานกรม กระทรวงอื่นๆ ซึ่งมีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องดังกล่าว ดำเนินการต่อไปแล้ว ฯลฯ ให้หน่วยงาน ทส. ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ ดังนี้

**๓.๑ กรณีหน่วยงานระดับสำนัก/กอง/ศูนย์ ในพื้นที่ ของหน่วยงานระดับกรม รัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชน** ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ เห็นควรให้จัดทำหนังสือราชการ ปกติสรุปผลการดำเนินการรายงานให้หัวหน้าส่วนราชการทราบและพิจารณามอบหมายศูนย์บริการประชาชน หรือหน่วยงานอื่นในส่วนกลางของแต่ละกรม รับผิดชอบสรุปผลการดำเนินการรายงานให้ สป.ทส. ทราบ รวมถึงแจ้งผลการดำเนินการให้หน่วยงานที่ส่งเรื่องมาที่ สป.ทส. เช่น สปน. ทราบโดยตรง (กรณี สป.ทส. มอบหมายให้แจ้ง) พร้อมกับสแกนหนังสือที่หัวหน้าส่วนราชการเป็นผู้ลงนามทุกฉบับดังกล่าว และเอกสารประกอบที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้น จัดส่งไฟล์สแกนดังกล่าวผ่านระบบ e-Petition ให้ สป.ทส. ทราบด้วย สำหรับการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง (กรณี สป.ทส. มอบหมายให้แจ้ง) ให้แต่ละหน่วยงานพิจารณา ดำเนินการตามความเหมาะสมในแต่ละกรณีว่าจะให้หน่วยงานในพื้นที่แจ้งตอบผู้ร้องเรียนโดยตรงหรือจะดำเนินการอย่างไรให้เกิดความคล่องตัวและเหมาะสม ทั้งนี้ ให้ศูนย์บริการประชาชนหรือหน่วยงานอื่นในส่วนกลางของแต่ละกรม ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการจากหัวหน้าส่วนราชการ เมื่อจะมีหนังสือรายงานให้ สป.ทส. ทราบ ให้อ้างถึงรหัส Ticket ID ทุกครั้งด้วย พร้อมกับแนบหนังสือที่หน่วยงานมีหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่ส่งเรื่องมาที่ สป.ทส. เช่น สปน. มาให้ สป.ทส. ทราบด้วย

**๓.๒ กรณีหน่วยงาน ทสจ. หรือ สสภ.** ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ เห็นควรให้ ทสจ. หรือ สสภ. จัดทำหนังสือราชการปกติสรุปผลการดำเนินการแจ้งให้หน่วยงานที่ส่งเรื่องมาที่ สป.ทส. เช่น สปน. ทราบโดยตรง และมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงด้วย (กรณี สป.ทส. มอบหมายให้แจ้ง) รวมถึงมีหนังสือรายงานให้ สป.ทส. ทราบ และ ให้อ้างถึงรหัส Ticket ID ทุกครั้งด้วย พร้อมกับแนบหนังสือที่ ทสจ. หรือ สสภ. มีหนังสือแจ้งให้หน่วยงานที่ส่งเรื่องมาที่ สป.ทส. และ ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง มาด้วย พร้อมกับสแกนหนังสือทุกฉบับดังกล่าว และเอกสารประกอบที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้น จัดส่งไฟล์สแกนดังกล่าวผ่านระบบ e-Petition ให้ สป.ทส. ทราบด้วย

**๔. ให้หน่วยงานระดับกรมทุกหน่วยงาน ให้ความสำคัญในเรื่องการสนับสนุนบุคลากรงบประมาณ คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็น เช่น เครื่องสแกนเนอร์ความเร็วสูง ให้กับศูนย์บริการประชาชนหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบการประสานดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานตนเองด้วย หากไม่สามารถสนับสนุนในงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ได้ ให้ทุกหน่วยงานสนับสนุนในงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ และปีถัด ๆ ไปตามความเหมาะสมด้วย เนื่องจากการสนับสนุนในเรื่องดังกล่าว**



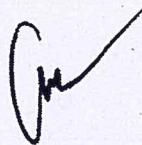
จะมีส่วนทำให้การประสานการดำเนินการและการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ ทส. มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลที่ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนอย่างต่อเนื่อง ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ (เอกสารแนบ ๖) มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๔ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ (เอกสารแนบ ๗) มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๙ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ (เอกสารแนบ ๘) มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๐ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๘ (เอกสารแนบ ๙) รวมถึงสอดคล้องกับนโยบายของ รมว.ทส. ที่เคยสั่งการไว้ก่อนหน้าแล้ว ท้ายหนังสือ สตป. ที่ ทส ๐๒๐๖.๒/๒๕๕๔ ลงวันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๕๘ ว่า “ทุกเรื่องร้องเรียน ต้องมีคำตอบ ให้หัวหน้าส่วนราชการให้ความสนใจและดำเนินการด้วยความรวดเร็ว” (เอกสารแนบ ๑๐) ตลอดจน รมว.ทส. ได้ลงนามในคำสั่งสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่ ๑/๒๕๕๙ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ลงวันที่ ๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยมอบหมายให้ พลโท ธรณิศวรรค์ โรจนสุวรรณ หัวหน้าคณะทำงาน รมว.ทส. เป็นประธานคณะทำงาน (เอกสารแนบ ๑๑)

สำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบประสานดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ ทสจ. สป.ทส. ได้สั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาจัดโครงการฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าพนักงานควบคุมมลพิษ และการสนับสนุนบุคลากร งบประมาณ คอมพิวเตอร์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็น เช่น เครื่องสแกนเนอร์ความเร็วสูง ตามความเหมาะสมต่อไปแล้ว

ทั้งนี้ ให้หน่วยงานระดับกรมทุกหน่วยงาน และ ทสจ. ๗๖ จังหวัด รวมถึง สสภ. ๑-๑๖ แจกเวียนหนังสือฉบับนี้ให้เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานย่อยในระดับสำนัก/กอง/ส่วน/กลุ่ม/ฝ่าย/แผนก ในสังกัดทั้งในส่วนกลางและในพื้นที่ ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับการประสานดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้รับทราบแนวทางการปฏิบัติการประสานดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามหนังสือฉบับนี้อย่างทั่วถึงด้วย

ในการนี้ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว คล่องตัว ในการจัดส่งหนังสือฉบับนี้และเอกสารแนบที่เกี่ยวข้อง ให้ทุกหน่วยงาน ด่วนไร้ผลเอกสารแนบ ๑-๑๑ ได้ที่เว็บไซต์ สตป.<http://ome.mnre.go.th> และไปที่ หัวข้อ ด่วนไร้ผล เอกสารและข้อมูลจาก สตป. ชื่อไฟล์ เอกสารแนบ ๑-๑๑ ประกอบหนังสือ ที่ ทส ๐๒๐๖.๒/ว ๕๑๑๐ ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ โดยสามารถสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ตลอดเวลาที่ นายรัชชัย สุขลอย นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ ๐๒-๒๗๘๘๖๓๖ / ๐๘๖-๗๘๕๙๘๐๐

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ



(นายเสริมยศ สมมัน)

รองปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

รักษาการแทนปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม