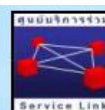




คู่มือการปฏิบัติงาน
ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน
ศูนย์บริการร่วม
กระทรวงศึกษาธิการและสิ่งแวดลอม



ศูนย์บริการร่วม
กระทรวงศึกษาธิการและสิ่งแวดลอม



เกี่ยวกับศูนย์บริการร่วม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๑. ประวัติความเป็นมา

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๕ พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.๒๕๔๕ ได้จัดตั้งกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการสงวนอนุรักษ์ และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๐ ให้อำนาจราชการระดับกระทรวงจะต้องจัดให้มีศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎอื่นใด ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูล ขออนุญาต หรือ ขออนุมัติในเรื่องต่างๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในกระทรวงเดียวกัน เนื่องจากกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความจำเป็นต้องดำเนินการเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๔๕ พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๐ บรรลุมัตยประสงค์ที่กำหนดไว้ ฉะนั้นอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๕ จึงให้จัดตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามคำสั่งของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่ ๔๕๑/๒๕๔๘ เมื่อวันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๔๘ ปัจจุบันศูนย์บริการร่วม ทส. เป็นหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยส่วนข้อมูลข่าวสารและบริการร่วม ตั้งแต่วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๕๕ โดยยังคงทำหน้าที่เหมือนเดิมทุกประการ

๒. วัตถุประสงค์ (Purpose)

เพื่อทำหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อ ณ ศูนย์บริการร่วม ให้สามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูล รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ แจ้งเบาะแส ที่เกี่ยวข้องกับงานทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และประสานงานส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องไปดำเนินการตามขั้นตอนของแต่ละหน่วยงาน เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแก่ประชาชนตามวิธีการที่พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ กำหนด ตรวจสอบข่าว การชี้แจงข่าว การแจ้งข่าวเตือนภัยสิ่งแวดล้อม การป้องกันและปราบปรามการบุกรุกทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๓. ขอบเขต (Scope)

(๓.๑) การให้บริการข้อมูลข่าวสาร

- เป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และให้บริการข้อมูลข่าวสารอื่นๆ ของหน่วยงานในสังกัด

(๓.๒) สายด่วน Green Call ๑๓๑๐ แจ้งเหตุสิ่งแวดล้อม

- รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับปัญหาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งติดตามความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ให้บริการข้อมูล คำปรึกษา คำแนะนำข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับส่วนราชการหน่วยงานในกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๓.๓) ศูนย์ข่าวเตือนภัยสิ่งแวดล้อม

- เป็นศูนย์ข่าวและสถานการณ์ของเหตุภัยพิบัติทางธรรมชาติ เช่น ไฟป่า น้ำท่วม ภัยแล้ง ดินถล่ม เป็นต้น

(๓.๔) การให้บริการรับเรื่องและส่งต่อผ่านทางระบบสารสนเทศเพื่อการอำนวยความสะดวกและการบริหารจัดการ (โครงการศูนย์บริการประชาชน e-Petition)*

- บริการรับข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นต่อการบริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตประพฤติมิชอบ ไม่ได้ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- บริการรับแจ้งเหตุสิ่งแวดล้อมต่างๆ เช่น พบเห็นการบุกรุกทำลายพื้นที่ป่า การลักลอบตัดไม้ การแจ้งเหตุภัยธรรมชาติ แจ้งเหตุมลภาวะเป็นพิษ เป็นต้น

(๓.๕) การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ

- งานบริการแจกกล้าไม้ สนับสนุน โครงการ “ประชาราสาปลูกป่า ๘๐๐ ล้านกล้า ๘๐ พรรษา มหาราชินี” และงานบริการอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

๔. ความรับผิดชอบ (Responsibility)

(๔.๑) อำนาจความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อ ณ ศูนย์บริการร่วมให้สามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูล ขออนุญาต ขออนุมัติในเรื่องใดๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามมาตรา ๓๐ มาตรา ๓๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และตามมาตราอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับศูนย์บริการร่วม

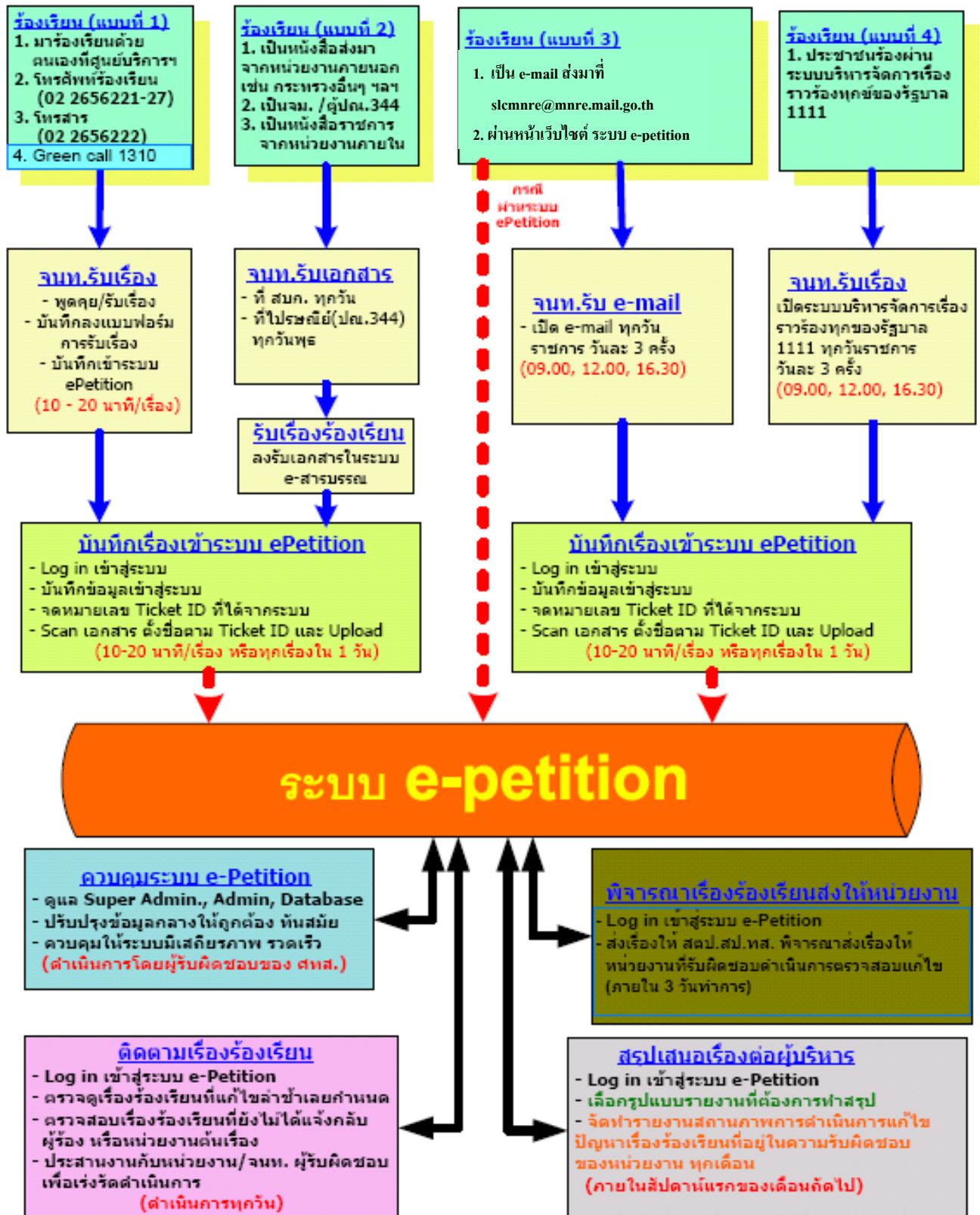
(๔.๒) รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือแจ้งเบาะแส ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และประสานงานส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องไปดำเนินการตามขั้นตอนของแต่ละหน่วยงาน

(๔.๓) เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแก่ประชาชน ตามวิธีการที่พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการปี ๒๕๔๐ กำหนด

(๔.๔) การตรวจสอบข่าว การชี้แจงข่าว การแจ้งข่าวเตือนภัยสิ่งแวดล้อม การป้องกันและปราบปรามการบุกรุกทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๔.๕) ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

แผนภูมิขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมกระทรวง



** หากเกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับระบบ e-petition สบร.จะดำเนินการพิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานเป็นหนังสือฉบับประทับตราแทนการลงนาม (ภายใน 5 วันทำการ)

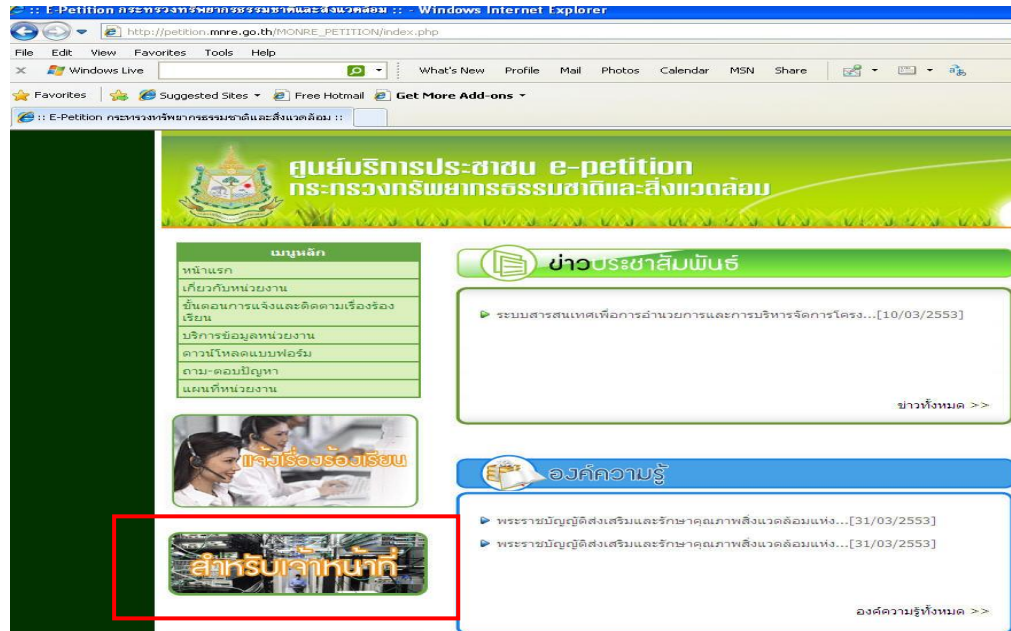
รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานผ่านทางระบบสารสนเทศเพื่อการอำนวยความสะดวกและการบริหารจัดการ (โครงการศูนย์บริการประชาชน e-Petition) ของเจ้าหน้าที่

ระบบ e-petition คือ การรับข้อร้องเรียนแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งหมายถึง การรับข้อร้องเรียนโดยอาศัยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบอินเทอร์เน็ตในการจัดส่งและเก็บข้อมูลของการร้องเรียนอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอน และเงื่อนไขในการร้องเรียนที่ชัดเจน ซึ่งมีขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ
 - ๑.๑ สายด่วน Green Call ๑๓๑๐
 - ๑.๒ Website <http://petition.mnre.go.th>
 - ๑.๓ E-mail : slcmnre@mnre.mail.go.th
 - ๑.๔ โทรศัพท์ศูนย์บริการร่วม ทส. ๐-๒๒๖๕-๖๒๒๓-๕, โทรสาร ๐-๒๒๖๕-๖๒๒๒
 - ๑.๕ ประชาชนเข้ามาร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์บริการร่วม ทส.
 - ๑.๖ ร้องเรียนผ่านตู้ ป.ณ. ๓๔๔ สามเสนใน กทม. ๑๐๔๐๐
 - ๑.๗ ร้องเรียนผ่านระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล GCC ๑๑๑๑ กด ๕
 - ๑.๘ ร้องเรียนผ่าน facebook Green Call ๑๓๑๐
๒. เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเข้าระบบ e-petition ที่ <http://petition.mnre.go.th>
๓. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น ว่าเรื่องร้องเรียนนั้นมีเนื้อหาสาระที่ชัดเจนหรือไม่
 - ๓.๑ ถ้าเรื่องร้องเรียนของประชาชนเนื้อหาสาระไม่ชัดเจน จะยุติเรื่องที่รับร้องเรียน ไม่มีการส่งต่อ แต่เรื่องร้องเรียนจะยังคงอยู่ที่ระบบ e-petition เหมือนเดิม
 - ๓.๒ ถ้าเรื่องร้องเรียนของประชาชนเนื้อหาสาระชัดเจน จะถูกส่งต่อไปยังระบบ e-petition เพื่อทำการระบุหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียนนั้นๆ
๔. เจ้าหน้าที่ดึงเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระบบ e-petition ออกมา แล้วส่งต่อให้ สตป.สป.ทส. พิจารณาเพื่อทำการระบุหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียนนั้นๆ
๕. หลังจากที่ได้ระบุหน่วยงานที่รับผิดชอบแล้ว เจ้าหน้าที่จะทำการส่งต่อเรื่องร้องเรียนผ่านทางระบบ e-petition ไปให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อไป
๖. หากมีข้อมูลหรือผู้ร้องเรียนเพิ่มเติม ในเรื่องร้องเรียนเดิม เจ้าหน้าที่สามารถเข้าไปเพิ่มเติมเนื้อหาของเรื่องนั้นๆผ่านทางระบบ e-petition ได้

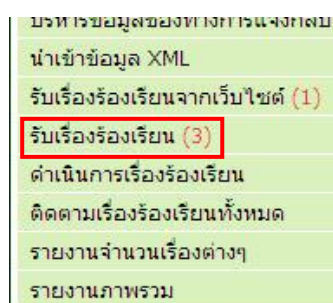
ขั้นตอนการรับและส่งต่อเรื่องร้องเรียน ผ่านทาง ระบบ e-petition โดยสังเขป

๑. เข้าระบบเรื่องร้องเรียน e-petition ที่ URL: <http://petition.mnre.go.th>



๒. คลิกเลือกสำหรับเจ้าหน้าที่ ใส่ชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่าน

๓. ดูเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาใหม่ที่เมนู “รับเรื่องร้องเรียน”



๔. คลิกเลือกที่เมนู “รับเรื่องร้องเรียน” จะปรากฏหน้า ดังนี้



Ticket ID	ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน	หัวข้อปัญหา	ประเภทช่องทาง	ระดับความรุนแรง	สถานะการรับทราบเรื่อง	การจัดการ
5311328295	กุง	ป่าไม้	ช่องทางจากเว็บไซต์	ยังไม่รับทราบเรื่อง	ยังไม่รับทราบเรื่อง	
5312567242	-	ทำลายทรัพยากรทางทะเล	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	มาก	รับทราบเรื่องแล้ว	
5312703305	-	แจ้งเบาะแส	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	มาก	รับทราบเรื่องแล้ว	
5312061721	โยง	แหล่งกำเนิดมลพิษ	ศูนย์บริการร่วม ทส. (สายด่วน Greencall 1310)	มากที่สุด	รับทราบเรื่องแล้ว	
5311679586	ชิน ทิมาย	ให้ข้อมูล/ขอข้อมูล	ศูนย์บริการร่วม ทส. (โทรศัพท์/โทรสาร)	มากที่สุด	ยังไม่รับทราบเรื่อง	
5311326260	บุญสง	ป่าไม้	ศูนย์บริการร่วม ทส. (สายด่วน Greencall 1310)	มากที่สุด	ยังไม่รับทราบเรื่อง	

เรื่องร้องเรียนใหม่จะอยู่บนสุด ตามหมายเลข 1 ตรวจสอบดูว่าเป็นเรื่องที่เข้ามาใหม่หรือไม่ ถ้าเป็นเรื่องที่เข้ามาใหม่ให้คลิกที่แสดงข้อมูล ตามหมายเลข 2 คลิกเลือกแล้วจะได้ ดังนี้

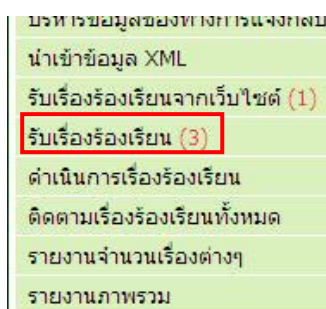
วันเวลาที่เรื่องร้องเรียนเข้าระบบ : 04/05/2553 13:37 น.			
Ticket ID :	5311328295		
ประเภทช่องทาง :	ช่องทางจากเว็บไซต์		
รหัสบัตรประชาชน :	ชื่อ :	เพศ :	
อายุ :	กุง	นามสกุล :	
เลขที่ :		อาชีพ :	
หมู่บ้าน :	ทาสี	หมู่ที่ :	
ถนน :	เลข-ทาสี	จังหวัด :	เลย
อำเภอ :	ทาสี	ตำบล :	ทาสี
รหัสไปรษณีย์ :	42140	โทรศัพท์ :	
โทรศัพท์มือถือ :		โทรสาร :	
อีเมล :			

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

บุคคลที่ต้องการร้องเรียน :			
หน่วยงานที่ต้องการร้องเรียน :	หน่วยงาน : กรมป่าไม้		
สถานที่ที่ต้องการร้องเรียน :	ตามแนวเทือกเขาภูผาแดงสวนด้านบนภูมิดำเนินการปลูกป่าไม้อนุรักษ์ที่บึงขาม, บึงทาสี, บึงประจักษ์และแปลงเพาะปลูกระหว่างเทือกเขาภูผาแดงกับอำเภอภูเรือเป็นบริเวณกว้างหลายร้อยไร่ สามารถมองเห็นได้จากบ้านหรือขามโดยที่หน้าไปทางทิศใต้และเทือกเขาตามถนนหมายเลข 2399 ภูเรือ-ทาสี (บ้านบึงขาม) ทั้งหมดนี้เป็นแหล่งต้นน้ำของชาวอำเภอทาสีและในขณะนั้นชาวอำเภอทาสีเริ่มขาดน้ำใช้สังเกตได้จากแม่น้ำคานแห้งขอดไม่เหมือนทุกปี		
เลขที่ :	หมู่ที่ :	ชื่อย :	
หมู่บ้าน :		จังหวัด :	เลย
ถนน :		ตำบล :	ทาสี
อำเภอ :	ทาสี		
รหัสไปรษณีย์ :	42140		
ระดับความรุนแรง :	มากที่สุด		
หัวข้อปัญหา :	ป่าไม้		
ประเภทปัญหา :	สิทธิของที่ดินในป่า		
วันที่เกิดปัญหา :	07/04/2553		
เวลาที่พบปัญหา :			

เมื่อได้หน้านี้ให้ทำการส่งพิมพ์ออกมาแล้วให้เจ้าหน้าที่ลงรับเสนอเรื่องให้ สตป.สป.ทส. พิจารณา

๕. เมื่อ สตป.สป.ทส. พิจารณาแล้วว่าให้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานใด ให้คลิกเลือกที่เมนู “รับเรื่องร้องเรียน” อีกครั้ง



เข้าไปพบข้อมูล ดังนี้

คลิกรับทราบเรื่องร้องเรียนที่เครื่องหมายถูกสีเขียว ตามหมายเลข 1 จะได้นี้หน้า

ให้ดูว่า สตป.สป.ทส. พิจารณาอย่างไร ถ้าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอกกระทรวงทรัพยากร ให้เลือก “เรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์บริการร่วม” แต่ถ้าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายในกระทรวงทรัพยากร ให้เลือก “เรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานในสังกัด” เมื่อเลือกได้ให้กดบันทึกข้อมูล ตามหมายเลข 2

๖. เมื่อรับทราบเรื่องร้องเรียนแล้วให้ไปที่เมนู “ดำเนินการเรื่องร้องเรียน” เรื่องที่ก่อกำเนิดแล้วก็จะมาปรากฏอยู่ รอให้เราดำเนินการส่งไปยังหน่วยงานต่างๆ

เมนู: รับเรื่องร้องเรียน, ดำเนินการเรื่องร้องเรียน (highlighted), ติดตามเรื่องร้องเรียนทั้งหมด, รายงานจำนวนเรื่องต่างๆ, รายงานภาพรวม

ดำเนินการเรื่องร้องเรียน

สถานะ: อยู่ระหว่างการดำเนินการ, อยู่ระหว่างการดำเนินการใกล้ครบกำหนดอีก 7 วัน, ดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนด, ดำเนินการแล้วเสร็จ

หน้า: 1 แสดง: 20 / หน้า 10 รายการ จำนวนข้อมูล 4 รายการ ค้นหา: [] ค้นหา

Ticket ID	ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน	หัวข้อปัญหา	ระดับความรุนแรง	สถานะการรับเรื่อง	สถานะของเรื่องร้องเรียน	รับเรื่องส่งเรื่องและรายงานความก้าวหน้า	ปิดเรื่อง
5312972610	มัลลิการ์ ตั้งนามวงศ์	ปัญหาจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	มาก	อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานในสังกัด	ดำเนินการ	1	
5312338873	ทดสอบ	การบุกรุกป่าชายเลน/ที่ดินชายฝั่ง	ปานกลาง	กำลังดำเนินการ	อยู่ระหว่างการดำเนินการ เสร็จอีก 14 วันครบกำหนด		

ให้คลิกเลือกที่หมายเลข 1 เพื่อแสดงข้อมูล ให้ตรวจสอบดูว่าเป็นเลข id เดียวกันกับเรื่องที่เราจะส่งไปให้หน่วยงานหรือไม่ คลิกเลือกแล้วจะได้หน้า ดังนี้

ส่งต่อเรื่องร้องเรียน

ข้อมูลเรื่องร้องเรียน: [] ส่งต่อเรื่องร้องเรียน (highlighted with 2)

เลือก: []

หน่วยงานที่ดูแลหัวข้อปัญหา: []

ในทบทวนข้อมูล

ข้อมูลหน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน

เพิ่มหน่วยงานที่ต้องการส่งเรื่องร้องเรียน (highlighted with 3)

หน้า: 1 แสดง: 20 / หน้า 10 รายการ จำนวนข้อมูล 5 รายการ ค้นหา: [] ค้นหา

ลำดับที่	หน่วยงาน	สถานะการรับเรื่อง	การจัดการ
1	กรมควบคุมมลพิษ	กำลังดำเนินการ	[] []
2	กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง	กำลังดำเนินการ	[] []
3	สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค1	กำลังดำเนินการ	[] []
4	สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค10	เรื่องใหม่ยังไม่ดำเนินการ	[] []
5	สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	กำลังดำเนินการ	[] []

หน้า: 1 แสดง: 20 / หน้า 10 รายการ จำนวนข้อมูล 5 รายการ ค้นหา: [] ค้นหา

คลิกไปที่แถบ “ส่งต่อเรื่องร้องเรียน” ตามหมายเลข 2 ในกรณีที่ตรวจสอบความถูกต้องก็สามารถคลิกไปที่แถบข้อมูลเรื่องร้องเรียนได้ เมื่อจะส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้คลิกไปที่ “เพิ่มหน่วยงานที่ต้องการส่งเรื่องร้องเรียน” ตามหมายเลข 3 หลังจากนั้นให้กดเลือกหน่วยงานที่ต้องการส่งต่อ แล้วกดบันทึกเป็นอันเสร็จสิ้นขั้นตอนการรับและส่งต่อเรื่องร้องเรียน ผ่านทาง ระบบ e-petition

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนที่มาจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีโดยสังเขป

๑. เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ที่ URL: <http://opm.๑๑๑๑.go.th>



แล้วให้คลิก “รับทราบ”

๒. จะได้หน้าดังรูป แล้วให้ใส่ชื่อผู้ใช้และรหัสผ่าน แล้วคลิก “เข้าสู่ระบบ”




๓. จะปรากฏหน้ารายการเรื่องร้องเรียน ที่แถบ รายการรับ


ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์


รายการรับ-งานทำ


สารบัญ


บริการประชาชน


รายงาน


ระบบจัดการข้อมูล


ถอดการสนทนา


ชื่อผู้ใช้: **ปณ-นาคอุททการณ ธิติภัก** กลุ่ม: **Portal Group 1** บทบาท: **นักวิชาการเงินและคลัง** วันเวลา: **1 มี.ค. 2556, 10:20 น.**

ย่อ: **ชาวประมงพื้นบ้าน**

ไลน์: **ไลน์โทรศัพท์**

ไลน์: **รับสาย | บันทึกเสียง | พักสาย | โอนสาย | ไม่รับสาย**


▼ กดเล่นบท


รายการรับ-งานทำ


รายการรับ(2)


งานทำ (499)


รายการต้องเตือน (348)


เรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบ

รายการทั้งหมด 2 รายการ

รหัสเรื่อง	วันที่แจ้ง	ผู้ส่ง	สรุปสาระสำคัญของเรื่อง	วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน	ชั้นความลับ	ชั้นความเร่ง	
ทก02560004912 1 มี.ค. 2556, 9:35 น.	พณิพันธ์ (สน.)	ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับห้อง	เพิ่มไปจดทะเบียน				
ทก02560006992 28 ก.พ. 2556, 13:45 น.	ภพพร (สน.)	ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับกรณีลักลอบ	เพิ่มไปจดทะเบียน				

ให้คลิกที่ “รับงาน” จะปรากฏหน้าต่างยืนยันการรับงาน ดังรูป

[illegible]

ให้อ่านรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมหรือไม่ ถ้าเกี่ยวข้องให้คลิก “รับงาน” ถ้าไม่เกี่ยวข้องให้คลิก “ไม่รับงาน” พร้อมทั้งระบุเหตุผลที่ไม่รับงาน

๔. หลังจากรับงานแล้วจะปรากฏหน้ารายละเอียดของเรื่องร้องเรียน

ระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์

ข้อมูล: ปัง-นางคุณากรณ์ ชื่นผีก กลุ่ม Portal Group 1 บทบาท: นักวิชาการสิ่งแวดล้อม วันเวลา: 1 มี.ค. 2556, 10:44 น.

รายการรับ-จ่าย: สารบัญ: บริการประชาชน: รายงาน: ระบบจัดการข้อมูล: ออกจากระบบ

บริการประชาชน

การบริการจัดการเรื่อง : ประวัติเรื่อง

3

1

2

รหัสเรื่อง: ทศ02560006992

วัตถุประสงค์ของการแจ้งเรื่อง: แจ้งเบาะแส

ประเภทเรื่อง: การผิดใช้ ทำลายป่า

ผู้ถูกร้อง: พญ. 7 พญ. 7 พญ. 7 พญ. 7 พญ. 7 พญ. 7 พญ. 7 พญ. 7 พญ. 7 พญ. 7

สถานที่เกิดเหตุ: พญ. 7 พญ. 7 พญ. 7 พญ. 7 พญ. 7 พญ. 7 พญ. 7 พญ. 7 พญ. 7 พญ. 7

วันเวลาที่เกิดเหตุ: พญ. 7 พญ. 7 พญ. 7 พญ. 7 พญ. 7 พญ. 7 พญ. 7 พญ. 7 พญ. 7 พญ. 7

สรุปสาระสำคัญของเรื่อง: ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบตัดไม้สัก บริเวณป่าภายในพื้นที่หมู่ที่ 7 หมู่บ้านห้วยก้นเขา ตำบลวังหมี อำเภอวังหมี จังหวัดลำปาง more

รายละเอียดของเรื่อง: ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบตัดไม้สัก บริเวณป่าภายในพื้นที่หมู่ที่ 7 หมู่บ้านห้วยก้นเขา ตำบลวังหมี อำเภอวังหมี จังหวัดลำปาง จุดสังเกตอยู่ห่างจากที่ทำการผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 7 ประมาณ 500 เมตร เนื่องจากมีประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ดังกล่าวเข้าไปทำการลักลอบตัดไม้ เพื่อนำไปจำหน่ายให้กับนายทุน และนำไปก่อสร้างบ้านของตนเอง พบเห็นเป็นระยะเวลาประมาณ 1 ปี โดยผู้ร้องต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าไปดำเนินการตรวจสอบเป็นกรณีเร่งด่วน more

หมายเหตุ -

สถานะเรื่องเล็ก: อยู่ระหว่างดำเนินการ

วันที่ปรับปรุงสถานะเรื่อง: 28/02/2556

สถานะเรื่อง: รอการรับทราบ

ผู้ปรับปรุงสถานะเรื่อง: มานพ หรือสิริสุข (ส.ม.)

สรุปผลการพิจารณา/ผลการวินิจฉัย: วันที่สรุปผลการพิจารณาเรื่อง

ผู้สรุปผลการพิจารณาเรื่อง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงาน	สรุปผลการปฏิบัติงาน	สถานะการปฏิบัติงาน	บันทึก / ปรับปรุง
กรมทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม			บันทึก / ปรับปรุง
จังหวัดลำปาง			บันทึก / ปรับปรุง

ให้สั่งพิมพ์หน้านี้ออกมา แล้วคัดลอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามหมายเลข 1 และรหัสเรื่องร้องเรียนตามหมายเลข 2 ไว้ (สามารถดูข้อมูลผู้ร้องเรียน ตามหมายเลข 3 ได้เป็นบางเรื่องที่แถบข้อมูลผู้ติดต่อ) เพื่อที่จะนำไปกรอกลงในหน้าเพิ่มเรื่องร้องเรียนของระบบ e-petition

๕. เข้าสู่ระบบเรื่องร้องเรียน e-petition แล้วไปที่เมนูรับเรื่องร้องเรียน

รับเรื่องร้องเรียน

รับเรื่องร้องเรียน

ขอรับ Ticket ID

รับเรื่องจาก ส.ม.

เพิ่มเรื่องร้องเรียน

หน้า : << 1 2 3 4 5 >> | หน้า : 20 / หน้า | ตีพิมพ์ | จำนวนข้อมูล 2190 รายการ

ค้นหา :

Ticket ID	ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน	หัวข้อปัญหา	ประเภทของทาง	ระดับความรุนแรง	สถานะการรับทราบเรื่อง	การจัดการ
5612869439	-	ดิน / ทราย	ศูนย์บริการร่วม ทส. (ส่วนต้น GreenCall 1310)	มากที่สุด	ยังไม่รับทราบเรื่อง	

หลังจากนั้นคลิกที่แถบ “เพิ่มเรื่องร้องเรียน”

จะปรากฏหน้าให้กรอกข้อมูลดังรูป

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ประเภทช่องทาง :	เลือก *		
รหัสบัตรประชาชน :	<input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/>	เพศ :	<input type="radio"/> ชาย <input type="radio"/> หญิง
ชื่อ :	<input type="text"/> *	นามสกุล :	<input type="text"/>
อายุ :	<input type="text"/> ปี	อาชีพ :	เลือก
เลขที่ :	<input type="text"/>	หมู่ที่ :	<input type="text"/>
หมู่บ้าน :	<input type="text"/>	ซอย :	<input type="text"/>
ถนน :	<input type="text"/>	จังหวัด :	ไม่ระบุ
อำเภอ :	ไม่ระบุ	ตำบล :	ไม่ระบุ
รหัสไปรษณีย์ :	<input type="text"/>	โทรศัพท์ :	<input type="text"/>
โทรศัพท์มือถือ :	<input type="text"/>	โทรสาร :	<input type="text"/>
อีเมล :	<input type="text"/>		

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

บุคคลที่ต้องการร้องเรียน :	<input type="radio"/> บุคคล ชื่อ : <input type="text"/> นามสกุล : <input type="text"/> <input type="radio"/> กลุ่ม/คณะบุคคล : <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>
หน่วยงานที่ต้องการร้องเรียน :	<input type="radio"/> หน่วยงาน <input type="text"/> <input type="radio"/> บริษัท/ห้างร้าน <input type="text"/> <input type="radio"/> อื่นๆ <input type="text"/>
สถานที่ที่ต้องการร้องเรียน : (ระบุรายละเอียดให้ชัดเจนเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการตรวจสอบแก้ไขปัญหา)	<div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>

เลขที่ :	<input type="text"/>	หมู่ที่ :	<input type="text"/>
หมู่บ้าน :	<input type="text"/>	ซอย :	<input type="text"/>
ถนน :	<input type="text"/>	จังหวัด :	ไม่ระบุ
อำเภอ :	ไม่ระบุ	ตำบล :	ไม่ระบุ
รหัสไปรษณีย์ :	<input type="text"/>		
ระดับความรุนแรง :	เลือก *		
ประเภทเรื่องร้องเรียน :	เลือก *		
หัวข้อปัญหา :	เลือก *		
ประเภทปัญหา :	เลือก *		
วันต้นเหตุปัญหา :	01/03/2556		
เวลาที่ต้นเหตุปัญหา :	ชั่วโมง : <input type="text"/> นาที : <input type="text"/>		
รายละเอียดต้นเหตุปัญหา : (ระบุประเด็นปัญหาให้ถูกต้องชัดเจนเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบแก้ไขปัญหา)	<div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div> *		
สิ่งที่ต้องการให้กระทรวงดำเนินการ :	<div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>		
ช่องทางที่ต้องการให้แจ้งกลับ :	<input type="checkbox"/> เบอร์โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> อีเมล <input type="checkbox"/> มือถือ <input type="checkbox"/> โทรสาร <input type="checkbox"/> ตามที่อยู่ <input type="checkbox"/> อื่นๆ <input type="text"/>		

เอกสารร้องเรียน

เพิ่มเอกสารร้องเรียน	ชื่อเอกสาร	อัปโหลดไฟล์	ลบ
<p>หมายเหตุ : อัปโหลดไฟล์ได้ไม่เกินไฟล์ละ 2 MB</p>			

ให้กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียน และรหัสเรื่องร้องเรียนที่ได้คัดลอกมาจากระบบการจัดการ
เรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และเลือกประเภทปัญหาให้ถูกต้อง

เพิ่มเรื่องร้องเรียน

ข้อมูลเรื่องร้องเรียน

ประเภทช่องทาง :	เลือก		
รหัสบัตรประชาชน :	เลือก		<input type="radio"/> ชาย <input type="radio"/> หญิง
ชื่อ :	เลือก	สกุล :	<input type="text"/>
อายุ :	เลือก	พ :	เลือก
เลขที่ :	เลือก		<input type="text"/>
หมู่บ้าน :	เลือก		<input type="text"/>
ถนน :	เลือก		<input type="text"/>
อำเภอ :	เลือก		<input type="text"/>
รหัสไปรษณีย์ :	<input type="text"/>	โทรศัพท์ :	<input type="text"/>
โทรศัพท์มือถือ :	<input type="text"/>	โทรสาร :	<input type="text"/>
อีเมล :	<input type="text"/>		

โดยประเภทช่องทางให้คลิกเลือกที่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

เอกสารเรื่องร้องเรียน

1

เพิ่มเอกสารเรื่องร้องเรียน

ชื่อเอกสาร	อัปโหลดไฟล์	ลบ
------------	-------------	----

หมายเหตุ : อัปโหลดไฟล์ได้ไม่เกินไฟล์ละ 2 MB

2

ถัดไป ยกเลิก กลับหน้าหลัก

ถ้าหากมีเอกสารแนบเรื่องร้องเรียนสามารถเพิ่มเอกสารได้โดยคลิกเพิ่ม ตามหมายเลข 1 หลังจากนั้น
ให้คลิก “ถัดไป” ตามหมายเลข 2

เวลาตีพิมพ์ปัญหา :	ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบตัดไม้สัก บริเวณป่าภายในพื้นที่หมู่ที่ 7 หมู่บ้านห้วยกีนหา ตำบลสูงฮั่ว อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง จุด สังเกตอยู่ห่างจากที่ทำการผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 7 ประมาณ 500 เมตร เนื่องจากมีประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ดังกล่าวเข้าไปทำการลักลอบตัด ต้นไม้ เพื่อนำไปจำหน่ายให้กับนายทุน และนำไปก่อสร้างบ้านของตนเอง พบเห็นเป็นระยะเวลานานประมาณ 1 ปี โดยผู้ร้องต้องการให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องเข้าไปดำเนินการตรวจสอบเป็นกรณีเร่งด่วน รหัส สบ ทค02560006992
สิ่งที่ต้องการให้กระทรวงดำเนินการ :	
ช่องทางที่ต้องการให้แจ้งกลับ :	<input type="checkbox"/> เบอร์โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> อีเมล <input type="checkbox"/> มือถือ <input type="checkbox"/> โทรสาร <input type="checkbox"/> ตามที่อยู่ <input checked="" type="checkbox"/> อื่นๆ : สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

เอกสารเรื่องร้องเรียน

ชื่อเอกสาร

แก้ไขข้อมูล ส่งเรื่องร้องเรียน

เมื่อตรวจสอบรายละเอียดเรื่องร้องเรียนว่าถูกต้องแล้ว ให้คลิก “ส่งเรื่องร้องเรียน”

