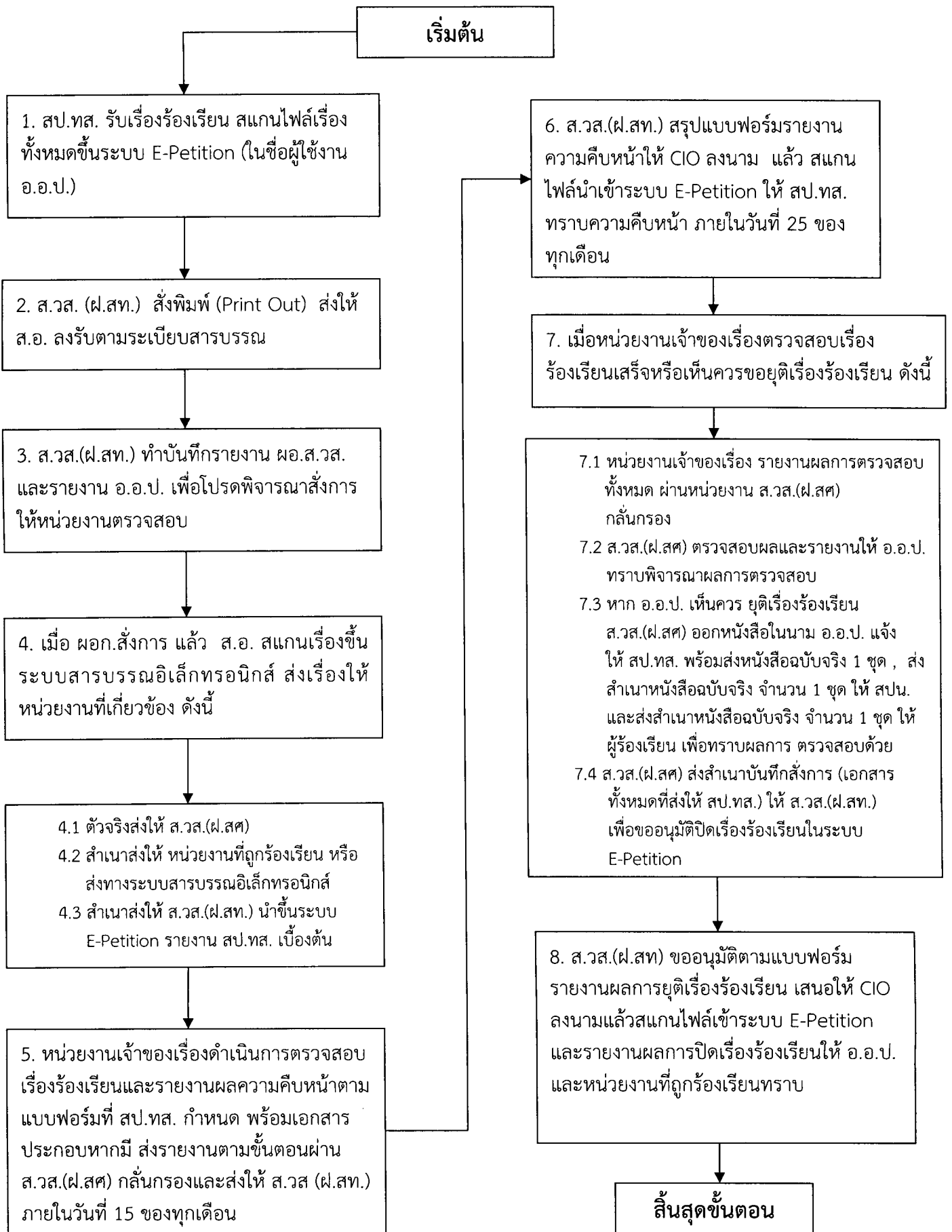


กรณีที่ 1 เรื่องร้องเรียน พื้นที่สวนป่า อ.อ.ป. ที่ส่งจาก สป.ทส. ผ่านระบบ e-Petition ดำเนินการดังนี้



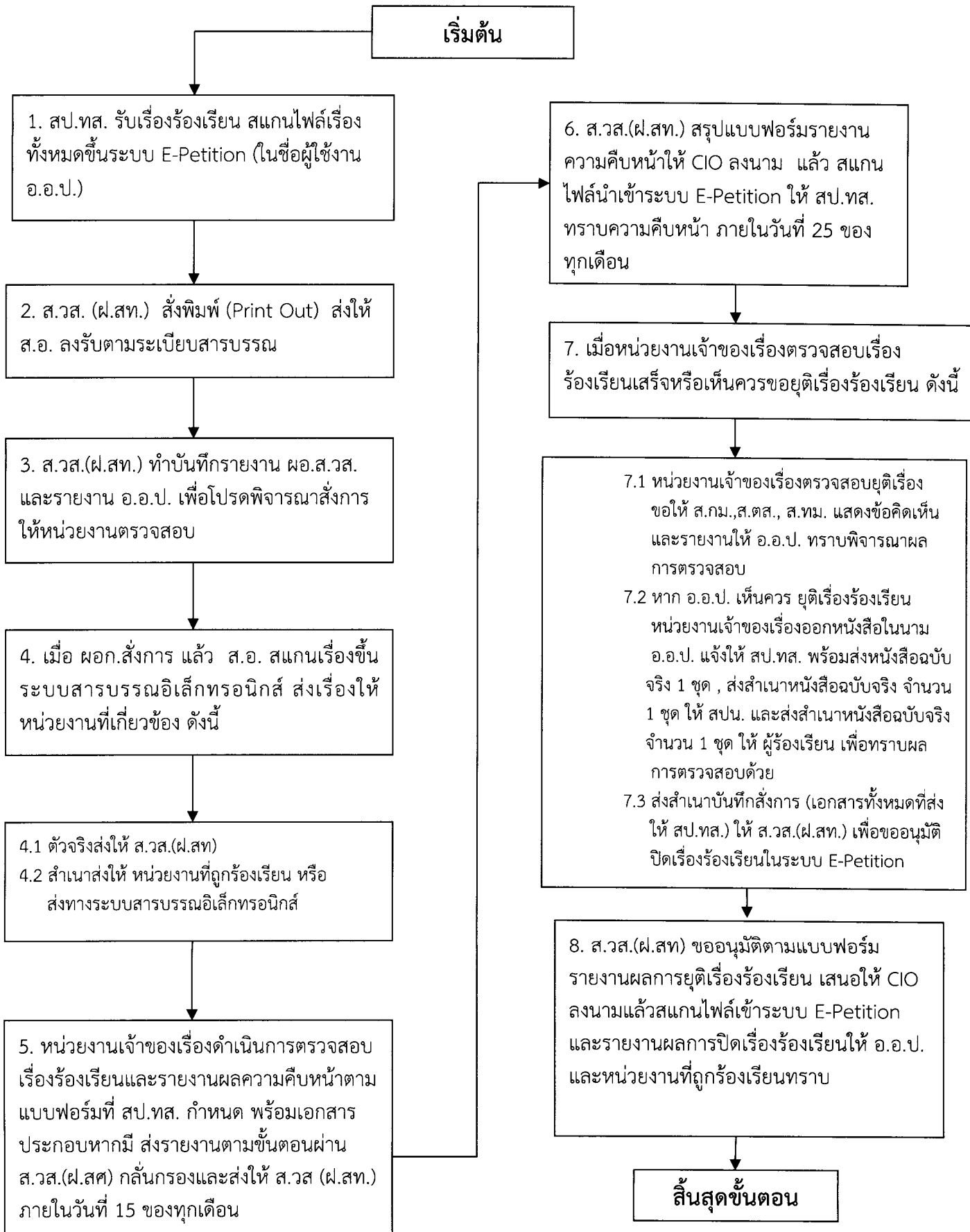
คู่มือ เรื่องร้องเรียนทางระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (E- Petition) ของ ทส.

เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 15 พฤษภาคม 2558 โดยระบบ e-Petition

กรณีที่ 1 เรื่องร้องเรียน พื้นที่สวนป่า อ.อ.ป. ที่ส่งจาก สป.ทส. ผ่านระบบ e-Petition ดำเนินการดังนี้

1. สป.ทส. รับเรื่องร้องเรียน แสแกนไฟล์เรื่องทั้งหมดขึ้นระบบ E-Petition (รหัสผู้ใช้งาน อ.อ.ป.)
2. ส.วส.(ผ.สท.) สั่งพิมพ์ (Print Out) ส่งให้ ส.อ. ลงรับตามระเบียบสารบรรณ
3. ส.วส.(ผ.สท.) ทำบันทึกรายงาน ผอ.ส.วส. และรายงาน อ.อ.ป. เพื่อโปรดพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานตรวจสอบ
4. เมื่อ ผอ.ก.สั่งการ แล้ว ส.อ. แสแกนเรื่องขึ้นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
 - 4.1 ตัวจริงส่งให้ ส.วส.(ผ.สศ)
 - 4.2 สำเนาส่งให้ หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน หรือส่งทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
 - 4.3 สำเนาส่งให้ ส.วส.(ผ.สท.) นำขึ้นระบบ E-Petition รายงาน สป.ทส. เบื้องต้น
5. หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและรายงานผลความคืบหน้าตามแบบฟอร์มที่ สป.ทส. กำหนด พร้อมเอกสารประกอบหากมี ส่งรายงานตามขั้นตอนผ่าน ส.วส.(ผ.สศ) กลับกรอกและส่งให้ ส.วส (ผ.สท.) ภายในวันที่ 15 ของทุกเดือน
6. ส.วส.(ผ.สท.) สรุบบแบบฟอร์มรายงานความคืบหน้าให้ CIO ลงนาม แล้ว สแกนไฟล์นำเข้าระบบ E-Petition ให้ สป.ทส. ทราบความคืบหน้า ภายในวันที่ 25 ของทุกเดือน
7. เมื่อหน่วยงานเจ้าของเรื่องตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเสร็จหรือเห็นควรขอยุติเรื่องร้องเรียน ดังนี้
 - 7.1 หน่วยงานเจ้าของเรื่อง รายงานผลการตรวจสอบทั้งหมด ผ่านหน่วยงาน ส.วส.(ผ.สศ) กลับกรอก
 - 7.2 ส.วส.(ผ.สศ) ตรวจสอบผลและรายงานให้ อ.อ.ป. ทราบพิจารณาผลการตรวจสอบ
 - 7.3 หาก อ.อ.ป. เห็นควร ยุติเรื่องร้องเรียน ส.วส.(ผ.สศ) ออกหนังสือในนาม อ.อ.ป. แจ้งให้ สป.ทส. พร้อมส่งหนังสือฉบับจริง 1 ชุด , ส่งสำเนาหนังสือฉบับจริง จำนวน 1 ชุด ให้ สปน. และส่งสำเนาหนังสือฉบับจริง จำนวน 1 ชุด ให้ ผู้ร้องเรียน เพื่อทราบผลการตรวจสอบด้วย
 - 7.4 ส.วส.(ผ.สศ) ส่งสำเนาบันทึกสั่งการ (เอกสารทั้งหมดที่ส่งให้ สป.ทส.) ให้ ส.วส.(ผ.สท.) เพื่อขออนุมัติปิดเรื่องร้องเรียนในระบบ E-Petition
8. ส.วส.(ผ.สท) ขออนุมัติตามแบบฟอร์มรายงานผลการยุติเรื่องร้องเรียน เสนอให้ CIO ลงนาม แล้วสแกนไฟล์เข้าระบบ E-Petition และรายงานผลการปิดเรื่องร้องเรียนให้ อ.อ.ป. และหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนทราบ

กรณีที่ 2 เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบุคคลทุกระดับชั้น อ.อ.ป. ที่ส่งจาก สป.ทส. ผ่านระบบ E-Petition
ดำเนินการดังนี้



กรณีที่ 2 เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบุคคลทุกระดับชั้น อ.อ.ป. ที่ส่งจาก สป.ทส. ผ่านระบบ e-Petition ดำเนินการดังนี้

1. สป.ทส. รับเรื่องร้องเรียน แสแกนไฟล์เรื่องทั้งหมดขึ้นระบบ E-Petition (รหัสผู้ใช้งาน อ.อ.ป.)
2. ส.วส.(ผ.สท.) สั่งพิมพ์ (Print Out) ส่งให้ ส.อ. ลงรับตามระเบียบสารบรรณ
3. ส.วส.(ผ.สท.) ทำบันทึกรายงาน ผอ.ส.วส. และรายงาน อ.อ.ป. เพื่อโปรดพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานตรวจสอบ
4. เมื่อ ผอ.ก.สั่งการ แล้ว ส.อ. แสแกนเรื่องขึ้นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
 - 4.1 ตัวจริงส่งให้ ส.วส.(ผ.สท)
 - 4.2 สำเนาส่งให้ หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน หรือส่งทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
5. หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและรายงานผลความคืบหน้าตามแบบฟอร์มที่ สป.ทส. กำหนด พร้อมเอกสารประกอบหากมี ส่งให้ ส.วส (ผ.สท.) ภายในวันที่ 15 ของทุกเดือน
6. ส.วส.(ผ.สท.) สรุบบนแบบฟอร์มรายงานความคืบหน้าให้ CIO ลงนาม แล้ว สแกนไฟล์นำเข้าระบบ E-Petition ให้ สป.ทส. ทราบความคืบหน้า ภายในวันที่ 25 ของทุกเดือน
7. เมื่อหน่วยงานเจ้าของเรื่องตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเสร็จหรือเห็นควรขอยุติเรื่องร้องเรียน ดังนี้
 - 7.1 หน่วยงานเจ้าของเรื่องตรวจสอบยุติเรื่อง ขอให้ ส.กม.,ส.ตส., ส.ทม. แสดงข้อคิดเห็นและรายงานให้ อ.อ.ป. ทราบพิจารณาผลการตรวจสอบ
 - 7.2 หาก อ.อ.ป. เห็นควร ยุติเรื่องร้องเรียน หน่วยงานเจ้าของเรื่องออกหนังสือในนาม อ.อ.ป. แจ้งให้ สป.ทส. พร้อมส่งหนังสือฉบับจริง 1 ชุด , ส่งสำเนาหนังสือฉบับจริง จำนวน 1 ชุด ให้ สปน. และส่งสำเนาหนังสือฉบับจริง จำนวน 1 ชุด ให้ ผู้ร้องเรียน เพื่อทราบผลการตรวจสอบด้วย
 - 7.3 ส่งสำเนาบันทึกลับสั่งการ (เอกสารทั้งหมดที่ส่งให้ สป.ทส.) ให้ ส.วส.(ผ.สท.) เพื่อขออนุมัติปิดเรื่องร้องเรียนในระบบ E-Petition
8. ส.วส.(ผ.สท) ขออนุมัติตามแบบฟอร์มรายงานผลการยุติเรื่องร้องเรียน เสนอให้ CIO ลงนามแล้วแสกนไฟล์เข้าระบบ E-Petition และรายงานผลการปิดเรื่องร้องเรียนให้ อ.อ.ป. และหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนทราบ